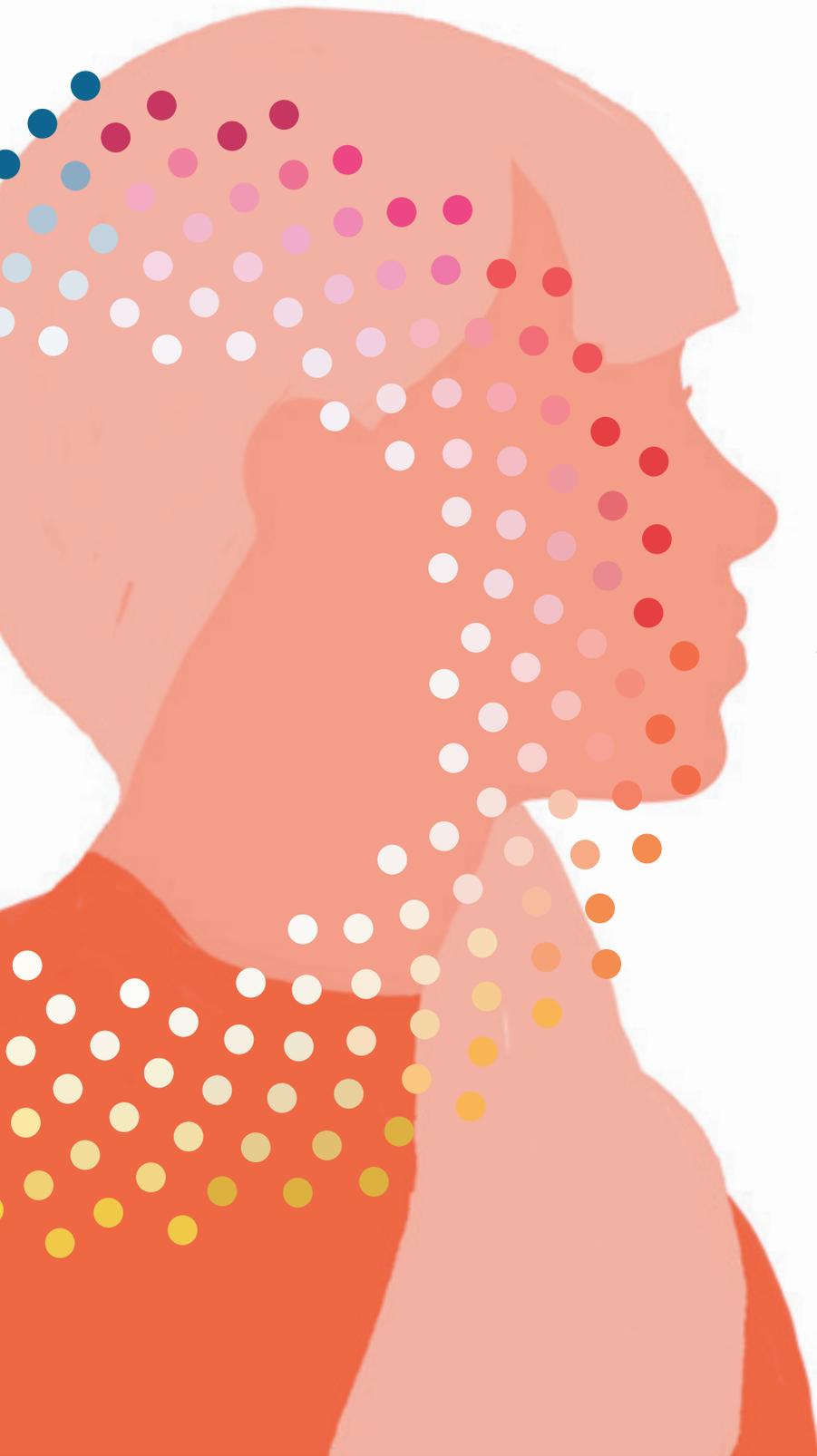




Iniciativa
Spotlight



Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia

México 2021



Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia



Iniciativa
Spotlight

Programa puesto en marcha por las Naciones Unidas y la Unión Europea





Iniciativa Spotlight

Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia

Derechos Reservados © 2021
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
Montes Urales 440
Col. Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo.
C.P. 11000, Ciudad de México.

Todos los derechos están reservados. Ni esta publicación ni partes de ella pueden ser reproducidas, almacenadas mediante cualquier sistema o transmitidas, en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, de fotocopiado, de grabado o de otro tipo, sin el permiso previo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Esta publicación fue realizada en el marco del proyecto 00111600 “Iniciativa Spotlight”. El análisis y las conclusiones aquí expresadas no reflejan necesariamente las opiniones del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, de su Junta Ejecutiva, ni de sus Estados Miembros.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo es el principal organismo de las Naciones Unidas dedicado a poner fin a la injusticia de la pobreza, la desigualdad y el cambio climático. Trabajamos con nuestra extensa red de expertos y aliados en 170 países para ayudar a las naciones a construir soluciones integradas y duraderas para las personas y el planeta.

Esta publicación fue elaborada por la organización Asesores para la Inversión Social (ASI) y revisado por el equipo técnico de la Iniciativa Spotlight en México, integrado por seis agencias de Naciones Unidas entre las cuales se encuentra el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México.

DIRECTORIO

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Lorenzo Jiménez de Luis
Representante Residente

Sandra Sosa
Representante Residente Adjunta

Carlos Cortés Zea
Jefe de la Unidad de Gobernanza
Efectiva y Democracia

Gabriela Murguía Favela
Coordinadora de la Iniciativa
Spotlight en el PNUD

Paulette Cruz Hinojosa
Asistente de Proyecto de la
Iniciativa Spotlight

Asesores para la Inversión Social (ASI)

Gabriel Escaffi Kahatt
Director General

Paulina Padilla Guerrero
Líder de Investigación
Aplicada y Evaluación

**Eva María Villanueva
Gutiérrez**
Investigadora Senior

Kaory Arzola Robles
Investigadora Junior

Antonia Nájera Pérez
Investigadora Junior

Kaxan Conocimiento Emergente S.C.

Sofía Camacho
Directora Ejecutiva

Phillip Price
Director Financiero

Alejandra Camacho
Investigadora

Yolanda Padilla
Asesora Académica

Araceli Suárez
Supervisión Editorial

Humberto Gutiérrez
Diseño Editorial e Ilustración

Raquel Ortiz
Ilustración

Contenidos

Presentación	5
---------------------	---

1. Premisas Analíticas	9
1.1. Antecedentes	11
1.2. Tipos y modalidades de la violencia	17
1.3. Marco conceptual	23
1.4. Principios rectores	25

2. Ruta Crítica de Atención	35
2.1. Atención inmediata o de primer contacto	37
2.2. Atención básica	45
2.3. Atención especializada	49
2.4. Recomendaciones clave	51

Referencias	55
--------------------	----

Anexos

I. Protección del derecho de las mujeres, adolescentes y niñas a una vida libre de violencia en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19	61
II. Disposiciones e iniciativas de atención a nivel local	67
III. Desafíos y necesidades de las personas operadoras de atención remota	79
IV. Contacto de emergencia en territorios Spotlight	81



I Presentación

La Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia es un esfuerzo liderado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y se enmarca en el **Plan de Respuesta a COVID-19 de la Iniciativa Spotlight en México**.

El desarrollo de la misma responde a los desafíos que se han observado en materia de violencia de género en el contexto de la pandemia por COVID-19 y pretende ser una herramienta complementaria a los esfuerzos del Estado para asegurar, a través de los servicios de atención remota, el derecho de las mujeres, adolescentes y niñas a vivir una vida libre de violencia.

De acuerdo con la entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer, previo a la pandemia se calculaba que 243 millones de mujeres y niñas de 9 a 49 años habían sufrido violencia física o sexual por parte de su pareja en el último año. Desde el comienzo de la pandemia, la violencia contra las mujeres, especialmente la violencia doméstica se intensificó por diversos factores como el confinamiento, la pérdida de empleos, la sobrecarga en las tareas domésticas y de cuidados.

243 millones de mujeres y niñas de 9 a 49 años han sufrido violencia física o sexual por parte de su pareja en el último año

Asimismo, el aumento de las preocupaciones económicas, sanitarias y de seguridad; las condiciones de vida limitadas; el aislamiento de los maltratadores; las restricciones de movimiento y la desocupación de los espacios públicos (ONU Mujeres, 2020).

Al respecto, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo ha señalado que el confinamiento en casa también ha incrementado el trabajo y las actividades de cuidado para las mujeres, así como una disminución considerable del ingreso económico en aquellas familias donde las mujeres aportan con trabajos formales e informales.

Es en estas situaciones en las que los agresores suelen ejercer mayor control sobre las actividades y la comunicación de las mujeres, con lo cual se reducen o eliminan las redes de apoyo externas, ya de por sí mínimas dado el distanciamiento social. Esto conduce a un incremento de estrés generalizado, tensiones y conflictos; de forma que las violencias doméstica y familiar también tienden a aumentar, o bien a elevar el riesgo de feminicidio (PNUD, 2020).

El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA, por sus siglas en inglés) declaró que, de acuerdo con información pública proporcionada por el

Las llamadas de emergencia al 911 por incidentes relacionados con violencia **contra la mujer aumentaron 45.8%**

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, de enero a junio de 2020, periodo afectado por las medidas de distanciamiento social, las llamadas de emergencia al 911 por incidentes relacionados con violencia contra la mujer aumentaron 45.8% (131,224 incidentes), en comparación con el mismo semestre de 2019 (89,998 incidentes) (UNFPA, 2020).

Esta agencia también destaca que la violencia contra las mujeres en el hogar afecta igualmente a niñas, niños y adolescentes, ya que estos son testigos de ella y, la mayoría de las veces, el agresor también ejerce violencia en su contra.

A su vez, la Red Nacional de Refugios reportó que, desde que comenzaron las recomendaciones de aislamiento, las llamadas por violencia de género aumentaron un 60% y las peticiones de asilo un 30%.

Por su parte, la Red Intercultural de Refugios reportó que entre las razones por las cuales las mujeres indígenas escapan de sus comunidades de origen se encuentra la violencia y la discriminación. Asimismo, identificó un aumento en el ingreso a sus refugios del 15%, así como un 85% en las llamadas a sus centros de atención (Cámara de Diputados, 2020).

En relación con los territorios en los que se implementa la Iniciativa Spotlight se encontró que, durante el periodo de enero a abril (primeros meses de la crisis sanitaria) el número de víctimas por homicidio doloso más feminicidio fueron los siguientes: 133 casos en el Estado de México, 61 casos en Chihuahua y 64 para Guerrero (INMUJERES, 2020).

En la estadística del periodo de enero-junio del 2020, entre los 100 municipios con más altos índices de presunción de feminicidio, se ubicó a Ciudad

Juárez en el segundo lugar con 12 casos, Ecatepec en el doceavo con 5 casos, Chihuahua en el catorceavo con 4 casos, Naucalpan en el sexagésimo con 2 reportes y Chilpancingo no se menciona (SSPC, 2020).

En interacción con este panorama de la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas durante el COVID-19, también acontece otra serie de problemas asociados con la desigualdad de género que limitan el acceso a sus derechos, por ejemplo, el incremento de las tareas domésticas y de cuidados derivadas del confinamiento y el cierre de los centros educativos; la limitación de los derechos sexuales y reproductivos, entre otros.

La Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia es un esfuerzo por sistematizar las acciones realizadas durante la pandemia provocada por el COVID-19 por los municipios piloto de la Iniciativa Spotlight. Asimismo, pretende brindar insumos que contribuyan al quehacer profesional de actores clave, especialmente del funcionariado público de primera línea que atiende violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas. ●



Premisas Analíticas





1.1.

| Antecedentes

El objetivo de la Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia es homologar los procedimientos de actuación, coordinación interinstitucional y acompañamiento que las y los operadores de servicios remotos deben seguir para ofrecer una atención integral¹, eficiente y oportuna; en un marco de DD.HH. y perspectiva de género (UNODC, 2019).

El derecho al acceso a una vida libre de violencia para mujeres, adolescentes y niñas está protegido por un marco normativo internacional, nacional y estatal. Éste define que la atención, en caso de ser víctimas de violencia, debe realizarse con base en protocolos o mecanismos que involucren servicios integrales y especializados, con el objetivo de atender las consecuencias que la violencia tiene en la vida de las mujeres, adolescentes y niñas.

1 Según UNODC (2019), la atención integral a las mujeres víctimas de violencia, a sus hijas e hijos, implica servicios de asesoría jurídica, atención psicológica especializada, atención médica, trabajo social, participación en programas de prevención del delito, capacitación, apoyos económicos, ofertas laborales y becas de empleo, entre otras acciones, para garantizar su acceso a la justicia y a la reparación integral del daño (pág. 7).

Se establecen tres niveles de atención:

→ Atención inmediata o de primer contacto

→ Atención básica

→ Atención especializada

Debido a la situación de emergencia en la que se están llevando a cabo, estos niveles de atención se desarrollaron con base en las Acciones Clave de los Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia (UNFPA, 2015) con enfoque en la respuesta².

A partir del ámbito de competencia del funcionariado público, es importante mencionar que deben tener claras sus funciones e identificar aquellas instituciones a las cuales pueden canalizar a las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia, contribuyendo así a la debida diligencia³ y a la no revictimización.

2 Según UNFPA (2015) La respuesta de emergencia implica la prestación de servicios de asistencia pública durante o inmediatamente después de una crisis humanitaria para salvar vidas, reducir el impacto en salud, garantizar la seguridad y protección pública y satisfacer las necesidades básicas en la población afectada. Esta etapa puede variar desde unos días o semanas a muchos meses e incluso años, sobre todo en contextos de inseguridad y de desplazamiento prolongado (pág. xiv).

