



Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas

Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas

Alejandro Tello Cristerna
Gobernador del Estado de Zacatecas

Adriana Guadalupe Rivero Garza
Secretaría de las Mujeres del Estado de Zacatecas

Comisión de Atención del Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres:

- Secretaría de Salud, Preside
- Secretaría de la Mujeres, Secretaría Técnica
- Secretaría de Seguridad Pública
- Fiscalía Especializada de atención en Delitos contra las Mujeres por Razones de Género
- Sistema Estatal DIF
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas
- Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas de Zacatecas
- Instituto Municipal de la Mujer de Jerez
- Instituto Municipal de la Mujer de Juchipila
- Instituto Municipal de la Mujer de Tlaltenango
- Coordinación Feminista Olimpia de Gouges A.C.
- Fundación por la Diversidad y la no Violencia contra la Mujer A.C.
- Observatorio Ciudadano de Agenda de Género A.C.
- Académica, Dra. Emilia Recendez Guerrero.
- Académica, Dra. Verónica Aguilar Vázquez.

Julio 2019

Redacción, edición y
diseño:

Soraya Aurora Mercado Escalera, Rosa Isela Rivera Parga e Irene
Ruvalcaba Ledesma.

Índice

I. Introducción	4
II. Objetivo	6
III. Modelo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia	6
IV. Niveles de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	7
IV.1. Primer nivel: atención inmediata y de primer contacto	7
IV.2. Segundo nivel: atención básica y general	8
IV.3. Tercer nivel: atención especializada	8
V. Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas	9
V.1. Primer nivel: atención inmediata y de primer contacto	9
V.2. Segundo nivel: atención básica y general	15
V.3. Tercer nivel: atención especializada	25
VI. Flujograma: Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas	40
Bibliografía	41

I. Introducción

La violencia contra las mujeres es un fenómeno estructural, multifactorial y multidimensional que afecta la integridad, vida, salud, seguridad y economía de las mujeres; limitando el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Además, la violencia de género vulnera la dignidad de todas las mujeres sin distinción de nacionalidad, origen étnico, edad, orientación o identidad sexual, escolaridad, estado civil, condición socioeconómica, discapacidad, entre otros.

De conformidad con los datos generales provenientes de los resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de los Hogares (Endireh 2016), emitidos por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el estado de Zacatecas registra una prevalencia total de la incidencia de violencia contra las mujeres del 59%. Lo cual indica que aproximadamente 6 de cada 10 mujeres, de 15 años o más, han sufrido al menos un acto de violencia; ya sea física, sexual, emocional, económica, patrimonial; en los ámbitos familiar, laboral o escolar; en la comunidad, institucional o feminicida.

Al respecto, los datos también indican que la violencia de pareja en contra de las mujeres a lo largo de su actual o última relación asciende al 42.1%. De acuerdo con datos comparativos nacionales (2006, 2011 y 2016) existe una disminución en los tipos de violencia emocional, sexual, económica y patrimonial, con excepción de la física. Sin embargo, si estos datos se contrastan con los que ofrece el Banco Estatal de Datos sobre Violencia contra las Mujeres del Estado de Zacatecas (Banevim), el cual administra, sistematiza y analiza los registros administrativos de instituciones que realizan funciones de prevención, atención y sanción de las violencias de género, encontramos que de los 11,347 casos, registrados de septiembre de 2017 a mayo de 2019, la violencia psicológica es la que tiene mayor incidencia en nuestra entidad con un 38%. Asimismo, la violencia física ocupa el segundo lugar con un 30% de casos registrados; seguida de la violencia económica 23%, sexual 5%, y patrimonial 3%.

En lo referente a las modalidades de violencia, la familiar es la que ocupa los mayores índices en el estado de Zacatecas. Del total de casos registrados, el 93% informa que ha sido víctima de violencia familiar. De la misma manera, la violencia en la comunidad ocupa el 6%; la laboral o docente el 1% y; finalmente, la institucional el 1%.

Es así que, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública informó que para el año 2018, los delitos contra la familia ascendieron a 215,052 casos; de los cuales 180,008 fueron de violencia familiar, 2,186 de violencia de género, 21,550 de incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar y 11,308 otros delitos contra la familia. En ese sentido, en Zacatecas, durante 2018, se registró un total de 2,588 casos, de los cuales 2,151 fueron de violencia familiar, 359 de incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar y 78 como otros delitos contra la familia.¹ Ello indica que históricamente existe prevalencia de diferentes tipos de violencia cometidos en el ámbito familiar en Zacatecas.

Con corte al mes de abril de 2019, en la entidad se han registrado 996 casos, de los cuales 798 corresponden a violencia familiar, 173 de incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar y 25 otros delitos contra la familia.²

¹ Datos preliminares al 20 de mayo de 2019, con corte al 31 de diciembre de 2018, del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

² Datos preliminares al 20 de mayo de 2019, con corte al 30 de abril de 2019, del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

En lo que se refiere a violencia escolar, según los datos de la Endireh 2016, las mujeres que sufrieron esta modalidad de agresiones a lo largo de su vida como estudiantes fue del 25%; mientras que, respecto al ámbito laboral, las mujeres de 15 años o más que trabajaron alguna vez, el 23.4% señalaron haber vivido un episodio de violencia emocional, físico o sexual, en este ámbito. Respecto a la violencia contra las mujeres en el ámbito comunitario, Zacatecas presenta un porcentaje de 27.6%. Dicha modalidad hace referencia a las agresiones perpetradas en el espacio público (calle, parques, transporte, iglesia y/o mercado), las cuales fueron principalmente de tipo sexual.

Finalmente, respecto a la violencia feminicida, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública informó que, en México en el año 2018, ocurrieron 894 feminicidios. Según el número de feminicidios cometidos por entidad federativa, Zacatecas se encuentra en el lugar décimo cuarto con registro de 20 privaciones de la vida a mujeres por razones de género. Asimismo, la tasa de este delito, por cada 100 mil habitantes mujeres, coloca a nuestra entidad en el segundo lugar, seguido de Colima con una tasa de 1.56 feminicidios por cada 100 mil.

La Fiscalía General de Justicia del Estado de Zacatecas informó que en nuestra entidad, en el periodo de 2013 a mayo de 2019³, se han cometido un total de 64 feminicidios. De allí, la urgente necesidad de implementar acciones de prevención y atención a este grave fenómeno, culmen de todos los tipos y modalidades de las violencias de género.

Para erradicar las violencias contra las mujeres, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) establece acciones de prevención, atención y sanción de la misma. En lo que corresponde a la segunda, el numeral 51, señala que las autoridades, en el ámbito de su competencia deben prestar atención a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos. Por su parte, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Zacatecas (LAMVLVZ), indica que deben establecerse mecanismos e instrumentos para garantizar la protección institucional especializada a las mujeres víctimas de violencia, sin discriminación alguna y con estricto apego a sus derechos humanos.

La atención debe aplicarse de acuerdo con el Modelo de Atención, que consiste, principalmente, en: 1) fomentar la adopción y aplicación de acciones y programas, por medio de los cuales se brinde protección; 2) proporcionar atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita a las mujeres víctimas de violencia; 3) proporcionar refugio seguro; 4) informar a la autoridad competente en el caso de que la violencia ocurra en los centros educativos.

³En el año 2013 se tipificó en Zacatecas el delito de feminicidio. Asimismo, el corte que informó la FGJEZ fue al 30 de junio de 2019.

II. Objetivo

El objetivo de la *Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas*⁴ es homologar la dirección de los procedimientos de actuación, coordinación y acompañamiento que las y los servidores públicos deben seguir para brindar una atención integral, eficiente, gratuita, oportuna y confidencial a las usuarias de los diversos servicios de atención de la violencia de género y así evitar la revictimización.