3 Los estados tienen el deber de actuar con la debida diligencia frente a las violaciones de los Derechos Humanos (DD.HH.) de las mujeres, adolescentes y niñas. Este deber comporta cuatro obligaciones: la prevención, investigación, sanción y reparación de las violaciones de los DD.HH. y evitar la impunidad. La Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha manifestado que esta obligación implica el deber de los Estados Partes de organizar todo el aparato gubernamental y, en general, todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, de manera que sean capaces de asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los DD.HH. de mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, s.f.). La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención Belem do Pará” establece como parte de los deberes del Estado, establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos; establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño y otros medios de compensación justos y eficaces y adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención (Capítulo III, artículo 7, incisos f, g y h).

El diseño de la Ruta Crítica de Atención se construyó a partir de un diagnóstico integral que tenía dos objetivos:

- 1. La sistematización de las acciones e iniciativas** realizadas principalmente por el sector público en los cinco municipios base de Spotlight para afrontar, en el contexto del COVID-19, la violencia que sufren mujeres, adolescentes y niñas.
- 2. La recuperación de buenas prácticas o recomendaciones** desde la percepción de funcionariado de primera línea que atendió vía remota casos de violencia contra mujeres, adolescentes y niñas.

El trabajo de gabinete fue la estrategia central de este diagnóstico e implicó la sistematización documental de información sobre las acciones emprendidas para atender la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas. Para ello se utilizó, por un lado, la etnografía digital, que es una técnica que realiza observación *online* en entornos digitales para generar conocimiento sobre las vidas y prácticas a partir de espacios digitales (Lindgren, 2017).

Se revisaron páginas web de instancias municipales de Ecatepec, Naucalpan, Chilpancingo, Ciudad Juárez y Chihuahua encargadas de la atención a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia, así como páginas de instancias a nivel estatal. Por otro lado, se recurrió a la formulación de diversas solicitudes de información a través de la Plataforma Nacional de Transparencia a fin de obtener información oficial de las medidas tomadas durante el COVID-19 en materia de atención a la violencia.

El trabajo de campo fue una estrategia complementaria, que se realizó a través del apoyo de talleres virtuales del ciclo de entrenamientos rápidos para operadoras y operadores de atención remota en materia de violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas, elaborados por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en colaboración con el Instituto Mexicano para la Psicología de Emergencia A.C.; a fin de recuperar la visión de actores clave, en este caso de funcionariado, que está operando servicios de atención directa remota a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia.

Se dirige a funcionariado que opera en atención remota: operadoras y operadores telefónicos de emergencia, asesoras y asesores jurídicos, personal que trabaja en los Centros de Justicia para las Mujeres y otras instancias gubernamentales, como la Secretaría de Seguridad Pública, la Comisión de Atención a Víctimas del Estado de México, Fiscalías de Justicia, Servicios de Salud y los Centros para las Mujeres de diversas localidades, por parte del Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia, la Comisión de Búsqueda de Personas y los centros de control, comando, comunicación, cómputo y calidad.

La selección de servicios de atención remota se dedicó a atender la problemática en escenarios de confinamiento o movilidad reducida.



Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia

Este documento hace uso del enfoque de política pública que parte de la premisa de que la construcción de alternativas de solución a los problemas públicos requiere elaborarse en el marco de un ciclo y en el diálogo con distintos actores clave involucrados en el proceso (Aguilar, 1996; Bardach, 1993).

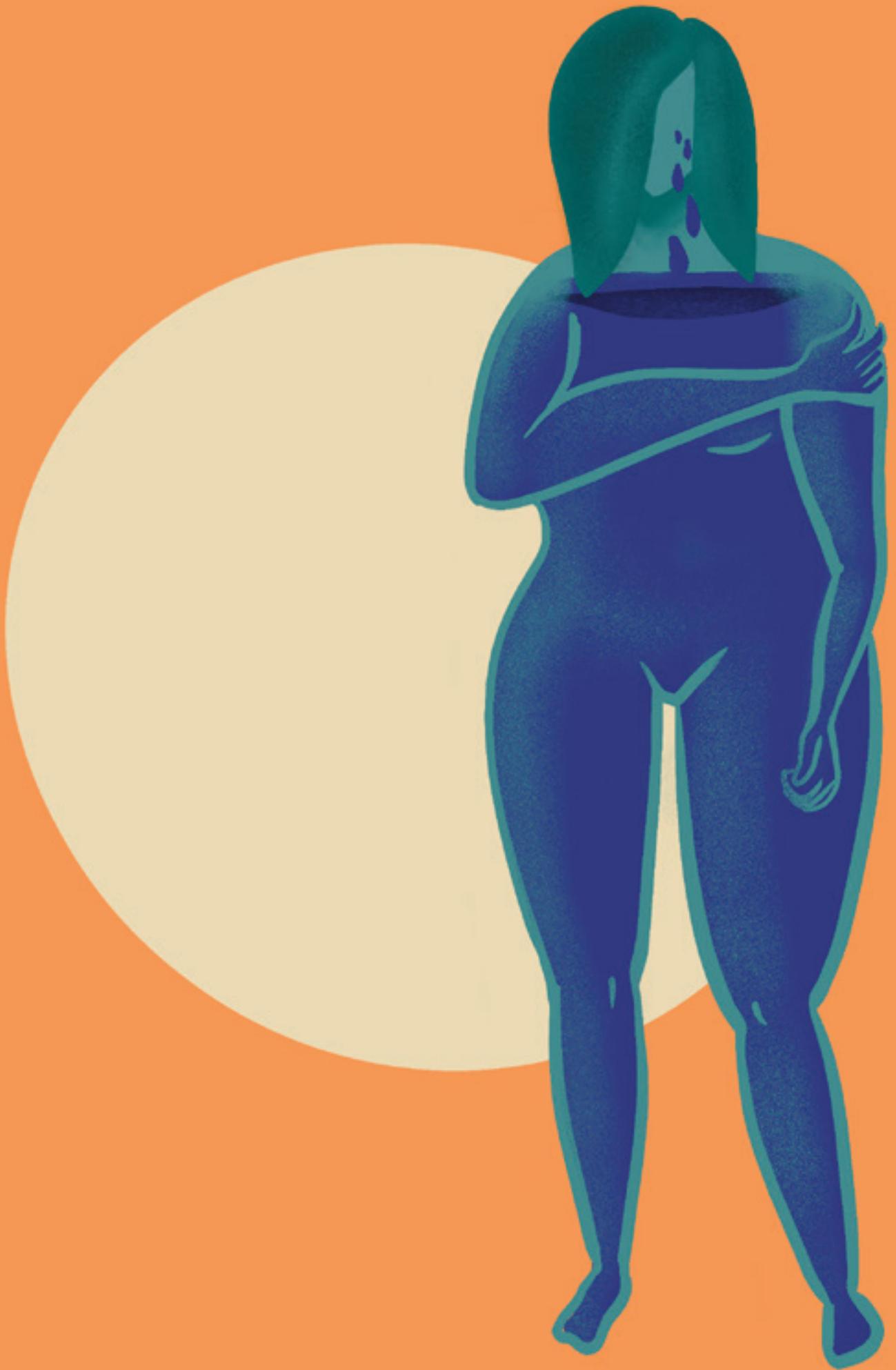
CONTEXTO PANDEMIA COVID-19

Los desastres y las crisis humanitarias pueden estar asociados a muchos fenómenos, en este sentido, planteamos que **la pandemia del COVID-19** se sitúa en este marco, al ser un fenómeno sanitario que está generando efectos dramáticos a nivel nacional y mundial. Cabe destacar que los fenómenos por sí solos no son un peligro, sino que son un conjunto de condiciones, muchas veces de carácter humano, social y político, lo que hace que se conviertan en desastres (BID, 2015).

Así, es posible vincular la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas como un grave problema que acontece en México desde antes de la pandemia. Al conjuntarse ambos fenómenos estamos **observando** una situación que puede entenderse desde la lógica de desastre, en tanto que la llegada del **virus** desencadena el **aumento** de la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas.

La Ruta Crítica de Atención es el proceso de atención integral que debe brindarse a cualquier mujer, adolescente y niña víctima de violencia de forma remota.

Busca alinearse a la Iniciativa **Spotlight** al recuperar algunas de las características comunes de los servicios esenciales adecuándose a su formato remoto: **disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad, adecuación, priorización de la seguridad, consentimiento informado y confidencialidad, comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, la ejecución y la evaluación de los servicios, recogida de datos y gestión de la información, vinculación con otros sectores y organismos a través de la coordinación.**



1.2.

I Tipos y modalidades de la violencia

La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, aprobada por la ONU en 1993, la define en su artículo 1 como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada” (Organización de las Naciones Unidas, 1993).

En México, **la ley que regula el derecho de las mujeres, adolescentes y niñas a una vida libre de violencia es la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV)**. Esta Ley establece la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y no discriminación establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos (DD.HH.) 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 DD.HH., en los términos que establezca la ley.

La LGAMVLV define a la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas como 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.

En su artículo 6, define los siguientes tipos de violencia:

Psicológica. Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

Física. Cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

Patrimonial. Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

Económica. Toda acción u omisión del agresor 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.

Sexual. Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, y cualquier otra forma de lesión o daño que lastime la dignidad, integridad o libertad de las mujeres, adolescentes y niñas.

Define las **modalidades de la violencia** como las formas, manifestaciones o los ámbitos en que se presenta.

Modalidades de violencia:

Violencia en el ámbito familiar. El acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato, y mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Violencia institucional. Los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los DD.HH. 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.

Violencia feminicida. La forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus DD.HH., en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado, y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

La Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres: El conjunto de acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado, ya sea ejercida por individuos o por la propia comunidad.



De manera particular, existen definiciones que se encuentran en leyes de entidades federativas, para los fines de este documento **se consideran dos relevantes:**

1. Violencia obstétrica. Se configura por parte del personal médico, paramédico, de enfermería y administrativo de las instituciones de salud cuando se dañe o denigre a la mujer durante el embarazo, el parto, post parto o en emergencias obstétricas, vulnerando sus derechos mediante tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Se entiende como aquellos actos u omisiones constitutivos de violencia obstétrica, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes⁴:

-
- a. No atender o brindar atención oportuna y eficaz a las mujeres en el embarazo, parto, puerperio o en emergencias obstétricas.

 - b. Presionar psicológica u ofensivamente a una parturienta.

 - c. Obligar a la mujer a parir acostada sobre su columna y con las piernas levantadas o en forma distinta a la que sea propia de sus usos, costumbres y tradiciones obstétricas, aun cuando existan los medios necesarios para la realización del parto vertical.

 - d. 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.

⁴ En la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México es posible identificar como tipo de violencia a la violencia obstétrica. En la legislación de Guerrero y Chihuahua no se identifican estos tipos de violencia.

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.

2. Violencia en el noviazgo o de pareja. Todos los actos realizados por una de las partes en contra de la otra dentro de una relación afectiva, en los cuales se infligen ataques intencionales de tipo sexual, físico o psicológico, de manera forzada en la relación de romance, enamoramiento o noviazgo, con el objeto de ejercer presión, manipulación o maltrato hacia alguna de las partes.

Son actos obligados no consentidos por alguna de las partes, orientados a satisfacer necesidades o deseos sexuales, mismos que atentan contra la integridad física, psicológica y moral de cualquiera de las partes.

Las acciones orientadas a controlar, restringir y vigilar a cualquiera de las partes, con la intención de aislar socialmente, desvalorizar, denigrar, humillar, o hacer sentir mal, destruir la autoconfianza o la confianza en la pareja; es también considerado violencia en el noviazgo⁵. ●

5 Este tipo de violencia se ubica dentro de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. En la legislación de Guerrero y Chihuahua no se identifican.



1.3.

I Marco conceptual

Perspectiva de género

De acuerdo con la LGAMVLV, la perspectiva de género es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde todas las personas, sin importar su género y preferencia sexual, tengan el mismo valor, 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.

Derechos Humanos de las mujeres

De igual forma, de acuerdo con la LGAMVLV⁶, los DD.HH. de las mujeres son parte inalienable, integrante e indivisible de los DD.HH. universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

Víctimas

De acuerdo con la Ley General de Víctimas⁷, se denomina víctimas directas a las personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier situación de peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de un delito o violaciones a sus DD.HH. reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

Son víctimas indirectas los familiares y las personas físicas que tengan una relación inmediata con la víctima directa. Son víctimas potenciales las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

6 Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 5, fracción VIII y IX. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209278/Ley_General_de_Acceso_de_las_Mujeres_a_una_Vida_Libre_de_Violencia.pdf

7 Ley General de Víctimas, capítulo II, artículo 4. Disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_030117.pdf



1.4.

I Principios rectores para la atención de mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia

Las y los operadores deberán enmarcar su actuación bajo los principios establecidos en la Ley General de Víctimas⁸, considerando los siguientes principios rectores:



A

Dignidad. Supone el reconocimiento de la persona como titular y sujeto de derechos y a no vivir violencia por parte de particulares o del Estado. Todas las autoridades están obligadas a respetar y considerar la autonomía de la víctima, así como asegurar que no sea afectado el núcleo esencial de sus derechos. Toda norma o institución debe estar en conformidad con la Constitución y los Tratados Internacionales.

B

Buena fe. El funcionariado público que intervenga en el ejercicio de derechos de las víctimas no debe criminalizarlas, ni responsabilizarlas de la situación; y deberán brindarles los servicios de ayuda y atención desde el primer contacto.

C

Complementariedad. Los mecanismos, medidas y procedimientos requieren desarrollarse de manera integral, armónica, eficaz y eficiente.

D

Debida diligencia. Se deben realizar todas las actuaciones dentro de un tiempo razonable y se deben remover los obstáculos que dificultan el acceso real y efectivo a las medidas de atención.

E

Enfoque diferencial y especializado. Se reconoce que ciertos daños necesitan de una atención especializada en función de las especificidades y grados de vulnerabilidad de las víctimas. Las autoridades deben establecer garantías especiales a los grupos expuestos a mayor riesgo de violación de sus derechos.

F

Enfoque transformador. Las medidas que implementan las autoridades deben ayudar a la eliminación de esquemas de discriminación y marginación.

G

Gratuidad. Todas las medidas de las autoridades para que las víctimas tengan acceso a la justicia deben ser gratuitas.