III. Modelo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia

Las mujeres víctimas de violencia de género deben ser atendidas de manera integral, de conformidad con *Modelos, Manuales y Protocolos* previamente establecidos por ley, con el objetivo de que se respete su integridad y el ejercicio pleno de derechos humanos; para que reciban información veraz y eficiente; cuenten con protección inmediata, efectiva; asesoría jurídica gratuita y expedita; sean valoradas y educadas libres de estereotipos de género y de comportamientos basados en la inferioridad femenina.

En este mismo sentido, la normativa nacional y local en la materia establecen que deben crearse Centros de Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia y su correspondiente modelo de atención para garantizar la seguridad y el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres. También, indica que debe garantizarse atención especializada a través de Centros de Atención Especializados en Violencia Familiar, permitiendo el monitoreo y la evaluación de la eficacia y calidad del servicio.

Así, el Reglamento de la LGAMVLV define al Modelo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia como “el conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las víctimas, sus hijas e hijos y a los agresores, con la finalidad de atender el impacto de la violencia, los cuales deberán ser prestados de acuerdo con la Política Nacional Integral.”⁵ Establece que, en los casos de violencia familiar, las mujeres pueden acudir a los refugios con sus hijas e hijos y por ningún motivo pueden ser obligadas a participar en mecanismos de conciliación con su agresor.

Los componentes de dicho Modelo deben diseñarse respondiendo a las necesidades y derechos humanos en materia de salud, educación, trabajo, vivienda y acceso a la justicia de las mujeres; el Modelo debe estar dirigido a la construcción de conductas no violentas y equitativas de los hombres y debe integrar los siguientes elementos:

1. Atención en diferentes niveles.
2. Sensibilización.
3. Reeducación.
4. Rehabilitación.⁶

Las acciones mínimas que debe contener el Modelo de Atención son las siguientes:

⁴En adelante Ruta Única de Atención

⁵ Artículo 15° del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

⁶Ibidem.

1. Brindar servicios gratuitos, amplios e integrados.
2. Los centros o instancias de atención deben incluir una ubicación accesible.
3. Líneas telefónicas de ayuda.
4. Centros de atención en crisis.
5. Apoyos al empleo y la vivienda.
6. Asesoría jurídica.
7. Protección especial a mujeres indígenas, migrantes o en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, los Centros de Atención, sean públicos o privados, que tengan como objetivo la atención de algunos de los tipos y/o modalidades de violencia de género deben orientar sus servicios al empoderamiento de las mujeres y a la disminución del estado de riesgo en el que estas se pudiesen encontrar.⁷

IV. Niveles de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia

Según lo establece el numeral 22 del Reglamento de la LGAMVLV, la atención que se brinde a las mujeres víctimas de violencia acorde con la Ruta Única de Atención, debe organizarse en tres niveles:

IV.1. Primer nivel: atención inmediata y de primer contacto

Como su nombre lo indica, en este nivel las autoridades competentes realizan atención inmediata o de primer contacto; es decir, como primeros respondientes que conocen la situación de violencia de género contra las mujeres o probable delito cometido por motivos de género. Las y los primeros respondientes son las primeras personas que conocen un posible caso de violencia y realizan acciones de emergencia y contención en crisis para reducir los efectos de la violencia de género o de la comisión de un presunto delito.

Sus principales acciones deben orientarse hacia:

- Reconocer el tipo o modalidad de violencia cometida contra la usuaria.
- Reconocer el nivel de riesgo de la mujer en situación de violencia.
- Reconocer el nivel de peligrosidad del agresor.
- Brindar contención en crisis.
- Brindar información sobre la Ruta Única de Atención.

Las reglas de actuación de las y los primeros respondientes son:

- Mantener la calma.
- Hacer evaluación precisa.
- Detectar y valorar el nivel de riesgo.

⁷ Artículo 16° del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

- Evitar la revictimización.
- No dejar sola a la víctima.
- Acompañar a la víctima para que reciba atención médica, psicológica, jurídica, y/o alojamiento a fin de garantizar su seguridad, acorde con la Ruta Única de Atención.

Las y los servidores públicos de primer contacto deben actuar con responsabilidad, profesionalismo, eficacia, perspectiva de género, enfoque intercultural, sensibilización en derechos humanos para evitar la revictimización y garantizar a las usuarias su derecho a una vida libre de violencia, a su seguridad e integridad.

IV.2. Segundo nivel: atención básica y general

En este nivel se brinda atención sostenida en las áreas: médica, de trabajo social, psicológica y jurídica, en una situación de violencia contra las mujeres o probable delito cometido por razones de género.

Sus principales acciones deben orientarse hacia:

- Reconocer el tipo y modalidad de violencia.
- Detectar el nivel de riesgo de la víctima.
- Detectar el nivel de peligrosidad del agresor.
- Brindar contención en crisis.
- Brindar atención y realizar los acompañamientos externos en caso de no contar con los servicios requeridos, de conformidad con la Ruta Única de Atención.
- Ubicar redes de apoyo de la usuaria.
- Conformar, junto con la usuaria, un plan de seguridad.
- Brindar atención médica requerida y observar la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. *Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*; tratándose de las instituciones del Sistema Nacional de Salud, así como para los y las prestadoras de servicios de salud de los sectores público, social y privado que componen dicho Sistema.

Las y los servidores públicos deben actuar con responsabilidad, profesionalismo, eficacia, perspectiva de género, enfoque intercultural, sensibilización en derechos humanos para evitar la revictimización y garantizar a las usuarias su derecho a una vida libre de violencia, a su seguridad e integridad.

IV.3. Tercer nivel: atención especializada

En este nivel se brinda atención para garantizar la protección y seguridad de la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos, como lo es la orden de medidas de protección previstas en el Código Nacional de Procedimientos Penales, tratándose de un probable delito por razones de género;

hospedaje, alimentación, vestido y calzado, así como atención especializada en las áreas: médica, de trabajo social, psicológica y jurídica.

Sus principales acciones deben orientarse hacia:

- Reconocer el tipo y modalidad de violencia.
- Detectar el nivel de riesgo de la víctima.
- Detectar el nivel de peligrosidad del agresor.
- Brindar contención en crisis.
- Ubicar redes de apoyo de la usuaria.
- Conformar, junto con la usuaria, un plan de seguridad.
- Ordenar medidas de protección a la mujer en situación de violencia, hijas e hijos, tratándose de un probable delito por razones de género.
- Brindar atención médica especializada requerida y observar la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. *Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*; por parte de las instituciones del Sistema Nacional de Salud, así como para los y las prestadoras de servicios de salud de los sectores público, social y privado que componen dicho Sistema.
- Atención esencial ante casos positivos, en particular para el caso de la violencia sexual.
- Brindar en caso de requerirlo, un espacio seguro para las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos en el que reciban hospedaje, alimentación, vestido y calzado, así como servicios especializados

En este nivel, las y los servidores públicos de primer contacto deben actuar con responsabilidad, profesionalismo, eficacia, perspectiva de género, enfoque intercultural, sensibilización en derechos humanos para evitar la revictimización y garantizar a las usuarias su derecho a una vida libre de violencia, a su seguridad e integridad.

V. Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas

V.1. Primer nivel: atención inmediata y de primer contacto

En este nivel se encuentran los siguientes servicios en la Ruta Única de Atención:

- Atención telefónica de emergencia y denuncia anónima

En el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano (C5) perteneciente al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, brinda el servicio permanente de atención a mujeres en situación de violencia, las 24 horas del día, los 365 días del año, con un número sin costo para llamadas, de cobertura estatal y municipal, con personal especializado para proporcionar información acerca de los diferentes servicios de

atención integral, los mecanismos para acceder al resguardo y protección de la víctima, así como para brindar apoyo a las usuarias.

El propósito de las líneas telefónicas de emergencia 911 y denuncia anónima 089 es que las mujeres víctimas de violencia cuenten con la seguridad que, desde cualquier lugar, donde tengan acceso a un teléfono, pueden ser acompañadas y orientadas para su debida atención.

El personal de este servicio de primer nivel tiene las atribuciones para conectarse a los diversos servicios de atención para mujeres víctimas de violencia que existen en Zacatecas, de tal forma que la ayuda que reciba la usuaria sea oportuna y eficaz, a través de las y los primeros respondientes.