H

Igualdad y no discriminación. Las autoridades deben conducirse sin distinción, exclusión o restricción por razón de sexo, raza, color, origen étnico, social, nacionalidad, lengua, religión, género, edad, orientación sexual, estado civil, o cualquiera que dificulte su acceso a los derechos.

I

Integralidad, indivisibilidad e interdependencia. Todos los derechos se encuentran interrelacionados entre sí y se deben garantizar por igual.

J

Interés superior de la niñez. El interés de la niñez debe considerarse de forma prioritaria en la toma de decisiones que involucren a niñas, niños y adolescentes.

K

Máxima protección. Las autoridades adoptarán en todo momento la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y derechos de las víctimas.

L

Mínimo existencial. El Estado debe proporcionar a la víctima y a su núcleo familiar un lugar en el que se le brinde una atención adecuada.

M

No criminalización. La víctima nunca debe ser tratada como sospechosa y las autoridades no deben agravar su sufrimiento.

N

Victimización secundaria. Las autoridades no deben agravar por ningún motivo la condición de la víctima.

O

Participación conjunta. El Estado debe implementar medidas con el apoyo y colaboración de la sociedad civil y el sector privado.

P

Progresividad y no regresividad. Las autoridades deben garantizar los derechos de las víctimas y nunca podrán retroceder o condicionarse.

Q

Rendición de cuentas. Las autoridades están supeditadas a mecanismos de rendición de cuentas y evaluación.

R

Transparencia. Se debe garantizar el acceso a la información para las víctimas.

S

Trato preferente. Todas las autoridades tienen la obligación de garantizar el trato preferente y digno a las víctimas.



I Atención a niñas y adolescentes durante el contexto de emergencia sanitaria

Las acciones implementadas para la atención específica a niñas y adolescentes durante el contexto de emergencia sanitaria deben priorizar **el cumplimiento del principio del Interés Superior de la Niñez**, cuyo objetivo es garantizar el disfrute pleno y efectivo de cada uno de los derechos contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Por ello, dichas acciones deben estar permeadas en su implementación por este enfoque, garantizando la integridad de las niñas y adolescentes y promoviendo el reconocimiento de su dignidad humana. Es relevante comprender que, para el cumplimiento de este principio rector, la colaboración de los distintos actores que intervienen en la atención de la niñez en contextos de emergencia, es clave.

EL PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ ENMARCA TRES DIMENSIONES:

La primera es considerarlo como derecho sustantivo, es decir, la obligación de considerar como prioridad el cumplimiento del interés superior a la hora de tomar decisiones que repercutan en la niñez.

La segunda dimensión comprende un principio jurídico interpretativo fundamental que prioriza que la interpretación que se apegue más a los derechos establecidos en la Convención, en el caso de que exista una disposición jurídica que admita más de una interpretación.

La tercera dimensión es la norma de procedimiento, correspondiente a la toma de decisiones que repercutan en esta población, siempre contemplando las posibles afectaciones que estas decisiones tengan sobre la niñez⁹.

Es relevante comprender que se trata de un concepto dinámico que funciona para enmarcar la toma de decisiones en distintos contextos o situaciones y en este sentido, el enfoque interseccional también es una herramienta que permite diferenciar las determinantes tanto particulares, como sociales, así como las discriminaciones específicas que pueden sufrir las niñas y adolescentes que solicitan apoyo en caso de sufrir violencia.

Con estos aportes a la mirada, se ha considerado a la Estrategia Nacional de Atención a la Primera Infancia con la Ruta Integral de Atenciones (RIA) como un referente para desarrollar la atención a este sector específico de la población.

⁹ Comité de los Derechos del Niño. Observación general N° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1). Naciones Unidas, 2013.

Ejes estratégicos para la atención enfocada a niñas de 0 a 5 años y a sus cuidadoras

1

Salud y nutrición. Se refiere al cuidado de la condición física y emocional de niñas, niños y sus cuidadores. Es relevante en términos de prevención, atención y tratamiento de enfermedades físicas y mentales, así como el cumplimiento del acceso a servicios de salud o atención sanitaria.

2

Educación y cuidados. Recupera la importancia de acceder a una educación inclusiva, con la eliminación de barreras para el aprendizaje y la participación. Se remarca la importancia de la estimulación, crecimiento y desarrollo infantil y el acceso a la educación básica.

3

Protección. Las acciones que permitan identificar, prevenir y atender de manera temprana signos de violencia y maltrato de todo tipo, así como garantizar el acceso a la protección especial (restitución de derechos) y la atención especializada para niñas y niños con discapacidad o en condiciones vulnerables.

4

Bienestar. Acceso a servicios básicos como agua y saneamiento, generación de planes familiares de emergencia, acceso a programas sociales, así como ambientes saludables.

Dentro de las medidas para disminuir la violencia contra niñas, niños y adolescentes y el impulso de su protección en el contexto específico de la pandemia por COVID-19, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) desplegó una serie de respuestas inmediatas que a continuación se describen:

Garantizar el acceso a los servicios de atención y apoyo para niñas, niños y adolescentes que sufren violencia.

Tomando en cuenta los puntos relacionados con el fortalecimiento de las capacidades de las personas operadoras de las líneas de emergencia, así como la articulación para el desarrollo de un paquete de servicios que proporcione información sobre dónde y cómo acudir a servicios de atención ya sea presencial o remota y que incluya a cada sector relevante como las instituciones de protección, judiciales, policiales, de salud, etc. Y finalmente asegurar el funcionamiento de las Procuradurías de Protección de la Niñez, con la finalidad de garantizar la intervención inmediata en caso de ser requerida.

Generar alternativas de alojamiento seguro y mecanismos de alerta para las mujeres, niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de violencia.

Generando los mecanismos pertinentes para asegurar la disponibilidad de refugios, albergues o centros de acogida, incluyendo la infraestructura y personal capacitado para operarlas. De igual forma se propone el desarrollo de mecanismos seguros para las solicitudes de ayuda, reduciendo al máximo los riesgos para las usuarias, lo que puede desarrollarse en la implementación de sistemas de alerta en estaciones de servicios o comercios, al mencionar alguna clave o código de color específico para que el personal pueda avisar a las autoridades y solicitar ayuda inmediata. Otro mecanismo que se debe tomar en cuenta es la adopción de las medidas u órdenes de protección que permitan separar al agresor, priorizando el resguardo de niñas, niños y adolescentes en sus espacios seguros, sin separarlos de su familia.

Impulsar acciones de prevención de la violencia mediante la difusión de información para reducir riesgos y fortalecer los factores protectores.

Desarrollando campañas nacionales de prevención de violencia contra la niñez y adolescencia, brindando información sobre cómo pedir ayuda ante situaciones de violencia, así como impulsando la expedición de un acuerdo para reafirmar la prohibición del castigo corporal y el trato humillante contra niñas, niños y adolescentes, promoviendo el trato digno para este sector de la población.

También se reconoce el trabajo conjunto de SIPINNA y su Secretaría ejecutiva, en el desarrollo de una serie de **Acciones Indispensables**¹⁰ relacionadas con estos ejes estratégicos que se proponen para el cumplimiento del interés superior de la niñez durante el contexto actual de emergencia. Estas acciones se despliegan en **once puntos** relevantes para la atención y protección de niñas y adolescentes en contexto de COVID-19:

- 1 Servicios de Salud.** Garantizar el acceso.
- 2 Alimentación y actividad física.** Intensificar programas y servicios.
- 3 Registro Civil.** Asegurar su operación para registro de nacimientos y defunciones.
- 4 Prevención y atención de violencias.** Promover información, optimizar líneas telefónicas de emergencia, apoyo a procuradurías de protección de niñas, niños y adolescentes.
- 5 Educación.** Acceder a través de herramientas y contenidos de apoyo.
- 6 Transferencias y apoyo al ingreso.** Priorizar los programas para hogares con niñas, niños y adolescentes en condiciones de pobreza, pobreza extrema, así como en municipios de mayor riesgo de trabajo infantil.
- 7 Agua potable y saneamiento.** Incrementar el acceso y asegurar los servicios.

10 Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. Acciones del SIPINNA y su Secretaría Ejecutiva en la emergencia sanitaria SARS-CoV2 (COVID-19). 25 de abril de 2020. <https://www.gob.mx/sipinna/articulos/acciones-de-la-secretaria-ejecutiva-del-sipinna-en-la?idiom=es> (último acceso: 17 de agosto de 2020)

8 Grupos en situación de vulnerabilidad. Adecuar e implementar protocolos de emergencia sanitaria, principalmente para migrantes, indígenas, en situación de calle, con discapacidad o afecciones de salud.

9 Justicia penal. Gestionar procesos para la preliberación en casos de adolescentes en conflicto con la ley, mujeres embarazadas, en periodo de lactancia y con hijas e hijos viviendo en prisión.

10 Participación de niñas, niños y adolescentes. Implementar actividades para que las familias promuevan su participación y escucha activa.

11 Acceso a internet, radio y televisión. Ampliar servicios de conectividad gratuita y de banda ancha; que radiodifusoras y televisoras públicas ofrezcan contenidos educativos y culturales, y emitir y difundir la Guía Parental.

Considerando la relevancia del enfoque interseccional en la atención a niñas y adolescentes, se enmarcan algunos puntos clave para la atención de grupos que sufren violencias específicas, como es el caso de las infancias en contextos de migración o de quienes viven con alguna discapacidad.

Como parte de las obligaciones que cada estado parte de la CDN debe accionar para proteger a niñas y adolescentes en contextos de **movilidad**, se encuentra la de procurar el derecho fundamental a la libertad y vida familiar, promoviendo acciones que prohíban las prácticas de detención de niñas, niños y sus familias. De igual forma, y en términos de garantizar el acceso a la justicia como una condición previa a la protección de los DD.HH., resulta de vital importancia proporcionar a las niñas y adolescentes las herramientas necesarias que las faculten para reclamar sus derechos.

La **no discriminación** resulta fundamental en el reconocimiento de **las niñas y adolescentes con discapacidad** como titulares diferenciadas de derechos.

Es importante llevar a cabo acciones que faciliten la denuncia de las niñas y adolescentes en los distintos órganos de acceso a la justicia, como las instituciones de protección a la infancia. Tomando en cuenta que dichas acciones deben priorizar el acompañamiento legal, así como el asesoramiento gratuito y de calidad para las niñas y adolescentes en todo proceso¹¹.

En lo relativo a niñas y adolescentes con **discapacidad**, es importante recalcar que han sido poco visibilizadas por las normativas que se refieren tanto a cuestiones de discapacidad, como en lo relativo a las mujeres, y esta invisibilización sistemática perpetúa distintas formas de violencia que viven de forma específica. Por ello, es necesario retomar que la diversidad de mujeres y niñas con discapacidad engloba a todas aquellas con posiciones desiguales, en un entorno que les imposibilita relacionarse con éste de la misma forma en que lo hace alguien que se ha socializado dentro de un ideal de lo capacitado para funcionar y producir en el sistema.

De acuerdo con lo anterior, el principio de la **no discriminación** resulta fundamental en el reconocimiento de las niñas y adolescentes con discapacidad como titulares diferenciadas de derechos, y ello plantea la necesidad de generar alternativas para escuchar y hacer valer la voz y expresión de este sector poblacional, sobre todo en la toma de decisiones que repercutan directamente en sus vidas¹². ●

11 Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares; Comité de los Derechos del Niño. Observación general conjunta núm. 4. Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, 2017.

12 Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. “Observación general núm. 3 sobre las mujeres y niñas con discapacidad”. 2016.

A stylized graphic of a human head profile in shades of pink, orange, and black. A large, white, bold number '2' is superimposed over the center of the head.

2

**Ruta Crítica de
Atención**





2.1.

I Atención inmediata o de primer contacto

“El primer contacto debe entenderse como el punto de partida en el que las mujeres, adolescentes y niñas inician su ruta en busca de apoyo y soluciones a sus necesidades y problemas (...) Es el instante crucial en el que se aporta certeza y confianza a las víctimas sobre el proceso posterior que deberá **garantizar su acceso a la justicia y la reparación del daño**” (UNODC, 2019, pág. 17-18).

Se ha identificado que, en ocasiones, es la única oportunidad de recopilar información relevante en torno a la persona usuaria, el tipo de violencia del que es víctima y de la persona agresora.

Es el momento clave para comunicar el procedimiento para establecer una denuncia o conocer los servicios pertinentes que le ayuden a salir de la situación de violencia que enfrenta, si así lo decide.

Los objetivos principales de la atención inmediata son:

1) **Proteger** la integridad física y emocional de la víctima, así como su vida

2) **Establecer medios** que logren estabilizar su salud mental y física mediante los primeros auxilios psicológicos y/o la atención de emergencia

3) **Recopilar información** relevante que permita conocer los hechos, a fin de determinar el tipo de atención y protección que se requiere brindar (UNODC, 2019).

Una vez que la usuaria solicite la atención de manera remota, la persona operadora de servicios que tome el caso, ya sea del área de trabajo social, psicología o jurídica, debe:

- Conducirse con respeto y empatía, y de manera inmediata informar a qué Centro de Atención se comunica.

- Evitar comunicarse con la usuaria con términos coloquiales, tales como amiga, reina, madrecita, chiquita, princesa, m'ija, preciosa, entre otros. De igual forma, no se debe de utilizar palabras obscenas, lenguaje sexista, diminutivos, ni términos técnicos difíciles de entender.

- Utilizar **el semáforo de riesgos** para identificar el tipo de atención y acción requerida.

I Semáforo de riesgos en llamadas de emergencia

Uno de los primeros pasos es identificar en dónde se encuentra la persona (ubicación geográfica) y las instituciones cercanas.

Identificación de riesgos:

- **En caso de que el riesgo sea alto (semáforo rojo)**, es importante preguntarle a la usuaria si es su deseo activar los servicios de emergencia, en este caso, la persona operadora enviará el reporte a la línea de emergencia 911 y dará seguimiento de su atención.
- **En caso de que el riesgo sea bajo (semáforo verde)**, se puede brindar información a la usuaria respecto a los servicios disponibles para su atención, ya sea de trabajo social, psicología o del área jurídica sobre trámites legales como divorcio, pensión alimenticia, custodia de las hijas, hijos, etc.

Código de comunicación entre usuarias y operadores:

¿Está la persona agresora cerca? ¿La persona agresora amenazó con encerrarla?
 ¿La persona agresora tiene un arma en su poder? ¿Está en peligro? ¿Fue agredida?
 ¿Hay lesiones físicas? ¿Hay menores de edad? ¿La persona agresora tiene alguna
 adicción o condición de salud mental? Dichas preguntas ofrecen la posibilidad de
 responder sólo con un SÍ o NO.

→ **Rojo**

Riesgo
alto

- > Reporte de violencias físicas contra la usuaria o hijas o hijos
- > Denuncia de violencia sexual contra la usuaria o hijas o hijos
- > Historial de encierros previos
- > Ausencia de redes de apoyo
- > Ruidos de fondo: gritos, golpes, niñas o niños
- > Interrupción abrupta de llamada
- > Historial de llamadas del mismo número
- > Necesidad de canalización o refugio inmediato
- > Posesión de arma(s)
- > Amenazas de muerte o de sustracción de menores
- > Destrucción de objetos personales o patrimoniales

Riesgo
medio

→ **Amarillo**

- > Reporte de agresiones anteriores o amenazas
- > Modelo de intervención en crisis: requerimiento de contención emocional

Riesgo
bajo

→ **Verde**

- > Oportunidad de hacer un análisis emocional
- > Existe posibilidad de que la usuaria identifique soluciones para afrontar el problema

ATENCIÓN DE LLAMADAS DE AUXILIO CON CLAVE

En caso de recibir **llamadas de auxilio disfrazadas de un pedido de pizza a domicilio** (o algo similar), es necesario e importante generar otras claves de auxilio continuando con la llamada:

1. ¿Cuál es el domicilio para llevar la pizza?

2. La pizza puede ser de pepperoni si la persona agresora está cerca. Puede ser con mitad de otro ingrediente si estás con tus hijas o hijos en casa.

3. Puedes pedir un refresco si necesitas que enviemos una patrulla.

4. Preguntar si hay 2x1 en caso de que necesites localizar un refugio cerca.

Lo más importante es corroborar mediante estas preguntas si es una llamada de auxilio, identificar la ubicación de la víctima y realizar la identificación de riesgos siguiendo con las claves de la llamada, teniendo siempre en cuenta reducir al máximo los riesgos para la víctima. En caso de que se solicite la llegada de la policía, es importante indicar al personal que apague las sirenas antes de llegar al lugar.

ATENCIÓN A LLAMADAS DE AUXILIO REALIZADAS POR TERCERAS PERSONAS

Cuando las **llamadas de auxilio son realizadas por parte de terceras personas** y no directamente por la víctima de violencia. Se trata de casos donde las personas cercanas son testigos de la violencia y llaman para denunciar; puede tratarse de personas vecinas, cuidadores o familiares.

También existe la posibilidad de que las llamadas por terceras personas sucedan gracias a las redes de apoyo que han sido alertadas previamente por la víctima. En este tipo de casos, se encontraron iniciativas como la del gobierno del Estado de México, en la que a través de la Guía para mujeres en situación de violencia durante la contingencia por COVID-19, se hace referencia a la pregunta ¿Qué hacer si conoces a alguien que sufre violencia?, en la cual se incita a tener claves de comunicación para informar a las autoridades en caso de que la víctima lo solicite.

Otros casos de llamadas de auxilio por parte de terceras personas pueden darse cuando se trata de personas con alguna discapacidad y la asistencia para realizar la llamada sea por parte de familiares, cuidadoras o personas que hablan otra lengua y estén siendo apoyadas por alguna persona traductora.

En la atención de este tipo de llamadas, es importante tener presente **el semáforo de riesgos** para la detección del tipo de atención y acciones que son requeridas:

- 1** Es relevante conocer **la razón** por la que la persona que llama llevó a cabo la acción; si se encuentra cerca de la víctima y/o la persona agresora y la forma en la que se pueda poner en menor riesgo en caso de que así sea. En el caso de las llamadas realizadas por niñas y niños, el resguardo de su integridad debe ser prioridad.
- 2** En los casos que alerten el semáforo rojo, es necesario conocer **ubicación exacta** de la víctima y **los servicios de emergencia** que son requeridos.
- 3** Para los casos con menor riesgo, se puede brindar **información** para llevar a cabo **acciones de apoyo** a la víctima de violencia, tales como el resguardo de una mochila de emergencia, un juego extra de llaves o la implementación de claves para comunicarse, ya sea una frase en concreto, una fotografía o determinados stickers o emojis que permitan el llamado sin poner en riesgo a la víctima o su red de apoyo.
- 4** Es importante conocer la importancia de las **redes de apoyo** para las víctimas de violencia, por lo cual hay que incentivar a la persona que está llamando a que siga en contacto con la víctima, puede ser reforzando la red de apoyo y manteniendo comunicación con más personas cercanas

MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN CASO DE CONVIVIR CON LA PERSONA AGRESORA

- Identificar espacios seguros dentro del hogar, con acceso a teléfono o medio de comunicación para pedir ayuda.

- En caso de que cuente con celular, mantener encendida la geolocalización para monitoreo seguro.

- Identificación de redes de apoyo: amigos, familiares, compañeros de trabajo, vecinos, etc.

- Creación de grupo de WhatsApp con personas de confianza. Se puede acordar previamente un ícono de emergencia y, en caso de riesgo, enviarlo para que las personas puedan llamar a la policía. Es importante que comunique previamente la dirección a sus personas de confianza para que ellas puedan proporcionar esta información a la policía. En caso de que se solicite la llegada de la policía, es importante indicar al personal que apague las sirenas antes de llegar al lugar.

- Generar claves de auxilio con personas de confianza: cuando se dé la señal pueden solicitar ayuda por ella o ayudarle a salir del espacio. Por ejemplo, si envía un mensaje que diga, “creo que tengo fiebre” puede ser la señal para avisar que la agredieron y necesita salir de casa, etc.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O POSIBLE AGRESIÓN

Sugerir a la usuaria las siguientes acciones:

- Memorizar números de emergencia y ayuda.
- Tratar de mantener el celular siempre con ella.
- Tener localizadas las llaves de casa y automóvil (en caso de contar con él).
- Tener a la mano documentación importante: credencial del INE, pasaporte, actas de nacimiento, cartilla de seguro social o servicio médico, acta de matrimonio o divorcio, etc.
- Localizar una habitación segura en donde se pueda resguardar en caso de ser necesario (de preferencia cuya entrada pueda obstaculizar fácilmente con la interposición de mobiliario).
- Mantenerse en contacto periódicamente con familiares, vecinos, amigas y demás redes de apoyo que puedan ayudarle o se alerten si no se pueden comunicar con ella.
- De ser posible, tener dinero de emergencia en un lugar seguro. Si revisan su historial de llamadas o mensajes enviados, borrar aquellos relacionados con servicios de emergencia.

Medidas para salir de casa de forma segura:

- Preparar una mochila de emergencia con documentos oficiales, que ayuden en posteriores procesos legales (custodia de hijas e hijos, etc.), actas de nacimiento, actas de matrimonio o divorcio, identificaciones, guardar dinero en cada oportunidad que se tenga, cartilla de seguro social o servicio médico, cambios de ropa, medicamentos, cargador o pila para celular. La mochila de emergencia puede estar con alguna persona de confianza, así como una copia de las llaves de su casa.
- No avisar al agresor de la intención de salir de casa.
- Si realiza algún tipo de preparativo (como la preparación de la mochila de emergencia) recomendar tener una excusa para que no sospeche de tus planes.
- Abandonar la casa cuando la persona agresora no se encuentre cerca.
- Llevar consigo a sus hijas e hijos no constituye ningún delito.
- Si no está segura de poder irse, puede pedir ayuda al 911. ●



2.2.

| Atención básica

En la atención básica es importante realizar una detección de necesidades y/o prioridades: (UNODC, 2019)

→ ¿Cuál es el problema?

→ ¿Qué tipo de riesgo enfrenta la usuaria?

→ ¿Qué recursos (personales, económicos, etc.) tiene la usuaria para hacer frente al problema y al riesgo?

→ ¿Cuál es la red de apoyo de la usuaria?

→ ¿Cuáles son los deseos de la usuaria?

→ ¿Qué es lo que la usuaria necesita?

A partir de lo anterior, se establecerá un plan de atención acorde a sus necesidades y deseos. Es importante resaltar que todos los casos son diferentes y que algunas usuarias pueden no estar listas para llevar a cabo un proceso penal, familiar o terapéutico. Por ello, los planes que se ofrezcan variarán en función de cada usuaria, respondiendo a su situación y voluntad personal. Es necesario recordar que **“las usuarias víctimas de violencia son titulares de derechos con capacidad decisoria, y como parte de la atención es fundamental apoyarlas en su proceso de empoderamiento y tratarlas como protagonistas de su propia recuperación”** (UNODC, 2019, pág. 23).

Información que es importante compartir a la usuaria:

- Sus DD.HH. como víctima de violencia.

- Mecanismos de exigibilidad de sus DD.HH.

- Obligación por parte del Estado de protegerla.

- Descripción de la situación particular de riesgo en la que se encuentra, las causas y efectos de dicho riesgo para ella y, si es el caso, para sus hijas e hijos.

- Oferta de servicios disponibles, con sus alcances y limitaciones.

- La opción de trasladarse a algún refugio.

- Organizaciones de la sociedad civil que pueden apoyarla y/o acompañar su caso.

En el caso de que se trate de un presunto delito por razones de género, deberá informar que tiene derecho a contar con medidas de protección para garantizar su seguridad y protección, y que, para tal efecto, puede **interponer una denuncia** en la Fiscalía Especializada en Atención de Delitos contra las Mujeres por Razones de Género, el Centro de Justicia para las Mujeres o en los Módulos de Atención Temprana de la Fiscalía General de Justicia del Estado, para lo cual puede **recibir acompañamiento de ser necesario.**

En caso de requerir apoyo o resolución de alguna duda de la información brindada, es importante recordar a la usuaria que puede comunicarse las ocasiones que sienta necesario. Asegurar la confidencialidad sobre la situación, ofrecer datos de instituciones que se encargan de ofrecer una atención integral, como los Centros de Justicia para las Mujeres, mencionando los horarios especiales de atención.

El personal de atención remota debe conocer y actualizarse constantemente sobre las instancias de referencia que atienden específicamente a estas poblaciones:

Niñas y adolescentes. Priorizar la seguridad y reducción de riesgos. Obtener información clara para orientarla. Utilizar lenguaje claro y de acuerdo con su edad.

Adultas mayores. Identificar el riesgo y los factores de protección.

Personas con discapacidad. En caso de que existan barreras para comunicarse, ofrecer alternativas de comunicación, vía escrita, mediante sonidos, videollamada, etc. o buscar la posibilidad de que otra persona que le acompañe pueda proporcionar la información. En el caso particular de personas con discapacidad psicosocial (u otra condición de salud mental), la comunicación debe ser en lenguaje simple y directo.

Mujeres, adolescentes y niñas indígenas o afromexicanas/afrodescendientes. No discriminar ni minimizar, localizar instituciones de traductores: red de intérpretes y traductores de lenguas indígenas (ejemplo: Dirección General de Equidad para los Pueblos y Comunidades).

Personas de la comunidad LGBTI+. Preguntar nombre o pronombre o escuchar cómo se dirige a sí misma la persona. ●



2.3.

I Atención especializada

Asesoría psicológica

La asesoría psicológica es uno de los elementos que componen la atención integral de las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia. Busca ayudar a identificar y aceptar la situación de violencia; y superar las consecuencias y el daño emocional ocasionado por ésta. No debe confundirse la asesoría psicológica especializada con los primeros auxilios psicológicos que se pueden brindar a la usuaria en una atención inmediata o de primer contacto. Las y los psicólogos son quienes dan asesoría psicológica y contención emocional. Se debe canalizar a las instancias especializadas para recibir este tipo de asesoría, tales como centros de salud o Centros de Justicia para las Mujeres.

Asesoría legal

La asesoría legal tiene como objetivo ofrecer a la usuaria orientación jurídica, en relación con los procedimientos legales que puede acceder para atender la situación de violencia que vive. Es importante que el o la abogada aclare todas las dudas sobre las implicaciones jurídicas de los procesos legales posibles.

Los servicios pueden ser: patria potestad, guarda y custodia, pensiones alimenticias, denuncias o solicitudes de órdenes de protección, entre otros. En caso de que la usuaria decida emprender acciones legales, es importante mencionarle cuáles son las instancias encargadas y que puede acceder a acompañamiento legal en la materia. Por último, la o el operador deberá recordar que el Ministerio Público es el encargado de emitir las medidas de protección pertinentes.

Atención médica

La atención médica especializada se refiere a aquellos servicios de salud que requiera la usuaria, de manera independiente a la atención médica de urgencia. Incluye la práctica periódica de exámenes y tratamientos especializados durante el tiempo necesario para la total e integral recuperación de la víctima. Es prioritaria la atención a mujeres víctimas de violencia sexual, por el riesgo de contagio de infecciones de transmisión sexual y/o el virus de inmunodeficiencia humana (VIH), entre otros riesgos.

Es importante identificar si la víctima tiene seguro social o, en su caso, referirla a los servicios de salud públicos locales. Asimismo, por la situación de emergencia relacionada con el COVID-19 puede darse el caso de que la usuaria no quiera asistir a los servicios médicos; en estos casos, la o el operador deberá comunicarle la importancia de la atención médica en un nivel preventivo, para evitar y atender a tiempo el desarrollo de enfermedades posteriores. ●



2.4.