- **Línea telefónica 911.** Tiene como objetivo atender llamadas de emergencia realizadas por mujeres víctimas de violencia, así como cualquier persona que denuncie alguna agresión por motivos de género. La atención de primer nivel, que debe brindar, se enfoca principalmente a:
 1. Toma de datos a la usuaria.
 2. Detección del nivel de riesgo.
 3. Atención psicológica.
 4. Contención en crisis nerviosa.
 5. Orientación jurídica.
 6. Derivación médica.
 7. Acompañamiento y envío de policía estatal o municipal.
- **Línea telefónica 089.** Línea telefónica gratuita, que recibe denuncias anónimas de hechos que pudieran ser constitutivos de violencia de género o delitos contra las mujeres.
 1. Detección del nivel de riesgo.
 2. Atención psicológica.
 3. Contención en crisis nerviosa.
 4. Orientación sobre la Ruta Única de Atención.
 5. Orientación jurídica.
 6. Derivación médica.
 7. Acompañamiento y envío de policía estatal o municipal.
 8. Derivación policía ministerial.

Las operadoras y operadores del C5, deben comprender que una actuación correcta puede salvar la vida de mujeres y niñas. Estas actuaciones rápidas promoverán una debida diligencia, incidiendo en procedimientos de menor tiempo y de la mejor manera posible.

Para una efectiva atención es necesario observar lo siguiente:

- Contestar la llamada lo más rápido posible y saludar dando su número de operador o nombre asignado. Preguntar “¿En qué le puedo servir?” y “¿Con quién hablo?”

- Siempre será necesario que el o la operadora hable con claridad, nunca levantar la voz o gritar, ser amable en todo momento; solicitar la formación para el pase de lista al inicio del turno de su servicio.
- Evitar términos coloquiales como reina, madrecita, damita, mamá, chiquita, muñeca, princesa, mi'ja, preciosa, entre otros. Asimismo, nunca utilizar palabras obscenas, lenguaje sexista, diminutivos o términos técnicos difíciles de comprender.
- Escuchar con atención, recordando que, según el tono y forma de hablar, podemos tener una idea aproximada de quién es la persona y cómo se encuentra. Si se encuentra atemorizada o lesionada; si la violencia se está produciendo en ese momento, solicitar la dirección o referencias del lugar en donde está y activar los servicios de emergencia.
- Estar al tanto del tono de voz de la persona que llama, de los silencios que se presentan, los sonidos ambientales, ruidos, gritos, alarmas, etcétera.
- Los comentarios que realice el o la operadora deben ser acordes a la problemática, nunca juzgar a quien está llamando.
- El o la operadora debe hacer preguntas que le permitan conocer cuál es la situación en la que se encuentra la víctima y las posibles opciones de canalización o solución.
- Si se requiere hacer una pausa para buscar instancias de atención o solicitar un servicio, deben informarle a la persona que tomará un momento de espera y al concluir agradecer por la espera y continuar con la llamada.
- Mantener en todo momento la comunicación para hacerle saber a la víctima que está escuchando atentamente su relato.
- Para concluir la llamada, la o el operador debe realizar un resumen de la conversación, las posibles alternativas de solución o canalización, clarificar las dudas que tenga la persona que llamó para que esta corrobore que fue atendida y escuchada con atención.
- Le asignará un número de folio por si desea nuevamente comunicarse o dar seguimiento.
- Al número de folio asignado con el nombre de la persona que llamó, deberá considerarse ponerle alertas para poder dar seguimiento a la situación de riesgo, de acuerdo con las características de los hechos narrados.

➤ Policía Estatal

Tal como lo establece el Protocolo: *Primer Respondiente. Protocolo Nacional de Actuación*⁸, las y los primeros respondientes son el personal de las instituciones de seguridad pública, instituciones policiales, procuración de justicia, sistema penitenciario, dependencias encargadas de la seguridad a nivel federal, estatal y municipal que, sin perjuicio de la división o especialización a la que pertenezcan, asumen la función de intervenir de inmediato o como primer contacto ante un hecho de violencia contra las mujeres o constitutivo de un delito de género, conforme a la normatividad aplicable.

Como primeros respondientes, son la primera autoridad con funciones de seguridad pública en conocer el hecho o acto de violencia, arribar al lugar de los hechos o del hallazgo y

⁸ Primer Respondiente. Protocolo Nacional de Actuación, Consejo Nacional de Seguridad Pública, México, 2017, (fecha de consulta marzo 2018). Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/334174/PROTOCOLO_NACIONAL_DE_ACTUACION_PRIMER_RESPONDIENTE.pdf

dar inicio a la investigación; por lo tanto, su actuación operativa debe ser homologada, así su servicio fortalecerá a la coordinación y colaboración con las instituciones o autoridades que conforman la Ruta Única de Atención, otorgando certeza y seguridad jurídica a las mujeres víctimas de violencia, ayudando a transparentar su procedencia ante la sociedad y privilegiando los derechos humanos de niñas y mujeres.

El Policía Primer Respondiente actúa como mediador entre la mujer víctima de violencia y el agente de seguridad, para efecto de preservar la integridad y seguridad jurídica de la víctima. También lleva a cabo el llenado del Informe Policial Homologado (IPH) y su actuación inicia bajo los siguientes supuestos:

- Aviso de autoridad o institución de línea de emergencia.
- Aviso de mujer víctima de violencia.
- Denuncia.
- Flagrancia.
- Localización y descubrimiento de indicios, evidencias, objetos, instrumentos o productos de un hecho probablemente delictivo por motivos de género.

Debe actuar de conformidad con la normativa en la materia. Conoce primero sobre la comisión de un hecho constitutivo de violencia contra las mujeres o un probable delito cometido por razones de género; actúa de manera individual y con personal de apoyo para realizar las siguientes funciones:

1. Detección del tipo o modalidad de violencia cometida en contra de la usuaria.
2. Contención en caso de crisis.
3. Acompañamiento de manera inmediata a la mujer víctima de violencia para que reciba atención médica, jurídica, psicológica, según sea el caso.
4. Preservar la vida, integridad y seguridad de la usuaria.
5. Neutralizar factores de riesgo.
6. Atención al llamado de las autoridades o instituciones que conforman la Ruta Única de Atención.
7. Brindar asesoría sobre la Ruta Única de Atención.
8. Elaboración del Informe Policial Homologado (IPH) con un enfoque de derechos humanos, de género, y evitando los estereotipos de género.
9. Detención en flagrancia.
10. Recepción y corroboración de la denuncia.
11. Recepción de las aportaciones de indicios, evidencias, objetos, instrumentos o productos de un hecho probablemente constitutivo de un delito por razones de género.

En el caso de que existan víctimas de un delito, el o la Policía Primer Respondiente debe realizar acciones de protección y atención inmediata. Asimismo, debe adoptar medidas para procurar atención médica de urgencia en caso de ser necesario y canalizarla para su asistencia. También debe hacer el llenado del Informe Policial Homologado, informar sobre los derechos de la mujer víctima de violencia, asegurar objetos o indicios y registros de cadena de custodia.

Deben proteger y atender a la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos, adoptando las medidas a su alcance para la debida atención de conformidad con la Ruta Única. Además de que determina las medidas necesarias de seguridad o medidas de protección de conformidad con el *Protocolo de Actuación para las y los Agentes del Ministerio Público, para la emisión, seguimiento y cumplimiento de medidas y órdenes de protección en casos de mujeres en situación de violencia.*⁹

➤ **Policías Preventivas Municipales**

La o el Policía Primer Respondiente debe actuar de conformidad con la normativa en la materia. Conoce primero de la comisión de un hecho constitutivo de violencia contra las mujeres o de un probable delito cometido por razones de género; actúa de manera individual y con personal de apoyo para realizar las siguientes funciones:

1. Detección del tipo o modalidad de violencia cometida en contra de la usuaria.
2. Contención en caso de crisis.
3. Acompañamiento de manera inmediata al área médica, jurídica, psicológica, según sea el caso.
4. Preservar la vida, integridad y seguridad de la usuaria.
5. Neutralizar factores de riesgo
6. Atención al llamado de las autoridades o instituciones que conforman la Ruta Única de Atención
7. Brindar asesoría sobre la Ruta Única de Atención.
8. Elaboración del Informe Policial Homologado (IPH) con un enfoque de derechos humanos, de género, evitando los estereotipos de género.
9. Detención en flagrancia.
10. Recepción y corroboración de la denuncia.
11. Recepción de las aportaciones de indicios, evidencias, objetos, instrumentos o productos de un hecho probablemente constitutivo de un delito por razones de género.

En el caso de que existan víctimas de un delito, el o la Policía Primer Respondiente debe realizar acciones de protección y atención inmediata. Asimismo, debe adoptar medidas para procurar atención médica de urgencia en caso de ser necesario y acompañarla para su asistencia. También debe hacer el llenado del IPH, informar sobre los derechos de la mujer víctima de violencia, asegurar objetos o indicios y registros de cadena de custodia.

Deben proteger y atender a la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos, adoptando las medidas a su alcance para la debida atención, de conformidad con la Ruta Única de Atención. Además, deberá de notificar de inmediato al ministerio público el reporte que está recibiendo de la víctima e informar sobre su estado de salud y las determinaciones que haya tomado en relación a ello,

⁹ *Protocolo de Actuación para las y los Agentes del Ministerio Público de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Zacatecas en la Emisión, Seguimiento, y Cumplimiento de Medidas y Órdenes de Protección en Casos de Mujeres en Situación de Violencia.*(2017), disponible en el link http://pgje.zacatecas.gob.mx/sitio/pdf/protocolo_mujeres.pdf

según lo previsto en el *Protocolo de Actuación para las y los Agentes del Ministerio Público, para la emisión, seguimiento y cumplimiento de medidas y órdenes de protección en casos de mujeres en situación de violencia*.

➤ **Policía ministerial**

La atención de primer nivel que brinda consiste, principalmente, en contención en crisis, detección del tipo o modalidad de violencia, atención médica de urgencia y toma de denuncia. Aunado a ello, deben realizar la investigación, darán el reporte al ministerio público y solicitarán la realización de los dictámenes periciales pertinentes de inmediato, de conformidad con el *Protocolo de Actuación para las y los Agentes del Ministerio Público, para la emisión, seguimiento y cumplimiento de medidas y órdenes de protección en casos de mujeres en situación de violencia*; brindarán información sobre la atención de segundo y tercer nivel y, en su caso, realizar acompañamiento a la mujer víctima de violencia en la Ruta Única de Atención.

➤ **Unidades Móviles de la Secretaría de las Mujeres**

La atención de primer nivel consiste en brindar orientación y atención a las mujeres en situación de violencia, en las comunidades y colonias de la entidad. Para ello, las Unidades Móviles cuentan con un equipo multidisciplinario en las áreas de trabajo social, psicológica y jurídica, quienes además de realizar los acompañamientos según la Ruta Única de Atención realizan acciones de prevención de la violencia de género, como pláticas y difusión de materiales informativos al respecto.

El área de trabajo social es el primer contacto, realiza la detección del tipo y modalidad de violencia para brindar orientación y, en su caso, acompañamiento a las instituciones correspondientes según el servicio de atención requerido, con base en la Ruta Única de Atención.

En el área psicológica, se brinda contención emocional, a partir de la reestructuración cognitiva para modificar pensamientos y aprendizajes naturalizados de la violencia, los estigmas e ideas irracionales, apegos y bajo valor personal, para recuperar la autoconfianza y la toma de decisiones asertivas.

En el área de atención jurídica se proporciona información sobre derechos humanos, características de los procesos judiciales y opciones legales, en el caso de divorcio, pensión alimenticia, así como guardia y custodia. También, contempla el acompañamiento a los módulos de atención temprana si se trata de un presunto delito por razones de género, a efecto de que se cuente con las medidas de protección previstas en el Código Nacional de Procedimientos Penales.

➤ **Protección Civil del Estado de Zacatecas**

Las autoridades de protección civil en el estado y en los municipios atienden situaciones de emergencia y toman medidas de prevención, protección y control, inmediatas para minimizar sus consecuencias. Ante un reporte de violencia contra las mujeres, acude de manera inmediata al lugar de los hechos, con la finalidad de salvaguardar su integridad, brindan primeros auxilios,

detectan el tipo o modalidad de la violencia con la finalidad de brindar acompañamiento a las instituciones que cuentan con los servicios requeridos, según la Ruta Única de Atención.

V.2. Segundo nivel: atención básica y general

En este nivel se encuentran los siguientes servicios en la Ruta Única de Atención:

➤ Sector Salud

El sector salud representa un espacio de oportunidad único para la detección y la atención debido a que las mujeres y, en general, las familias acudirán cuando menos una vez en su vida a los centros de salud, clínicas u hospitales.

Las y los servidores públicos llevan a cabo:

- Identificación del tipo y modalidad de violencia y sus efectos en la salud.
- Aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. *Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*; para detectar a mujeres en situación de violencia.
- Atención esencial ante casos positivos, en particular para el caso de la violencia sexual.
- Primeros auxilios psicológicos.
- Atención médica requerida.
- Acompañamiento en caso de no contar con el servicio requerido, acorde con la Ruta Única de Atención.

Para brindar atención médica especializada a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijas e hijos, el sector salud conformado con: el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS)-Hospitales Generales y Unidades de Medicina Familiar-; el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)-Hospital General y Clínica-; la Cruz Roja -Delegaciones-, Secretaría de Salud-Hospitales Generales, Comunitarios, el Hospital de la Mujer y el Hospital de Especialidades en Salud Mental-, cuentan con el servicio los 365 días del año, las 24 hrs. del día.

Todas las instituciones, dependencias y organizaciones, otorgarán atención médica a las personas involucradas en situación de violencia familiar o sexual, lo que incluye la promoción, protección y prevención de la salud, procurar restaurar al grado máximo posible la salud física y mental a través del tratamiento, rehabilitación y referencia a instancias especializadas.

El sector salud, deben brindar los siguientes servicios:

• Promoción de la salud y prevención

Se promoverán estilos de vida saludables que incluyan el desarrollo de las responsabilidades compartidas al interior de las familias, con perspectiva de género, con el fin de lograr el desarrollo integral, así como promover la integración de grupos de promotores y promotoras comunitarios

y de redes sociales en materia de violencia familiar y sexual para informar, orientar, detectar y canalizar casos de violencia familiar y promover el derecho a una vida sin violencia.

- **Detección de casos y diagnóstico**

Se realiza una entrevista clínica en un clima de confianza, sin juicios de valor ni prejuicios, con respeto y privacidad, garantizando la confidencialidad. La exploración debe ayudar a determinar si los signos y síntomas que se presentan son consecuencia de posibles actos de violencia familiar o sexual y permitir la búsqueda de indicadores de maltrato físico, psicológico, abandono, violencia económica o violencia sexual.

- **Tratamiento y rehabilitación**

Se brinda a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos. Tiene como propósito la reparación de los daños físicos y psicológicos que derivan de dicha situación y se proporcionará rehabilitación para mejorar la capacidad de la usuaria para su desempeño físico, mental y social.

- **Tratamiento específico de la violencia sexual**

Los casos de violación sexual son urgencias médicas y requieren atención inmediata. Por lo que el personal de salud debe difundir la disponibilidad de los servicios específicos para estos casos entre la población usuaria de las unidades de salud y tienen la obligación aplicar la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 cuyo objeto es establecer los criterios a observar en la detección, prevención, atención médica y orientación que se proporcionan a las y los usuarios de los servicios de salud en general y en particular a quienes se encuentran involucrados en situación de violencia familiar o sexual, así como el aviso al Ministerio Público mediante el apéndice informativo 1.