I Recomendaciones clave

- La violencia contra las mujeres se desarrolla mayoritariamente en el interior de los hogares y con personas cercanas a ellas, por lo que el aislamiento las coloca en un alto riesgo de vivir violencia de género.
- Las medidas de aislamiento han aumentado los niveles de ansiedad, frustración y estrés, elementos torales para detonar ambientes violentos.
- Durante este periodo de aislamiento, muchas mujeres, adolescentes y niñas no pueden salir a pedir ayuda, en la mayoría de los casos dependen económicamente de su agresor.
- Las niñas y adolescentes se encuentran al cuidado de varios integrantes de la familia.
- La vulnerabilidad de las mujeres, adolescentes y niñas aumenta exponencialmente pues se encuentran en control de la persona agresora y, en ocasiones recurren a actitudes de sumisión como mecanismos de defensa.
- La persona agresora actúa con mayor impunidad y mayor control sobre las mujeres, adolescentes y niñas a quienes agrede y/o violenta.
- No minimizar cualquier tipo de violencia.
- No criticar ni hacer juicios de valor cuando una niña o mujer te cuenta que vive violencia o que siente miedo de alguna relación. Lo mejor que podemos decirle es que le creemos y que estamos para apoyarla, que no está sola.
- La usuaria siempre será la que decida sobre la opción de atención que desea seguir.

PAUTAS APLICABLES A TODO EL PERSONAL DE LAS INSTITUCIONES DE GOBIERNO QUE PRESTAN SERVICIOS DE ATENCIÓN¹³

Estar atenta/o a las emociones de la usuaria, respetar silencios y evitar interrumpir el relato. Permite la expresión de sentimientos, tales como la tristeza, la ansiedad, el enojo, el miedo, entre otros.

Escuchar de manera empática, activa y respetuosa; libre de estereotipos y prejuicios, considerando las condiciones particulares de las usuarias de acuerdo con su edad, etnia, condición de discapacidad, social o cualquier otra vulnerabilidad.

Dar credibilidad a la historia, a reserva de la investigación posterior.

Dedicar el tiempo necesario, no apresurar a la usuaria.

La comunicación puede ser entrecortada, esto no significa que su relato sea falso.

Mostrar apoyo y aliento a la víctima, reconociendo su valentía e invitándola a que no sienta culpa o vergüenza ante la situación sufrida.

Facilitar el empoderamiento de la usuaria víctima de violencia, respetando sus decisiones y procesos.

¹³ Basado en UNODC, 2019. *Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México. Proyecto Género y Justicia*. Pág. 18



Es común que la usuaria niegue ser víctima de violencia o minimice los efectos y alcances de los actos a los que ha sido sometida.

Recordar a la usuaria que no está sola; es importante apoyarla en la autoevaluación y objetivación de la situación de peligro que vive ella, y en su caso, sus hijas e hijos.

No mostrar enojo o alteración si la usuaria no actúa o no quiera actuar de determinada manera.

Nunca culpabilizar, minimizar o justificar la situación de violencia que sufre la usuaria.

Tener claridad en el procedimiento a seguir, las opciones, rutas disponibles y derechos de la usuaria.

No realizar cuestionamientos que manifiesten desconfianza o incredulidad en el relato o acciones de la víctima, tales como: ¿Y usted por qué hizo eso? ¿Por qué no hizo lo otro? ¿Por qué respondió de tal manera?



Referencias

Aguilar, Luis. “Estudio Introdutorio”. *El estudio de las políticas públicas*. Editado por Luis Aguilar. México: Porrúa, 1996.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). *Indicadores de Riesgo de Desastre y de Gestión de Riesgos*. México, 2015.

Bardach, Eugene. “Problemas en la definición de problemas”. *Problemas públicos y agenda de gobierno*. Editado por Luis Aguilar. México: Porrúa, 1993.

Cámara de Diputados. “Directorio Instituciones federales y locales de atención a mujeres víctimas de violencia familiar en tiempos de COVID-19”. Centro de Estudios para el logro de la Igualdad de Género, México, 2020.

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. *Contingencia sin violencia. ¡ESTAMOS CONTIGO!* 2020. <http://cemybs.edomex.gob.mx/contingencia-sin-violencia> (último acceso: 14 de julio de 2020).

Diario Oficial de la Federación. “ACUERDO por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)”. 2020.

Diario Oficial de la Federación. “ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2”. 2020.

Diario Oficial de la Federación. “Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas”. 2020.



Acuerdo SIPINNA/EXT/01/2020 por el que aprueban acciones indispensables para la atención y protección de niñas, niños y adolescentes durante la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor por la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2. 26 de Mayo de 2020. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5593790&fecha=26/05/2020 (último acceso: 15 de agosto de 2020).

Acciones de la Secretaría Ejecutiva del SIPINNA en la emergencia sanitaria COVID-19. 25 de Abril de 2020. <https://www.gob.mx/sipinna/articulos/acciones-de-la-secretaria-ejecutiva-del-sipinna-en-la?idiom=es> (último acceso: 15 de 08 de 2020).

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). “Protección de la niñez ante la violencia. Respuestas durante y después de COVID-19”. Nota Técnica. México, 2020.

“Diagnóstico de capacidades del funcionariado público vinculado a la atención a la violencia contra mujeres y niñas y la prestación de servicios esenciales”. México: UNFPA, 2019

Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). “Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia”. New York, 2015.

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). “Violencia contra las mujeres. Indicadores básicos en tiempos de pandemia” 2020. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/558770/vcm-indicadores911.pdf> (último acceso: 03 de agosto de 2020).

Lindgren, Simon. *Digital media & society.* London: Sage Publications, 2017.



Oficina de Enlace y Partenariado en México de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). “Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México”. 2019. https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/2020/Mexico/Rutas_Criticas_en_materia_de_atencion_a_mujeres_en_situacion_de_violencia_en_Mexico_VF.pdf (último acceso: 16 de agosto de 2020).

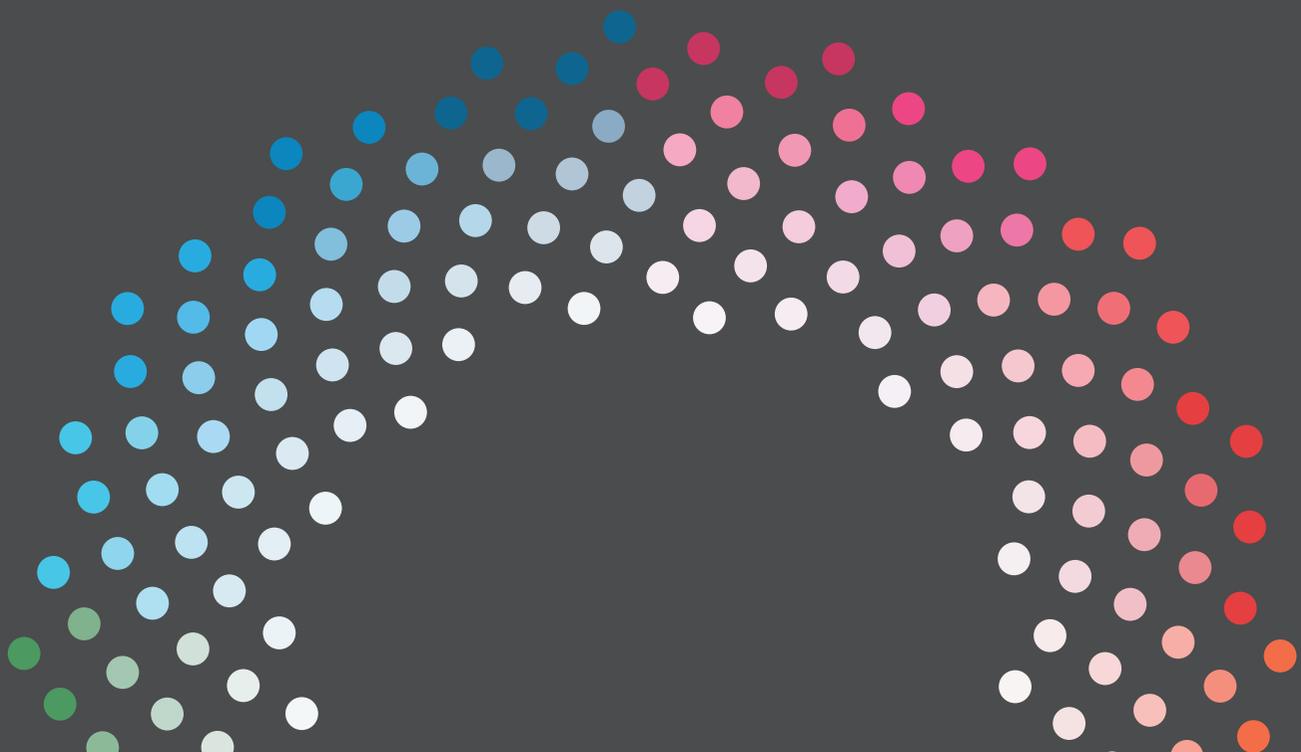
Periódico Oficial del Estado de México. “Acuerdo por el que se fortalecen las medidas preventivas y de seguridad para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus (COVID-19), en el Estado de México y se establece un programa de verificación”. 2020.

Programa de las Naciones Unidas (PNUD). *Diagnóstico de detección de necesidades de capacitación/ sensibilización consultoría, Programa de las Naciones Unidas y Asesores para la Inversión Social.* 2020.

Secretaría de Justicia y Derechos Humanos. *Cubrebocas 19 Atención a mujeres víctimas de violencia de género.* 2020. <http://ceavem.edomex.gob.mx/sites/ceavem.edomex.gob.mx/files/files/%-23Cubrebocas19.pdf> (último acceso: 14 de julio de 2020).

Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC). “Información sobre violencia contra las mujeres. Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1. Ciudad México: Centro Nacional de Información”. 2020. <https://drive.google.com/file/d/1wG6qya31zzz4m1YUgowZWSS-H0z748HDt/view> (último acceso: 03 de agosto de 2020).

Anexos





31 de marzo de 2020, se establece la suspensión inmediata de actividades no esenciales, con el objetivo de mitigar **la dispersión y transmisión de COVID-19**

| Anexo I

Protección del derecho de las mujeres, adolescentes y niñas a una vida libre de violencia en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19

El 30 de marzo de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se declara emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19). En este acuerdo, se estableció que las medidas que se tomarían respecto a la emergencia declarada serían las que dictara la Secretaría de Salud (Diario Oficial de la Federación 2020).

El 31 de marzo de 2020 se publicó el Acuerdo que contiene las acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), dictadas por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal. En éste se estableció la suspensión inmediata de actividades no esenciales, con el objetivo de mitigar la dispersión y transmisión de COVID-19. Es importante resaltar que el Acuerdo señaló las actividades esenciales en el territorio mexicano, en específico, en el artículo primero, fracción II, inciso (c), entre ellas, los refugios y la atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos (Diario Oficial de la Federación 2020).

El 22 de abril de 2020, el gobierno del Estado de México publicó en su Periódico Oficial el Acuerdo por el que se fortalecen las medidas preventivas y de seguridad para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus (COVID-19), en el

Estado de México y se establece un programa de verificación para su cumplimiento. En este, se establecen como actividades esenciales en su artículo primero, fracción III, inciso (r) Refugios y centros de atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos (Periódico Oficial del Estado de México 2020).

El 25 de marzo de 2020, el gobierno de Chihuahua publicó en su Periódico Oficial el Acuerdo 49/2020 que dio inicio al cierre de actividades no esenciales por motivo de la contingencia por el COVID-19. Sin embargo, este documento no menciona el estatus de los refugios y centros de atención a mujeres víctimas de violencia, de manera que, si bien no se les considera dentro de las actividades no esenciales, tampoco se hace énfasis en su grado de necesidad para la vida pública durante la contingencia. Así, fue hasta el 19 de abril de 2020 (con el acuerdo 64/2020, punto Primero, inciso (c) donde el ejecutivo del estado de Chihuahua destacó como actividad esencial los refugios y los centros de atención para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.

El 3 de abril de 2020, el gobierno de Guerrero publicó en su Periódico oficial el “Aviso por el que se da a conocer la declaratoria de emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo Estatal de Salud, en cumplimiento con la emergencia sanitaria declarada por el consejo de salubridad general, para controlar, mitigar y evitar la propagación del COVID-19”, en este documento se definen las actividades no esenciales para la economía, la salud pública, la seguridad pública y la protección ciudadana de la entidad, sin embargo, no se mencionó el estatus de los refugios y los centros de atención a mujeres víctimas de violencia. Esta situación fue similar en el resto de los acuerdos y avisos relacionados con la contingencia, incluido el de reapertura y reanudación de actividades económicas.

El 29 de mayo de 2020 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas, que tienen como objetivo: “establecer las medidas específicas que las actividades económicas deberán implementar en el marco de las estrategias para la Nueva Normalidad, para lograr un retorno o la continuidad de las actividades laborales seguro, escalonado y responsable” (Diario Oficial de la Federación 2020). Mismos que establecen en el numeral 4.1, tabla 2, número 26, como actividad esencial los refugios y atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.



ADOLESCENTES Y NIÑAS

La Secretaría de Gobernación anunció el 30 de abril, en la Primera Sesión Extraordinaria 2020 del Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA), la publicación de un Acuerdo para la atención y protección de niñas, niños y adolescentes durante la emergencia sanitaria. Este Acuerdo, publicado el 26 de mayo de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, contiene las acciones que deben realizarse para proteger a niñas, niños y adolescentes durante la pandemia. Estas acciones abarcan cuestiones de servicios de salud, de alimentación y actividad física, de registro civil, de educación, de transferencias y apoyo al ingreso en hogares de niñas y adolescentes en pobreza extrema, agua potable y saneamiento, grupos en situación de **vulnerabilidad, justicia penal, prevención y atención de violencias ejercidas contra niñas, niños y adolescentes** y acceso a internet, radio y televisión (Diario Oficial de la Federación 2020).