Los objetivos de la atención a mujeres víctimas de violencia sexual son:

1. Estabilizar a la paciente, reparar daños y evitar complicaciones mediante el tratamiento de lesiones físicas.
2. Promover la estabilidad emocional mediante la intervención en crisis y posterior atención psicológica.
3. Evitar complicaciones como infecciones de transmisión sexual, incluido el VIH/SIDA; los embarazos no planeados o no deseados.

En caso de violación, las instituciones que prestan servicios de salud deben ofrecer a la víctima la denominada anticoncepción de emergencia o anticoncepción hormonal post-coito de manera inmediata y hasta 120 horas después de ocurrida la agresión.

El personal de salud debe proporcionar información completa a las mujeres víctimas de violencia sexual, basada en evidencia científica acerca de la utilización de este método, con la finalidad de que la usuaria tome una decisión libre e informada.

De la misma manera, debe ofrecerse información sobre los riesgos de posibles infecciones de transmisión sexual, incluido el VIH/SIDA y la posibilidad de su prevención mediante el uso

profiláctico. La quimioprofilaxis post-exposición para la prevención de la infección por VIH y otras ITS es un tratamiento que se inicia en las primeras 72 horas (tres días) que siguen a un contacto sexual no protegido.

- **Aviso al Ministerio Público**

Los casos de violencia familiar y sexual son constitutivos de delito, las instituciones de salud están obligadas a dar aviso al Ministerio Público respecto de los casos que atiendan, para lo cual se debe utilizar el formato Apéndice Informativo.

Dicho aviso tiene por objetivo dar a conocer los casos de violencia familiar detectados/atendidos en los servicios de salud al Ministerio Público, su llenado y respectivo envío debe hacerse en forma institucional por la persona responsable de la unidad, en los términos que señala el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Atención Médica. El Aviso al Ministerio Público de ninguna manera constituye una denuncia, ni sustituye la voluntad de la afectada de presentarla en contra del presunto responsable de la agresión.

- **Consejería y seguimiento**

Corresponde a las y los prestadores de servicios de salud informar a la persona afectada sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia que se presenten, la existencia de centros de apoyo disponibles acorde con la Ruta Única de Atención, así como los pasos a seguir para acceder a los servicios de atención, protección y defensa para quienes sufren violencia familiar o sexual, respetando su autonomía de decisión y dar continuidad al seguimiento médico, psicológico y de trabajo social.

Se impartirán consejerías en los servicios médicos para facilitar el proceso de comunicación y análisis para que la usuaria tome decisiones voluntarias, consientes e informadas sobre alternativas para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. Y se considerará un plan terapéutico para brindar seguimiento periódico.

La Secretaría de Salud, a través de los Hospitales Generales, Comunitarios, Unidades Móviles de Servicios de Salud y los Centros de Prevención y Atención de la Violencia familiar y de género, brinda sus servicios a las mujeres en situación de violencia acorde con el Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia familiar y sexual¹⁰. Este Modelo integral prevé cuatro áreas de intervención básicas: prevención, detección, atención y rehabilitación. El área de atención es su ámbito estratégico.

- **Prevención**

La prevención incluye las políticas y acciones encaminadas a evitar los actos de violencia familiar, sexual y contra las mujeres, así como la promoción de una cultura de la no-violencia. En el sector salud, las acciones de prevención se llevan a cabo a través de la inclusión del tema en las acciones de difusión y promoción de la salud y la coordinación intersectorial que debe darse tanto en el nivel local como en el nacional.

¹⁰ Este Modelo tiene como propósito brindar los elementos y herramientas fundamentales para proporcionar una atención de calidad a las mujeres que viven en situación de violencia, con el fin de prevenir un mayor daño, facilitar su empoderamiento y promover una cultura de la no violencia.

• Detección

Incluye los procedimientos que permiten identificar a las mujeres que viven o han vivido situaciones de violencia, con el fin de brindarles atención y asesoría y acompañarlas a las áreas e instituciones adecuadas (aplicación de la herramienta de detección de violencia). La detección temprana es una herramienta básica para proporcionarles los apoyos necesarios con el fin de evitar el agravamiento de su situación y es la puerta de entrada al proceso de atención. En el sector salud las acciones de detección deben estar articuladas con el proceso de atención médica y psicológica.

Pueden realizar la detección las y los prestadores de servicios de salud, los cuales deben estar capacitados, sensibilizados y actualizados en el tema de violencia. A través de esta detección se puede determinar la urgencia del suceso, ya que en el imaginario social prevalece la idea de que todas las mujeres utilizan los servicios de salud en situaciones de urgencia, la realidad muestra que la mayoría de las mujeres que la han vivido durante un largo tiempo y en silencio, no demandará servicios de urgencia, por lo cual resulta fundamental detectar la situación.

En caso de detectar una emergencia psicológica se deberá brindar el apoyo definido ante situaciones en crisis como Primeros Auxilios Psicológicos, los cuales son un soporte elemental y suficiente que ayuda a recuperar un nivel de funcionamiento que permita mitigar el estado de angustia y recuperar el control. Debe ser proporcionado por personal sensibilizado y capacitado, no es exclusivo de personal médico o psicológico.

• Atención

Se brinda tratamiento y asesoría necesarios a las mujeres que enfrentan situaciones de violencia. Los componentes del proceso de atención son:

1. Identificación de la situación de violencia (acorde con el resultado del área de intervención de detección).
2. Consejería especializada.
3. Evaluación del riesgo y plan de seguridad e información legal.
4. Atención esencial y especializada.
5. Referencia, contrarreferencia y seguimiento.

La consejería especializada es un espacio para construir alternativas de seguridad para las mujeres en situación de violencia. Esto es posible por el intercambio de información entre la usuaria y el personal (medicina, enfermería, psicología o trabajo social) de la Secretaría de Salud, al exponer su experiencia, las usuarias posibilitan que se le ofrezca información específica en violencia y elementos de análisis de su situación individual, lo que constituye la evaluación del riesgo, y a partir de ello, la configuración conjunta de alternativas de salud y seguridad, denominado plan de seguridad¹¹. La información legal para las usuarias es parte de esta construcción de expectativas, en la que el o la prestadora de servicios de salud provee de información relativa a los derechos que asisten a la usuaria y sus posibilidades de acceso a la justicia. En virtud de los diversos niveles de resolución clínica que tienen las unidades de salud, se plantean dos tipos de atención médica: atención esencial y atención especializada:

¹¹ El Plan de Seguridad tiene como propósito promover la conciencia sobre su propia situación y establecer las alternativas y las acciones que podrían disminuir peligros para las mujeres en situación de violencia.

1. **Esencial:** Es la atención a lesiones leves, y la atención básica, preventiva y profiláctica en lo que respecta a la violencia sexual. Las acciones de este tipo de atención integran componentes de detección, servicios médicos, consejería especializada, referencia, contrarreferencia, registro, así como, evaluación del riesgo, plan de seguridad para los casos de violencia extrema. (Unidades Móviles de Servicios de Salud).
2. **Especializada:** Comprende servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de atención a mujeres que viven en situación de violencia, mediante la combinación de intervenciones de detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación seleccionadas con base en el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular. (Hospitales Generales, Comunitarios y los Centros de Prevención y Atención de la Violencia familiar y de género).

La referencia, contrarreferencia y seguimiento se refiere al procedimiento médico-administrativo entre unidades operativas del sector salud y otros espacios tales como el albergue del CAVIZ, refugios, para facilitar el acompañamiento de las mujeres en situación de violencia, con el propósito de brindar atención oportuna, integral y de calidad, así como otros servicios que pudieran requerir, acorde con la Ruta Única de Atención.

- **Rehabilitación**

Es el conjunto de servicios para que las mujeres en esta situación cuenten con los elementos necesarios para romper con el ciclo de la violencia y mejorar su calidad de vida (incluyendo medidas de protección y apoyo económico). En virtud de que existe la intencionalidad expresa de evitar otras afecciones o la muerte. Para el sector salud la rehabilitación se limita al proceso de referencia y contrarreferencia, así como al seguimiento.

➤ **Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)**

- Atención especializada médica y de urgencias, en el Hospital General de Zacatecas No. 1 y el Hospital General de Fresnillo No.2.

Servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de atención a mujeres que viven en situación de violencia, mediante la combinación de intervenciones de detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación seleccionadas con base en el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.

- Atención esencial médica, en las Unidades de Medicina Familiar: No. 1 Zacatecas; No. 3 Guadalupe; No. 4 Gavilanes; No. 5 Jerez; No.6 Río Grande; No.7 Sombrerete; No.9 Concepción del Oro; No.10 Jalpa; No.11 Nochistlán; No.13 Nochebuena; No.14 Salaverna; No.15 Terminal; No. 16 Chalchihuites; No.17 La Colorada; No. 18 San Martín Sombrerete; No. 21 Calera; No.22 Benito Juárez; No. 23 Enrique Estrada; No. 24 Pánfilo Natera; No. 25 Huanusco; No. 26 Juan Aldama; No. 27 Juchipila; No. 28 Loreto; No.

29 Luis Moya; No. 30 Miguel Auza; No. 31 Momax; No. 32 Monte Escobedo; No. 33 Morelos; No. 35 Noria de Ángeles; No. 37 Pánuco; No. 38 Cd. Cuauhtémoc; No. 39 Tabasco; No. 40 Tepechitlán; No. 41 Tepetongo; No. 42 Teúl de González Ortega; No. 43 Tlaltenango; No. 44 Valparaíso; No. 45 Villa de Cos; No. 46 Villa García; No. 47 Villa González Ortega; No. 48 Villa Hidalgo; No. 49 Sain Alto; No. 50 Vetagrande; No. 52 Cañitas de Felipe Pescador; No.55 Fresnillo y No. 57 Zacatecas.

Atención a lesiones leves, y la atención básica, preventiva y profiláctica en lo que respecta a la violencia sexual. Las acciones de este tipo de atención integran componentes de detección, servicios médicos, consejería especializada, referencia, contrarreferencia, registro, así como, evaluación del riesgo, plan de seguridad para los casos de violencia extrema y su referencia, en su caso, a la atención especializada.

➤ **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)**

- Atención especializada médica y de urgencias, en el Hospital General ISSSTE en Zacatecas y Clínica Hospital Fresnillo.

Servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de atención a mujeres que viven en situación de violencia, mediante la combinación de intervenciones de detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación seleccionadas con base en el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.

➤ **Cruz Roja**

- Atención especializada médica y de urgencias, así como socorro para víctimas en caso de desastres y capacitación a la población para fortalecer a las comunidades en temas de resiliencia y disminución de riesgos ante desastres. Cuenta con Delegaciones en los municipios de: Jalpa, Fresnillo, Nochistlán, Jerez, Villa de Cos, Río Grande, Guadalupe y Zacatecas.

Servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de atención a mujeres que viven en situación de violencia, mediante la combinación de intervenciones de detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación seleccionadas con base en el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.

➤ **Secretaría de Salud**

- Atención especializada médica y de urgencias, en los Hospitales Generales de Zacatecas, Fresnillo, Jerez y Loreto así como el Hospital de la Mujer que cuenta además con el servicio de kit de profilaxis para prevención del VIH y Embarazo Forzado y el Hospital de Especialidades en Salud Mental en el que se brinda atención psicológica y psiquiátrica.

Comprende servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de atención a mujeres que viven en situación de violencia, mediante la combinación de intervenciones de detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación seleccionadas con base en el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.

- Atención esencial médica, en los Hospitales de Calera, Trancoso, Ojocaliente, Valparaíso, Sombrerete, Juan Aldama, Tabasco, Jalpa, Nochistlán, Juchipila, Villa de Cos, Zacatecas, Fresnillo, Río Grande, Tlaltenango y Concepción del Oro.

Atención a lesiones leves, y la atención básica, preventiva y profiláctica en lo que respecta a la violencia sexual. Las acciones de este tipo de atención integran componentes de detección, servicios médicos, consejería especializada, referencia, contrarreferencia, registro, así como, evaluación del riesgo, plan de seguridad para los casos de violencia extrema y su referencia, en su caso, a la atención especializada.

➤ **Centro Estatal de Prevención y Atención de la Violencia Familiar de Género.**

- Atención especializada médica y de urgencias, y se ubican en los propios Hospitales de Zacatecas, Guadalupe, Fresnillo y Juan Aldama de la Secretaría de Salud.

Comprende servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de atención a mujeres que viven en situación de violencia, mediante la combinación de intervenciones de detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación seleccionadas con base en el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.

Además, se brinda atención psicológica para mujeres a través del modelo cognitivo-conductual, cuenta con el programa de reeducación a mujeres y hombres y atención a casos de violencia de pareja.

➤ **Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia**

Los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (CAMVV), de Semujer brindan atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos y, en caso de requerirlo se realiza un acompañamiento a instituciones que cuentan con los servicios de salud, procuración de justicia, y, en su caso, refugio o albergue acorde con la Ruta Única de Atención. Cuentan con una ruta homologada revista en el *Protocolo de Actuación*¹² que incluye los servicios de trabajo social, psicológico y jurídico, cuya finalidad consiste en brindar atención integral a las usuarias, de manera empática y con calidez.

¹²Protocolo de Actuación de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de la Secretaría de las Mujeres del Estado de Zacatecas.

La ruta de atención se realiza de la siguiente manera:

- **Atención en Trabajo Social**

Primer contacto con la usuaria. En esta área se realiza la entrevista inicial y se obtienen datos generales para elaborar un diagnóstico que permitirá identificar tipos y modalidades de violencia, peligrosidad del agresor, nivel de riesgo de la usuaria, y redes de apoyo con las que cuente. También define la ruta de atención interna (área jurídica y/o psicológica, o ambas) o externa (servicios de salud procuración de justicia, salud y/o albergue). Además gestionan apoyos o herramientas que contribuyan a lograr la autonomía económica de las mujeres víctimas de violencia, como: bolsa de trabajo, talleres, créditos, becas y su vinculación con la *Ruta de Gestión y Acompañamiento para el Empoderamiento Económico de las Mujeres* de la Semujer. De igual forma, identifican las capacidades protectoras, los recursos personales y las redes de apoyo naturales con las que cuentan las mujeres a quienes se brinda el servicio.

- **Atención Psicológica**

En el área de atención Psicológica, se brinda terapia que tienen como fin la reestructuración cognitiva para modificar pensamientos y aprendizajes naturalizados de la violencia, los estigmas e ideas irracionales, apegos y bajo valor personal, a fin de reducir la vulnerabilidad emocional y generar cambios en su esfera emocional, familiar y social en la recuperación de la confianza, la toma de decisiones asertivas, de autocuidado y empoderamiento para superar los signos y síntomas emocionales asociados a la violencia vivida.

- **Atención jurídica**

En el área jurídica se informa y asesora en materia de derechos humanos, las características de los procesos judiciales y las opciones legales. Se brinda acompañamiento y representación jurídica a las mujeres, en los casos de divorcios, pensiones alimenticias, guarda y custodia, entre otros. Brinda acompañamiento a la mujer víctima de violencia ante los agentes del ministerio público para la orden de medidas de protección previstas en el Código Nacional de Procedimiento Penales.

- **Acompañamiento a la mujer víctima de violencia**

En caso de que el servicio no se brinde en los CAMVV, se procederá a acompañarlas a la institución que cuente con ellos, acorde con la Ruta Única de Atención. En este caso, el o la trabajadora social contará con un directorio de las dependencias, agendará la cita y dará los datos de la usuaria, siempre con el nombre de referencia del servidor/a público/a que la atenderá en la instancia respectiva. El acompañamiento se brindará como parte de este procedimiento con la finalidad de vigilar y dar seguimiento a la adecuada y debida atención que se ofrezca en la institución.