A su vez, SIPINNA ha implementado acciones en favor de niñas, niños y adolescentes que se dirigen a **“ellas y ellos y a sus padres, madres, cuidadores, tutores y docentes”** durante la emergencia sanitaria del COVID-19 a través de distintas modalidades (SIPINNA 2020):

- **Ciclo de conversatorios en línea “Sana Convivencia y Derechos Humanos de Niñez y Adolescencia”.** Las conversaciones que se dieron a través de plataformas digitales y redes sociales se enfocaron en temas como: violencia contra la niñez en la contingencia, ciberseguridad y prevención de violencias, autocuidado de madres, padres y cuidadores en la contingencia, adolescencias en la contingencia, espiritualidad para la paz interior y el sistema inmune durante la contingencia, entre otras.
- **Crónicas de la Cuarentena.** Mediante una convocatoria dirigida a niñas, niños y adolescentes, se les invitó a que compartieran ideas y propuestas que se convirtieran en acciones del Gobierno para su particular atención durante la emergencia sanitaria.
- **Diálogo Nacional de líneas telefónicas de emergencia por violencia a mujeres, adolescentes y niñas en el contexto de la pandemia derivada por COVID-19,** el cual fue llevado a cabo por la Secretaría de Gobernación.
- **Reuniones con titulares de los Sistemas de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes estatales y municipales en la contingencia COVID-19.**
- **Las acciones implementadas, tanto por el Sistema de Protección Nacional como estatal han tenido como objetivo cuidar los derechos de las niñas y adolescentes, de manera particular la “prevención de violencias, crianza positiva, aprendizaje por el juego, convivencia armónica familiar, alimentación saludable, contención emocional y participación de niñas, niños y adolescentes en el marco de la cuarentena” (SIPINNA 2020).**

MARCO LEGAL INTERNACIONAL

- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) y su Recomendación General número 19.

- Convención Americana de Derechos Humanos, Pacto de San José.

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belem do Pará.

- Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.

- Convención sobre los Derechos del Niño.

- Declaración de los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder.

MARCO LEGAL NACIONAL Y LOCAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

 - Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP).

 - Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).

 - Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

 - Ley General de Víctimas.

 - Ley Estatal del Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Chihuahua.

 - Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México.

 - Ley Número 553 de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado Libre y Soberano de Guerrero.

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

 - NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico.

 - NOM-010-SSA2-2010. Para la prevención y el control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.

 - NORMA Oficial Mexicana NOM-047-SSA2-2015. Para la atención a la salud del Grupo Etario de 10 a 19 años de edad.
-



Anexo II

Disposiciones específicas de atención a nivel local

El mapeo de mecanismos, iniciativas y/o protocolos de atención a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia durante la pandemia derivada del COVID-19. Además se muestran retos que emergieron en este contexto, identificados a partir del Ciclo de Entrenamientos rápidos para operadoras/es de atención remota en materia de violencia contra las mujeres y niñas¹⁴. Para ello, se realizó una delimitación temporal de consulta de las acciones desarrolladas en el periodo de tiempo que comprende desde marzo hasta junio de 2020 en los cinco municipios que impacta Spotlight.

1. CHIHUAHUA, CHIHUAHUA

Para el caso de Chihuahua es posible observar una serie de medidas para la atención a la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas en el marco de la pandemia suscitada por el COVID-19, similares a las documentadas para los otros municipios de la iniciativa Spotlight. Las acciones sistematizadas podemos agruparlas en tres grandes categorías:

1. Servicios de atención remota ampliados.
2. Acciones de coordinación y gobernanza para la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas (VCMN).
3. Acompañamiento psicológico, jurídico y de salud.

¹⁴ En el marco del proyecto “Fortalecimiento de las capacidades locales en la provisión de atención psicosocial remota en materia de violencia contra mujeres y niñas y/o violencia doméstica en el contexto de COVID-19, así como contención a proveedoras/es de servicios”



Para la atención remota se recurrió a la difusión de líneas de atención ya existentes tales como el 911. De manera complementaria, se desarrolló la campaña “No estás sola” por parte del gobierno del estado. La Secretaría de Seguridad Pública difundió folletos informativos en español y en rarámuri para incentivar la denuncia en caso de ser víctima de violencia familiar, además se proporcionó el número de emergencia 911 y el de denuncia anónima 089.

Por su parte, el Instituto Chihuahuense de las Mujeres (Ichmujeres) habilitó 11 líneas emergentes de atención las 24 horas del día en los Centros de Atención ubicados en los municipios de Chihuahua, Juárez, Camargo, Ojinaga, Hidalgo del Parral, Nuevo Casas Grandes, Guachochi, Madera, Cuauhtémoc, Morelos y en la localidad de Creel. De igual manera ofreció atención a través de redes sociales y/o medios remotos por distintas instancias, por ejemplo, por parte del área de Comunicación Social de la Fiscalía General del Estado de Chihuahua se indicó que, al recibir la solicitud de atención de una usuaria, se debe analizar el contexto con un agente del ministerio público, y si es viable, se le brinda información por la misma vía o se le canaliza para que acuda a recibir atención de forma presencial.

Junto con los servicios de atención psicológica y legal, se encuentra la Fiscalía Especializada en Atenciones a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género, que abrió una línea de mensajería instantánea a través de la aplicación WhatsApp, proporcionando a las usuarias la consulta y seguimiento de expedientes, orientación legal y la documentación requerida para acompañar el levantamiento de la denuncia y/o querrela.

Cabe señalar que hubo esfuerzos por generar acciones de coordinación y gobernanza interinstitucional para la atención a la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas. Uno de ellos fue el programa estatal “Vínculos”, que buscó dar atención telefónica y seguimiento a mujeres víctimas de violencia en diferentes dependencias.

Desde este ejercicio, se encuentran acciones coordinadas entre el Centro Regulatorio de Urgencias Médicas (CRUM) y el Instituto Chihuahuense de las Mujeres (Ichmujeres), donde este último asignó personal de su dependencia para que colaborara en la atención telefónica del CRUM; asimismo, el Ichmujeres, daba seguimiento a las llamadas de emergencia derivadas de sus centros de atención y a la ruta de atención en las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF).

Entre las acciones sistematizadas en este municipio, resalta la coordinación interinstitucional, la incorporación del enfoque intercultural y de accesibilidad en la comunicación a través de la adecuación de algunos de sus materiales en lengua rarámuri, en la campaña “No estás sola”.

2. CIUDAD JUÁREZ, CHIHUAHUA



El mapeo de iniciativas para la atención remota a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia realizado para el municipio de Ciudad Juárez mostró que las acciones podrían clasificarse principalmente en:

- **Medidas para la denuncia de violencia familiar**
- **Servicios generales de asesoría**
- **Servicios de contención psicológica**
- **Servicios de atención jurídica**
- **Pláticas y capacitación a distancia**
- **Medidas de provisión de medios de vida para afrontar el COVID-19**
- **Acciones de transparencia y participación ciudadana**

Una de las medidas más difundidas por todas las instancias, tanto municipales como estatales, es el número de emergencia del 911, convirtiéndolo en uno de los primeros canales de contacto para las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia durante el COVID-19. Su difusión se realizó a través de distintas vías como las redes sociales, folletería y perifoneo en las colonias de Ciudad Juárez. De igual manera, a nivel municipal, otro de los medios para la atención remota a la violencia fue mediante la línea de atención de la Unidad Especializada en Violencia Doméstica de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPM) y de la Fiscalía, a fin de salvaguardar la integridad de las mujeres y sus familias.

De acuerdo con el Instituto Chihuahuense de las Mujeres, se hizo un esfuerzo por ampliar el horario de atención, de manera que las líneas de emergencia fueron habilitadas 24 horas los 7 días de la semana, siendo atendidas por personal especializado en violencia y DD.HH., y se extendió el horario de atención del Centro de Atención a la Violencia Contra las Mujeres de Juárez (CAVIM) de 9:00 am a 7:00 pm. La Secretaría de Seguridad Pública Municipal indicó que para redoblar esfuerzos para la atención a las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia durante la pandemia se aumentó la fuerza operativa y vehicular.

Respecto a la contención psicológica, se activó la atención vía mensajería como WhatsApp. El Instituto Municipal de las Mujeres llevó a cabo el servicio invitando a las usuarias a escribir a través de la oración: “¿Necesitas hablar con alguien? ¿Te sientes triste o desanimada? Contáctanos”. La asesoría legal también se realizaba a través de vías remotas tanto telefónica como por uso de mensajería instantánea.

El Instituto Municipal de las Mujeres realizó a través de sus redes sociales charlas virtuales con perspectiva de género, en las que se socializó información para funcionariado público y otros actores clave sobre temas como el duelo, la ansiedad, los cuidados, el manejo de crisis, los procesos legales durante la pandemia, entre otros. Respecto a las capacitaciones al funcionariado público, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal formó a elementos policiales para realizar intervenciones oportunas y de calidad, considerando las medidas de prevención de la contingencia sanitaria.

En esta misma dirección de fortalecimiento de las capacidades del funcionariado, el Instituto Municipal de las Mujeres, en conjunto con el DIF Municipal Chihuahua, impartió el curso “Aislamiento sin violencia para mujeres, niñas, niños y adolescentes”, para colaboradores de las direcciones del municipio. En este curso se brindaron herramientas y técnicas para detectar situaciones de crisis o que requirieran atención, a fin de que el funcionariado canalizara a las víctimas de manera efectiva a los servicios que les fueran necesarios.

Dentro de la agrupación de medidas, existen algunas enfocadas a la provisión de kits básicos de salud a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia, que tienen un objetivo preventivo para el cuidado de su salud frente al COVID-19.

Es oportuno resaltar algunas medidas en las que se observa la inclusión de características o principios que guían el actuar de la Iniciativa Spotlight. En el caso de la Secretaría de Seguridad Pública, en el marco de la campaña estatal “No estás sola”, se entregaron kits de salud a mujeres en colonias vulnerables de todo el estado. Además, se incluyeron las acciones realizadas por el Instituto Municipal de las Mujeres de Ciudad Juárez como el Proyecto Emergente de Apoyo a Mujeres Migrantes y Mujeres Trans, del cual destacamos tres elementos:

1. **Proyecto intersectorial (público-social), que reconoce a la sociedad civil como actor clave y aspectos de gobernanza.**

2. **Incorporación de la atención a grupos vulnerables, en este caso población migrante y trans.**

3. **Propuesta que considera medidas asistenciales como la provisión de kits de salud, acompañado de servicios generales de orientación de manera presencial. Debido a las características de la población, lo que pone en evidencia la existencia de retos diferentes en la atención remota a mujeres, adolescentes y niñas.**

Destacan la estrategia de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana realizada por el Instituto Municipal de las Mujeres de Ciudad Juárez. En ella se observa la implementación de varias acciones como el Informe de la estrategia digital “Contingencia Sanitaria con Perspectiva de Género”, que consistió en hacer charlas virtuales donde la directora del Instituto dio a conocer algunos de los resultados obtenidos en la atención remota durante la pandemia.

De igual manera, diseñaron la acción “Espacio” para externar dudas, en la que se difundió constantemente la apertura de la institución para que las usuarias se acercaran y compartieran sus inquietudes a través de las redes sociales. Consideramos que esta estrategia podría enmarcarse en el llamado Gobierno abierto, como un modelo de gestión que incorpora las tecnologías sociodigitales para la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, en este caso para una atención efectiva a la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas en contextos de emergencia.



3. ECATEPEC, ESTADO DE MÉXICO

Las principales iniciativas y acciones detectadas para la atención remota a mujeres, adolescentes y niñas que viven violencia durante la emergencia por COVID-19 en el municipio de Ecatepec, se implementan por el gobierno del Estado de México, a través de las siguientes instancias:

- **El Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMyBS)** impulsan la iniciativa “Contingencia sin violencia” y la “Guía para mujeres en situación de violencia que se encuentran en resguardo domiciliario debido a la declaración de emergencia por COVID-19 en México”
- **La Secretaría de Justicia y Derechos Humanos**, en coordinación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México (CEAVEM), desarrollan la estrategia “#cubrebocas19”
- **La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)**, desarrolla la iniciativa “Aislamiento sin violencia #NoEstasSola”.

La iniciativa “**Contingencia sin violencia**” engloba varias acciones, entre las cuales está una línea de apoyos para hombres que ofrece contención de “hombre a hombre” a través de una

línea telefónica y una línea de atención para casos de violencia de género. “Contingencia sin violencia” engloba también la “Guía para mujeres en situación de violencia que se encuentran en resguardo domiciliario debido a la declaración de emergencia por COVID-19 en México”, que contiene mecanismos de prevención y atención ante casos de violencia familiar con información para las usuarias, y un directorio de las Unidades de Atención para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia en el Estado de México.

De forma sintética proporciona herramientas para prevenir riesgos mayores en caso de haber sufrido violencia, así como información relevante en caso de conocer a alguien que esté viviendo violencia, además muestra de qué forma es posible apoyar y fortalecer la red de apoyo de las víctimas. Las Unidades de Atención Inmediata, se ubican en centros comerciales, bajo el argumento de que la búsqueda de insumos puede ser la única oportunidad de salir de casa. En estas unidades se ofrece atención psicológica, asesoría jurídica y de trabajo social, brigadas de rescate y seguimiento, así como refugios para mujeres en situación de violencia, junto con sus hijas e hijos (Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, 2020).

La estrategia “#Cubrebocas19” se trata de un mecanismo para la atención que, con el uso de esta palabra clave a través de medios digitales para solicitar ayuda, busca evitar poner en un riesgo mayor a las usuarias. Con la recepción de este código se despliega una atención de urgencia para atender el caso. Se propone continuar con esta estrategia después de la pandemia, cambiando el hashtag (Secretaría de Justicia y Derechos Humanos, 2020).

La iniciativa Aislamiento sin violencia #NoEstasSola¹⁵ se trata de una línea de denuncia que enlaza a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, al Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social y a los números de emergencias 911.

De acuerdo con el Informe de acciones implementadas por el Instituto Municipal de las Mujeres e Igualdad de Género ante la pandemia por COVID-19, se resalta la coordinación interinstitucional de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y la Comisión de Búsqueda de Personas del Estado de México en respuesta a la Alerta de Violencia de Género por Desaparición y la Alerta de Violencia de Género por Femicidio, con la finalidad de aumentar los esfuerzos de atención a víctimas de violencia y desaparición. También se resalta el trabajo en conjunto con el sistema municipal del DIF para canalización de víctimas de violencia de género y población LGBTI+, así como con el Centro de Justicia para las Mujeres de Ecatepec.