- **Atención a hijas e hijos de la usuaria**

Se brinda atención psicológica a las y los hijos de las usuarias que acuden a solicitar los diversos servicios del CAMVV. Si las profesionistas detectan algún indicio de que los niños (as) han sido víctimas de violencia, se elaborará una nota en el expediente y se realizará el acompañamiento a las instancias competentes, previa autorización de la madre, a efecto de que reciban atención especializada acorde con la Ruta Única de Atención. En el caso concreto podrá efectuarse el acompañamiento a la madre, hijos e hijas a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Zacatecas.

- **Seguimiento de la ruta de acompañamiento**

Este proceso consiste en el puntual seguimiento de la atención y acompañamiento proporcionado en el CAMVV. Ello implica que las y los profesionales deberán reunirse constantemente para evaluar la atención proporcionada; encontrar áreas de oportunidad y mejorarlas. Con este mecanismo se asegura que la atención brindada a la usuaria sea integral y multidisciplinaria.

- **Plan de Crecimiento**

Este procedimiento consiste en generar las acciones institucionales a efecto de que las mujeres víctimas de violencia puedan contar con herramientas que les permitan alcanzar la autonomía económica, insertarse o reinsertarse a la vida laboral. Por lo que, se seguirá el *Modelo de Gestión y Acompañamiento para el Empoderamiento Económico de las Mujeres*¹³, que deberá impulsar el propio CAMVV.

➤ **Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar de Zacatecas**

El Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar de Zacatecas (CAVIZ) del Sistema Estatal de Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF) realiza acciones de prevención y atención de la violencia familiar en las áreas de trabajo social, psicológica y jurídica. En cuanto a los servicios de prevención de la violencia familiar se realizan pláticas y talleres informativos en diversas instituciones y dependencias en temas relacionados con la prevención de maltrato infantil, autoestima, relación de pareja y trabajo social en salud mental, en diversas instituciones, dependencias y organismos del sector público y privado.

- **Trabajo Social**

Es el primer contacto con las mujeres víctimas de violencia, mediante una entrevista inicial se detectan los tipos y modalidades de violencia; nivel de riesgo de la usuaria y nivel de peligrosidad del agresor, para realizar los acompañamientos internos o externos, conforme a la Ruta Única de Atención. Se realizan gestiones en beneficio de la usuaria, sus hijas e hijos, la investigación social inicial, localización de redes de apoyo y seguimiento en cada caso.

¹³ Modelo de la Dirección de Empoderamiento Económico de Semujer.

- **Atención jurídica**

Asesoría jurídica a la usuaria elaboración de Acta comparecencia y, en su caso, acompañamiento para interponer denuncia ante los Agentes del Ministerio Público; representación legal en demandas de divorcio, pensión alimenticia, guarda y custodia, así como reconocimiento de paternidad.

- **Atención Psicológica**

Atención psicoterapéutica individual y de pareja a las personas involucradas en situación de violencia familiar a través de modelos reeducativos de terapia breve, operando bajo un esquema de calidad y calidez en la atención, a fin de restablecer su estado psicoemocional y erradicar la violencia en la familia.

- **Servicio de Albergue¹⁴**

Estancia temporal hasta por 3 meses, se brinda alimentación, vestido y hospedaje, asistencia social, atención médica, de trabajo social, jurídica y psicológica a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos menores de 12 años que se encuentren en una situación de riesgo derivado de la violencia familiar y que no cuenten con una red de apoyo familiar. Así como talleres de fomento al autoempleo para que las usuarias reconozcan sus capacidades, potencializar sus destrezas y actitudes personales a fin de que sean autosuficientes, autónomas e independientes.

➤ **Procuraduría de Protección a las Niñas, Niños, Adolescentes y Familia**

Es la instancia que tiene la función de vigilar que se respeten los derechos de los niños, niñas, adolescentes, la mujer, los adultos mayores, las personas con discapacidad y en general los intereses legítimos de las familias y personas en estado de vulnerabilidad. Asimismo, representa legalmente los intereses de las niñas, niños, adolescentes e incapaces ante las autoridades judiciales o administrativas, pudiendo designar e instruir personal capacitado del área para que represente dichos derechos.

- **Atención Jurídica**

Asesoría jurídica gratuita a las niñas, niños, adolescentes, a la mujer, al adulto mayor o persona con discapacidad en estado de vulnerabilidad y, en general, a la familia en materia de derecho familiar a través de las mesas especializadas de la propia Procuraduría y sus delegaciones municipales o distritales. Acompañamiento a interponer denuncia ante el Ministerio Público.

Recepción de reportes, quejas, denuncias de maltrato, abandono, violencia familiar o circunstancias que pongan en peligro la seguridad, integridad o dignidad de niños, niñas y adolescentes, de personas adultas mayores, de personas con discapacidad, de mujeres.

Investigaciones tendientes a conocer el abandono, maltrato o violación a los derechos, para integrar las constancias y expediente administrativo conveniente y, en su caso, denunciar ante la autoridad judicial competente.

¹⁴ Este servicio se desarrolla en el tercer nivel de este documento.

Asesoría y patrocinio jurídico gratuito al menor, a la mujer, al adulto mayor o persona con discapacidad en estado de vulnerabilidad y en general a la familia.

Auxilia al Ministerio Público en la protección de personas sujetas a asistencia social, en los procedimientos civiles familiares que les afecten, así como en proporcionarles asesoría jurídica y canalizarlos a las autoridades o instituciones correspondientes.

- **Atención en Trabajo Social**

Realiza estudios socioeconómicos y visitas domiciliarias a fin de verificar las condiciones de vida de las mujeres víctimas de violencia, realiza las canalizaciones indispensables al CAVIZ, según la problemática individual para que reciban atención inmediata y; realiza estudios socioeconómicos, a las y los promoventes de adopciones entre particulares.

- **Atención Psicológica**

Atención terapéutica individual y de pareja, a fin de restablecer el estado psicoemocional del niño, niña, adolescente, mujer.

➤ **Instancias de las Mujeres en los Municipios**

Las instancias de las Mujeres son un importante vínculo con los municipios dado que, si bien su función esencial es transversalizar la política de igualdad, en muchas ocasiones funge como primer contacto de orientación y atención para una mujer víctima de violencia, su hijas e hijos.

Para tal efecto, tienen conocimiento de los servicios que conforman la Ruta Única de Atención a efecto de realizar los acompañamientos a las áreas que brindan atención de manera directa en el municipio y el estado, como son los módulos de atención temprana de la FGJEZ cuando se trate de un presunto delito por razones de género, a efecto de que se realice la toma de denuncia o acta de hechos y la orden de medidas de protección previstas en el Código Nacional de Procedimientos Penales; los servicios de salud y/o albergue para la protección y seguridad de la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos.

V.3. Tercer nivel: atención especializada

En este nivel se encuentran los siguientes servicios en la Ruta Única de Atención:

➤ **Fiscalía Especializada en Delitos contra las Mujeres por Razones de Género**

La Fiscalía Especializada en Delitos contra las Mujeres por Razones de Género, investiga y persigue los hechos delictivos por razones de género, de manera pronta, integral, eficaz, imparcial, gratuita e igualitaria, con el objeto de garantizar el respeto a los derechos humanos de las mujeres. Entre sus atribuciones se encuentran:

- Investigar y perseguir los hechos que puedan constituir delitos por razones de género.
- Atraer y recibir las investigaciones que se hayan iniciado en unidades distintas, por los delitos de su competencia para continuar con su atención e investigación.
- Acordar, solicitar, ordenar, ejecutar y ratificar las órdenes y medidas de protección necesarias para las víctimas de delitos por razones de género.
- Informar a la víctima, los derechos que le otorga la Constitución y los Tratados Internacionales, el Código Penal y Procesal Penal respectivo y las demás disposiciones aplicables, así como el alcance de esos derechos, debiendo dejar constancia escrita de la lectura y explicación realizada.
- Solicitar y promover la reparación del daño a víctimas de delitos por razones de género ante las instancias correspondientes.
- Proporcionar atención integral a las víctimas de delitos por razones de género a través del modelo de acompañamiento y empoderamiento de las víctimas.
- Brindar el acompañamiento de las víctimas de delitos por razones de género, hacia las instituciones que proporcionen servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo, educativo y demás de contenido similar, así como vigilar su debida atención.
- Brindar protección a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.
- Solicitar el embargo precautorio de los bienes susceptibles de aplicarse a la reparación integral del daño sufrido por la víctima, así como el ejercicio de otros derechos.
- Solicitar las medidas cautelares o de protección necesarias para la protección de la víctima, sus familiares o sus bienes, cuando sea necesario
- Requerir el auxilio y colaboración de las instituciones de procuración de justicia en el ámbito nacional e internacional, para la investigación de los delitos de su competencia y para la ejecución de órdenes de aprehensión, en el ejercicio de la acción penal, de conformidad con la legislación aplicable.