Otra medida relevante es la instalación de una carpa de atención integral en la que se ofrece atención jurídica, psicológica, enfermería, pruebas de VIH y toma de presión. La presencia de

¹⁵ Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Transparencia COVID-19. 2020. <https://www.codhem.org.mx/LocalU-ser/codhem.org/htm/transparenciacovid19/> (último acceso: 14 de julio de 2020)

cuatro representantes por parte del IMMIG en las carpas ubicadas en Hospitales COVID y en el centro de acopio municipal fue otra medida importante. También se dio la entrega de despensas para mujeres víctimas y la implementación de talleres virtuales que buscan la reducción de los índices de violencia de género.

En cuanto al modelo de actuación ordinario que siguen las dependencias de seguridad pública municipal para la atención de mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia, se menciona el protocolo de actuación policial con perspectiva de género para casos de violencia contra las mujeres del Estado de México. Cuenta con líneas de atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, enfocadas en brindar orientación jurídica, psicológica, médica o de requerimiento de unidades para trasladarse al momento.

4. NAUCALPAN, ESTADO DE MÉXICO

Se destacan dos acciones específicas en Naucalpan:

- **La Red de Apoyo de Mujeres Naucalpenses¹⁶**, impulsada por la Secretaría de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva, y que busca fortalecer las alianzas ciudadanas para contribuir a la igualdad y prevención, atención y denuncia de la violencia de género. La activación de una línea de atención telefónica gratuita: 800 MUJERNA (800-68537-62), disponible los 365 días del año durante las 24 horas del día. La operación de esta línea se lleva a cabo en coordinación con el C4 y la Secretaría de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva.
- **La implementación de cursos en línea** con la finalidad de sensibilizar a la población en materia de violencia de género, así como talleres dirigidos a mujeres, los cuales buscan impulsar su desarrollo económico y profesional.

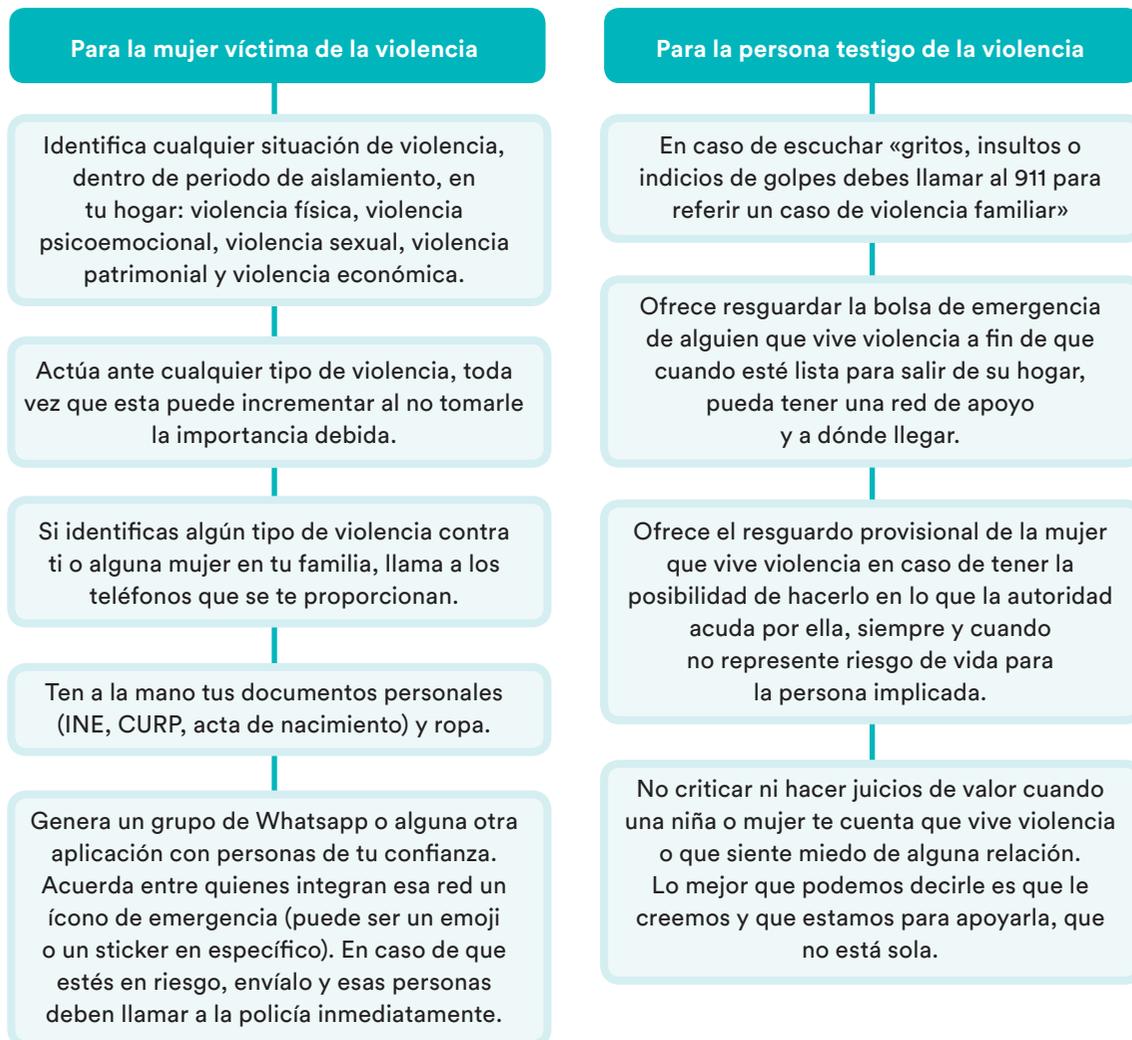
¹⁶ Secretaría de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva. Red de apoyo de mujeres naucalpenses. sf. <https://mujeres.naucalpan.gob.mx/red-de-apoyo-de-mujeres-naucalpenses/> (último acceso: 14 de julio de 2020).

5.

CHILPANCINGO DE LOS BRAVO, GUERRERO



Desde la **Secretaría de La Mujer (SeMujer) de Guerrero** se estableció el “Manual de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, por la Emergencia Sanitaria derivada del COVID-19”, en el cual se especifican recomendaciones de alerta y pasos a seguir en caso de ser víctima o testigo:



Fuente: Elaboración propia a partir del Manual de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, por la Emergencia Sanitaria derivada del COVID-19, Secretaría de la Mujer (SeMujer) de Guerrero

Respecto de los centros de atención remota para la violencia contra las mujeres, el “Manual de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, por la Emergencia Sanitaria derivada del COVID-19” difunde números telefónicos y direcciones de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos de la Mujer y del Centro de Atención Interdisciplinario a Víctimas de Violencia (CAIV) de Chilpancingo (así como del CAIV Acapulco), todos ellos operados y gestionados por la SeMujer.

Además de las recomendaciones dirigidas tanto a las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia, como al testigo, se ofrece el servicio de atención remota vía 911, de la Secretaría de Seguridad. La SeMujer difunde servicios complementarios a la atención remota:

- **Recepción de denuncias** en los centros de atención especializados.

- **Acompañamiento en la presentación de la denuncia**, así como en el seguimiento jurídico y psicológico.

- **Refugio para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema**, para su resguardo y seguridad mientras se llevan a cabo paralelamente los trámites legales para la denuncia.

- **El número COVITEL** que la Secretaría de la Mujer pone a disposición para emergencias vinculadas al COVID-19.

La Secretaría de Seguridad Pública (SSP) es otra dependencia guerrerense que ha implementado medidas de difusión sobre sus servicios de atención a mujeres víctimas de violencia durante la contingencia de COVID-19. A través de sus redes sociales, pone a disposición el servicio de atención remota vía 911 para atender emergencias y apoyar la canalización de víctimas para denunciar ante el Ministerio Público.

Bajo el lema #NoHayViolenciaPequeña, la SSP recalca que para muchas mujeres, adolescentes y niñas quedarse en casa significa convivir con sus abusadores, quienes las mantienen en aislamiento obligado y las limitan en su convivencia con amigas, amigos y familiares, “no es el coronavirus, es una relación violenta”.

En la Secretaría de Seguridad Pública de Chilpancingo se cuenta con un Centro de Llamadas de Emergencia con operadores y operadoras telefónicas capacitadas para atender a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia, quienes se encuentran supervisados durante toda la jornada laboral, verificando constantemente la atención proporcionan a la usuaria. Los y las operadoras cuentan con una agenda telefónica de los centros especializados de atención y proporcionan los números correspondientes a las usuarias, además cuando éstas se encuentran en crisis aplican Apoyo Psicológico de Primer Contacto¹⁷.

¹⁷ Secretaría de Seguridad Pública de Guerrero, Solicitud de Acceso a la Información 00440320 del 20 de julio de 2020.

La Secretaría de Seguridad Pública de Guerrero comparte la ruta de atención de sus operadores telefónicos:

- 1. Se recibe la llamada de emergencia.**
 - a) La persona que es operadora pregunta ¿Cuál es la emergencia? Si la reportante se encuentra en crisis, el o la operadora escucha y trata de tranquilizarla para conseguir los datos necesarios y enviar las unidades operativas que se encuentren en recorrido (Unidad de Género de la Policía Estatal).
 - b) El o la operadora pregunta ¿Requiere atención médica?

- 2. Se levanta la papeleta y es canalizada a la corporación correspondiente.**
 - a) El o la operadora solicita datos del agresor, media filiación, vestimenta, si existe parentesco, y que confirme si aún se encuentra en el lugar.
 - b) El o la operadora garantiza a la víctima la confidencialidad del reporte.

- 3. Se le dan recomendaciones a la usuaria, mientras espera el arribo de la unidad solicitada.**
 - a) El o la operadora brinda acompañamiento telefónico a la víctima, cuando ésta lo requiere para generarle seguridad y confianza.
 - b) Se identifican redes de apoyo de la víctima.

- 4. Se canaliza a la dependencia correspondiente para que se le brinde asesoría jurídica, atención psicológica o médica. La persona operadora proporciona números telefónicos o direcciones de alguna institución requerida ¹.**

Por otro lado, la Secretaría informa que la Unidad de Policía Cibernética recibió un total de 62 reportes de violencia digital (acoso, pornovenganza, suplantación de identidad, pornografía infantil, extorsión, robo de contraseñas) contra mujeres, adolescentes y niñas en el Estado de Guerrero en los meses de abril a septiembre durante la pandemia, sólo en Chilpancingo se registraron los siguientes reportes: 7 en abril, 14 en mayo, 23 en junio, 2 en julio, 11 en agosto y 5 en septiembre¹⁸.

18 *ibidem*

Durante la contingencia por el COVID-19, la Fiscalía General del Estado de Guerrero, llevó a cabo la difusión en sus redes sociales de los números y direcciones de las 11 Unidades de Investigación de Delitos Sexuales y Violencia Familiar de la Fiscalía Especializada en esta materia. Las siguientes tres se ubican en el municipio de Chilpancingo:

- ~~Unidad Centro de Justicia para Mujeres~~
- Unidad Chilpancingo
- Fiscalía Especializada en la Investigación de Delitos

Bajo los hashtags ~~#QuédateEnCasa~~ y ~~#NoEstásSola~~ la Fiscalía ofrece la línea sin costo de esta dependencia, así como el número 089 para denuncia anónima y el 911 de la Secretaría de Seguridad Pública para emergencias.

MEDIDAS EMPRENDIDAS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Uno de los enfoques relevantes dentro de los Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia es el llamado “enfoque basado en la comunidad, que resalta la importancia de agentes externos al gobierno para el desarrollo de estrategias relacionadas con la protección y la provisión de asistencia humanitaria” (UNFPA, 2015, pág. xi).

En este sentido, las organizaciones de la sociedad civil son un actor clave para que se haga efectivo el derecho de mujeres, adolescentes y niñas a una vida libre de violencia. Se observa que su participación durante la emergencia sanitaria derivada del COVID-19 en la atención a la violencia contra la diversidad de mujeres ha sido activa. Se presentan a continuación los principales hallazgos en torno a su participación.

En el marco de distintos posicionamientos y acciones que se han realizado desde la sociedad civil, resalta la construcción de alianzas entre diferentes organizaciones que se traducen, por ejemplo, en la creación del Observatorio de Género COVID-19¹⁹ que representa un ejercicio de contraloría ciudadana. En este observatorio se hace

19 “Observatorio Género y COVID-19”, último acceso 14 de agosto del 2020 <https://genero-covid19.gire.org.mx/>

un monitoreo cualitativo de un conjunto de temas sobre violencia de género, entre los que destacamos el feminicidio, la violencia familiar y los refugios. Este observatorio muestra algunos retos marcados por distintos ejes de desigualdad, como son la poca visibilización que se está dando a la violencia que viven niñas y adolescentes en este escenario. Asimismo, señala el riesgo de que las mujeres indígenas y afrodescendientes víctimas de violencia no sean atendidas debido a posibles recortes presupuestales, durante la pandemia, a instancias como el Instituto Nacional de las Mujeres, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y el Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas.

En esta misma lógica de demandas al Estado se encuentran algunos comunicados, como el llamado “Vulnerabilidad de pueblos y comunidades frente a COVID-19”²⁰ o el de organizaciones de la sociedad civil que llaman a proteger a la niñez frente a la pandemia del COVID-19”²¹. Entre los distintos temas que abordan se encuentran la atención a la violencia considerando a los grupos que presentan acumulación de vulnerabilidades, asegurar el presupuesto de las instancias que los atienden, y aumentarlo por la emergencia sanitaria.

Otra de las acciones que se han sistematizado es la atención de la violencia contra mujeres, adolescentes y niñas a través de estrategias de prevención con los agresores, algunas de ellas son la creación de líneas telefónicas de emergencia y grupos de acompañamiento para varones, a cargo de organizaciones que trabajan masculinidades y reeducación de agresores como Gendes A.C.²²

20 Así está establecido en “Vulnerabilidad y de pueblos y comunidades frente al COVID-19”. SERAPAZ, 14 de agosto, <https://serapaz.org.mx/ante-la-preocupante-vulnerabilidad-de-pueblos-y-comunidades-frente-a-covid-19-organizaciones-de-la-sociedad-civil-piden-un-espacio-de-dialogo/>

21 “Uniendo esfuerzos por la niñez”. Aldeas Infantiles SOS México, último acceso 14 de agosto, <https://www.aldeasinfantiles.org.mx/noticias/abogacia/organizaciones-de-la-sociedad-civil-llaman-a-proteger>

22 “Gendes A.C”. Género y Desarrollo, último acceso 14 de agosto del 2020, <https://www.gendes.org.mx/>

I Anexo III

Desafíos y necesidades de las personas operadoras de atención remota

Las necesidades y desafíos se establecieron de acuerdo con la percepción de las personas operadoras de los servicios, a partir de los formularios de inscripción y evaluación al ciclo de entrenamientos de Spotlight. Así, se generaron tres categorías de problemáticas interrelacionadas:

1. **Violencia contra mujeres, adolescentes y niñas en general.** Se percibe un aumento en todas sus formas por estar en confinamiento, así como en las denuncias por violencia sexual infantil, destacando que las redes de apoyo se ven reducidas o limitadas por las condiciones de aislamiento. Estas situaciones son más visibles al estar confinadas con sus agresores.
2. **Capacidades institucionales.** Se identificaron brechas en las capacidades por ~~falta de vinculación con otras instituciones para una canalización adecuada que~~ podría prevenir casos de violencia más graves. También se mencionó la saturación de centros de atención y la falta de unidades de atención. De acuerdo con los testimonios, se identifica que no hay personal suficiente para atender llamadas, haciéndose énfasis en que es necesario que el personal de primer contacto esté capacitado en perspectiva de género y DD.HH. Finalmente, se identificaron factores que dificultan dar seguimiento a los casos, tales como lograr una mejor comunicación con las usuarias debido a que se encuentran cerca de su agresor, así como la falta de estrategias de atención eficiente a distancia.
3. **Situación de emergencia ante la pandemia de COVID-19.** Se manifestó el reto ~~que representa la atención integral a víctimas de violencia de forma remota,~~ debido a la dificultad de obtener herramientas de atención, contención y seguimiento a distancia. La convivencia con los agresores imposibilita a las usuarias hablar y permitir hacer un seguimiento. De igual forma, se identificó una constante dificultad de las usuarias para acceder a líneas telefónicas o dispositivos que permitan pedir ayuda, así como las fallas técnicas propias de los canales de comunicación, como falta de internet o cortes en las llamadas por dificultades de red. También se destacó el aumento de depresión y crisis a raíz del contexto pandémico, pues existe un miedo al contagio de COVID-19 o la incertidumbre económica, que se suman a las situaciones de violencia que viven.





Anexo IV

Contactos de emergencia en territorios Spotlight

ATENCIÓN EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA

ÁMBITO ESTATAL	
Instituto Chihuahuense de las Mujeres	
Instituto Chihuahuense de las Mujeres (oficinas centrales)	 614 429 3505 Ext. 15313  ichmujeres  @ICMUJERGOBIERNO  Calle 1 de Mayo 1802, Col. Pacífico, C.P. 31030. Chihuahua, Chihuahua
CAVIM Chihuahua	 614 410 9399 y 614 410 5111  Calle 35 1402, Col. Obrera, C.P. 31050. Chihuahua, Chihuahua
CAVIM Ciudad Juárez	 656 629 3300 Exts. 55240 y 55242  Avenida 16 de Septiembre y Guatemala 1232, Col. Partido Romero, C.P. 32030. Ciudad Juárez, Chihuahua
Fiscalía General de Justicia	
Fiscalía General de Justicia (oficinas centrales)	 614 429 3300  fiscaliachihuahua  @Fiscalia_Chih  Paseo Bolívar 712, C.P. 31000. Chihuahua, Chihuahua

<p>Centro de Justicia de las Mujeres Chihuahua/ Fiscalía Especializada de la Mujer Chihuahua</p>	<p> 614 429 3300 Exts. 10736 y 10703  Calle 51 y Rosales, Col. Popular. Chihuahua, Chihuahua</p>
<p>Centro de Justicia de las Mujeres Ciudad Juárez / Fiscalía Especializada de la Mujer Ciudad Juárez</p>	<p> 656 629 3300 Ext. 56812  Calle Sanders y Cartagena 310, Colonia Santa Rosa. Ciudad Juárez, Chihuahua</p>
<p>Seguridad Pública</p>	
<p>Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Chihuahua (oficinas centrales)</p>	<p> secretariadeseguridadpublicachihuahua  @policiachih  Carretera Chihuahua Aldama Kilómetro 3.5, Praderas de León, C.P. 31350. Chihuahua, Chihuahua</p>
<p>Comisión Estatal de Seguridad Chihuahua</p>	<p> ceschihuahua</p>
<p>ÁMBITO MUNICIPAL</p>	
<p>Ayuntamiento de Chihuahua</p>	
<p>Instituto Municipal de las Mujeres de Chihuahua</p>	<p> 614 201 6800 y 614 200 4800  www.immujereschihuahua.org  Avenida Independencia 209, Colonia Centro, C.P. 31000. Chihuahua, Chihuahua</p>
<p>Ayuntamiento de Ciudad Juárez</p>	
<p>Instituto Municipal de las Mujeres de Ciudad Juárez</p>	<p> 656 611 4078 y 656 634 1080 (Centro)  656 689 5515, 656 609 7064 y 656 597 3747 (Ribieras)  MujerJuarensense  Av. Francisco Villa 135, Centro, C.P. 32000. Ciudad Juárez, Chihuahua</p>

REFUGIOS EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA

Red Nacional de Refugios

Sin Violencia A.C.	 656 4077 952
Más Dulce que la Miel A.C.	 614 260 3772
Vida Integral para la Mujer A.C.	 656 408 8572

Red Intercultural de Refugios

De Mujer a Mujer A.C.	 656 208 0111
Libertad de Mujer a Mujer A.C.	 625 158 4358

ATENCIÓN EN EL ESTADO DE MÉXICO

ÁMBITO ESTATAL

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (Oficinas centrales)	 722 213 8915 y 722 226 1600  Av. José María Morelos y Pavón 809, Col. La Merced. Toluca, Estado de México
Centro de Atención Integral para Mujeres y Delegación Regional CEMByS, Ecatepec	 55 5852 4021  Vía Morelos s/n, dentro del Parque Bicentenario Siervo de la Nación, entre Clínica 68 del IMSS y el Deportivo de la Nación. Ecatepec de Morelos, Estado de México
Unidad de Atención para las Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijos e Hijas, Ecatepec	 55 5711 7682  Valle de Tapajoz, Súper Mz. 1, Mz. 48, lote 916 esq. Valle de Henares, Col. Valle de Aragón, 3ª secc. Ecatepec de Morelos, Estado de México

<p>Delegación Regional CMByS Naucalpan</p>	<p> 55 5360 1241 y 55 5343 4814  Avenida Mexicas 63, Centro de Servicios Administrativos (CROSA), puerta “K”, primer piso, Col. Santa Cruz Acatlán, C.P. 53060. Naucalpan de Juárez, Estado de México</p>
<p>Fiscalía General de Justicia del Estado de México</p>	
<p>Fiscalía General de Justicia del Estado de México (oficinas centrales)</p>	<p> 800 702 8770 911 (Atención a Emergencias) 089 (Denuncia anónima vía telefónica)  FiscaliaEdomex  @FiscaliaEdomex  Av. Morelos, 4 Ote. 1300, San Sebastián, C.P. 50090. Toluca de Lerdo, Estado de México</p>
<p>Fiscalía Regional Ecatepec</p>	<p> 55 5770 3375, 55 5787 3641 y 55 5787 0060  Av. Morelos Oriente 167, Col. San Cristóbal Centro, C.P. 55000. Ecatepec de Morelos, Estado de México</p>
<p>Fiscalía Central para la Atención de Delitos Vinculados a la Violencia de Género</p>	<p> 722 226 1600 Exts. 3889 y 3917  Av. Morelos 1300, Col San Sebastián, 3er piso, C.P. 50090. Toluca de Lerdo, Estado de México</p>
<p>Fiscalía Especializada en Femicidios (oficinas centrales)</p>	<p> 55 5317 3420  Av. del Trabajo s/n, Col. San Pedro Barrientos, 3er. piso, C.P. 54010. Tlalnepantla de Baz, Estado de México</p>
<p>Fiscalía Especializada en Femicidios Sede Ecatepec</p>	<p> 55 5742 5164  Av. Morelos Oriente 167, Col. San Cristóbal Centro, C.P. 50000. Ecatepec de Morelos, Estado de México</p>
<p>Centro de Justicia para Mujeres Ecatepec</p>	<p> 55 5787 7802 y 55 5770 9519  Nochebuena s/n esquina Ópalo, Col. Chula Vista, C.P. 55030. Ecatepec de Morelos, Estado de México</p>

Agencias del Ministerio Público Especializadas en Violencia Familiar, Sexual y de Género (AMPEVFSYG)

<p>AMPEVFSYG Naucalpan</p>	<p> 55 5360 2156</p> <p> Av. Juárez s/n, Col. El Mirador, C.P. 53050. Naucalpan, Estado de México</p>
<p>AMPEVFSYG Ecatepec La Mora</p>	<p> 55 5882 2054</p> <p> Calle 20 de Noviembre s/n, casi esq. López Portillo, Col. Ejidal Emiliano Zapata. Ecatepec de Morelos, Estado de México</p>

Seguridad Pública

<p>Secretaría de Seguridad Pública (oficinas centrales)</p>	<p> 722 275 8300</p> <p>Línea de atención a la mujer: 800 108 4053</p> <p> @SS_Edomex</p> <p> SS.Edomex</p> <p> Boulevard Miguel Alemán Valdés 175, San Pedro Totoltepec. Toluca, Estado de México</p>
--	--

ÁMBITO MUNICIPAL

Ayuntamiento Ecatepec

<p>Instituto Municipal de las Mujeres e Igualdad de Género de Ecatepec</p>	<p> 55 5770 6960, 55 5116 3652, 55 7325 4894, 55 3047 3274 y 55 7325 6070</p> <p> IMMIGEcatepec</p> <p> @IMMIGEcatepec</p> <p> Calle del Sol Norte 26, Col San Cristóbal, C.P. 55028. Ecatepec de Morelos, Estado de México</p>
---	---

Ayuntamiento Naucalpan

<p>Secretaría de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva</p>	<p> 55 5560 9605</p> <p> GobNauMujeresS</p> <p> @GobNauMujeresS</p> <p> Av. Juárez 39, Fracc. El Mirador, C.P. 53050. Naucalpan de Juárez, Estado de México</p>
---	---

REFUGIOS EN EL ESTADO DE MÉXICO

Red Nacional de Refugios

DIF Tlalnepantla

Albergue temporal para Mujeres Víctimas de Violencia de Género sus hijas e hijos, Sistema Municipal DIF Tlalnepantla

 555 718 1631

Red Intercultural de Refugios

Vive 100% A.C.

Centro Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género Fundación Vive 100% Mujer
Atizapán de Zaragoza

 555 822 2212

ATENCIÓN EN EL ESTADO DE GUERRERO

ÁMBITO ESTATAL

Secretaría de la Mujer

Secretaría de la Mujer
(oficinas centrales)

 747 471 9892

 semujerguerrero

 @SemujerGro

 Boulevard Rene Juárez Cisneros, C.P. 39074.
Chilpancingo, Guerrero

Procuraduría de la Defensa de
los Derechos de la Mujer

 747 47 195 30

 Edificio Vicente Guerrero 4° piso, Av. Juárez
esquina Quintana Roo s/n Col. Centro.
Chilpancingo, Guerrero

CAIV Chilpancingo

 747 471 95 30

 Edificio Vicente Guerrero 4° piso, Av. Juárez
esquina Quintana Roo s/n Col. Centro.
Chilpancingo, Guerrero

Fiscalía General del Estado de Guerrero	
Fiscalía General del Estado de Guerrero	<p> 747 494 29 99 y 800 832 7692</p> <p> fiscaliaguerrero</p> <p> @FGEGuerrero</p> <p> Edificio de la Fiscalía General de Justicia, Col. Potrerito. Chilpancingo, Guerrero</p>
Fiscalía Especializada en la Investigación de Delitos Sexuales y Violencia Familiar	<p> 747 474 2999 Exts. 1059 y 1060</p> <p> Edificio de la Fiscalía General de Justicia, Col. Potrerito. Chilpancingo, Guerrero</p>
Centro de Justicia para Mujeres de Guerrero / Unidad de Investigación de Delitos Sexuales y Violencia Familiar	<p> 747 471 9997 Ext. 1008</p> <p> Av. México esq. calle Honduras s/n, Col. La Cinca. Chilpancingo, Guerrero</p>
Centro de Justicia para Mujeres Unidad Chilpancingo / Unidad de Investigación de Delitos Sexuales y Violencia Familiar	<p> 747 471 4467</p> <p> Calle Zaragoza, Col. Los Sauces. Chilpancingo, Guerrero</p>
Secretaría de Seguridad Pública	
Secretaría de Seguridad Pública Guerrero	<p> 911 (Emergencias)</p> <p> sspguerrero</p> <p> @SSPGro</p> <p> Boulevard René Juárez C.62, Cd. de los Servicios. Chilpancingo, Guerrero</p>
Ayuntamiento de Chilpancingo	
Dirección de Atención a la Mujer de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano	<p> atenciona_lamujer@chilpancingogro.gob.mx</p> <p> Plaza Cívica Primer Congreso de Anáhuac s/n Chilpancingo, Guerrero</p>

**Ruta Crítica de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia
en Contextos de Extrema Emergencia**

Editado e impreso en México

El cuidado de la edición y de la impresión
estuvo a cargo de Kaxan Conocimiento Emergente

Primera edición, febrero de 2021

Tiraje: 500 ejemplares