Tendrá a su cargo los Centros de Justicia para las Mujeres

➤ Centro de Justicia para las Mujeres

El Centro de Justicia para las Mujeres (CJM), facilita el acceso a la justicia mediante un modelo de atención integral de acompañamiento y empoderamiento a las mujeres víctimas de delitos por razones de género: *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México*¹⁵. Investiga y persigue hechos delictivos por razones de género que lesionen o pongan en peligro algún bien jurídico tutelado por las normas penales, de manera pronta, integral, eficaz, imparcial, gratuita e igualitaria, con el objeto de garantizar el respeto a los derechos humanos de las mujeres. Cuenta con servicios en las áreas de trabajo social, jurídica, psicológica, médica, y empoderamiento.

• Trabajo social

¹⁵ *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México*, Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana México, 2012, (fecha de consulta 4 de julio 2019). Disponible en <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf>

Realiza funciones de seguimiento y empoderamiento. A cada trabajadora se le asignan casos y expedientes específicos, con el fin de generar y promover los apoyos que la mujer y sus hijos e hijas requieran.

La trabajadora social identifica redes de apoyo, canaliza, apoya y acompaña a las usuarias a los albergues e informa de los que existen, identifica las dificultades con las que se pueda encontrar y da puntual seguimiento a los casos. Realiza todas las canalizaciones, acompañamientos y seguimientos a largo plazo, así como trámites ante el registro civil para la obtención de documentos. Gestiona otro tipo de apoyos no previstos por el CJM, tales como actividades recreativas y culturales, apoyos educativos (becas); inscripciones a la escuela de los hijos o hijas de la usuaria.

- **Atención jurídica**

Proporciona el patrocinio o la representación legal así como la asesoría jurídica especializada que oriente, acompañe y represente a las usuarias en todos los procedimientos en que participen, tratándose del fuero común y en materia penal, civil, familiar, laboral, entre otros. Detecta el nivel de riesgo y peligro de la usuaria ya que son prioritarios los procedimientos tendientes a garantizar su protección, y se implementarán las acciones que garanticen la sanción efectiva y la adecuada reparación de aquellos actos de violencia que hubiesen vivido las usuarias, así como para informar y tramitar las órdenes y medidas de protección pertinentes.

- **Atención psicológica**

Brinda contención emocional y acompañamiento terapéutico especializado para lograr que las mujeres víctimas de violencia salgan del círculo de violencia; lograr su autonomía y la de su familia; y que construyan un proyecto de vida. Las terapias se focalizan a la obtención de objetivos concretos, como: evitar la muerte de la usuaria; hacer que salga del círculo de violencia; lograr la autonomía de la mujer y su familia; construir un proyecto de vida (capacitación para el empleo), y lograr el empoderamiento.

- **Atención médica**

Atención médica primaria, y se realizan las gestiones para acompañar a los servicios especializados con las instancias de salud. Los servicios médicos comprenderán el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres. Se brindará información precisa y completa sobre el uso de métodos anticonceptivos y sobre la salud reproductiva; el acceso a métodos anticonceptivos, como la píldora de emergencia para lograr la interrupción del embarazo, sobre todo en casos de violación. Además de aplicar las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud: 005, 010, 040, 045, 046, 173 y 190.

- **Atención a hijas e hijos de la usuaria**

Se observará la doctrina de la protección integral de los niños y las niñas, por lo tanto, su personal respetará los lineamientos de la Convención del Niño que señalan que en las intervenciones victímales dirigidas a los niños y las niñas deberá privilegiarse su incorporación a la familia y su reinserción en la comunidad. Las entrevistas dirigidas a niñas o niños siempre se realizarán en las salas de terapia infantil. Se evitará, por lo tanto, hacerles preguntas en cualquier otro espacio. En estas salas se trabajará para que la niña o el niño se sientan cómodos y tengan la confianza de que nadie los escucha o los ve.

El niño o la niña deberán ser informados por el personal del centro, en términos claros y concretos, por qué están ahí y cuáles serán los propósitos y alcances de la atención recibida tanto para él o ella; para su madre y para su familia. La consejera habrá de tomar en cuenta la opinión del niño o la niña respecto de la atención proporcionada procurando saber cómo se siente con la idea de que se le brinde ayuda, y conociendo si está dispuesto a colaborar y hasta dónde. Toda intervención por parte de la Consejera deberá brindar al niño o la niña seguridad, protección, escucha respetuosa y credibilidad.

- **Medidas de Protección**

El CJM tramitará medidas de protección en favor de las usuarias a las cuales preste sus servicios y que hayan dado su consentimiento para ello. Sin embargo, las acciones del CJM no se limitan a la tramitación de órdenes de protección, sino que la institución también vigilará el cumplimiento de las mismas.

El trámite de las medidas de protección pretende que la mujer víctima de violencia recupere la sensación de seguridad frente a posibles amenazas o represalias por parte de su agresor, por lo que se brindará atención jurídica a través de cuatro grupos de abogadas: las asesoras, las litigantes, las victímales y las de protección. Estas últimas serán las encargadas de realizar el trámite y seguimiento al cumplimiento de las órdenes de protección.

Las medidas de protección se dictarán bajo los siguientes principios: protección a la víctima de violencia y víctimas indirectas; debida diligencia; no discriminación; urgencia y simplicidad. El trámite de las medidas de protección en favor de niñas, mujeres indígenas, migrantes o en condición de discapacidad tomará en cuenta sus condiciones de vulnerabilidad y los lineamientos especializados pertinentes.

Debido a que las medidas de protección solamente tienen una duración de 72 horas, su cumplimiento tiene que ser inmediato, por lo tanto, la Abogada de Protección se encargará de coadyuvar en el cumplimiento de la misma. El CJM supervisará el adecuado cumplimiento de las medidas de protección y de las acciones que realice la Abogada de Protección, quien realizará una valoración del riesgo al finalizar el cumplimiento de la medida de protección a fin de determinar la pertinencia de continuar con la protección y emitir otra orden o de cerrar temporalmente el expediente. Para lograr el adecuado control y seguimiento del cumplimiento de la orden de protección, la Abogada de Protección establecerá comunicación con la víctima cada 24 horas para verificar su seguridad y el estado que guarda el cumplimiento de la orden.

Las medidas de protección se pueden tramitar cuantas veces sea necesario, por lo tanto, cuando esté por vencerse su duración, con un mínimo de 12 horas de anticipación, se tendrá que

volver a valorar el riesgo para determinar la situación de peligro en que se encuentra la víctima, y en su caso, volver a tramitar una nueva orden. En caso de que la usuaria no desee tramitar una orden de protección, el CJM siempre ofrecerá medidas alternativas consistentes en el contacto con la red de apoyo familiar de la usuaria, el ingreso a la Estancia Transitoria del propio CJM y la posterior canalización a un albergue de mayor estancia.

- **Empoderamiento**

En esta área se realizan las promociones y gestiones para obtener apoyos para las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, como becas escolares, empleo, bolsa de trabajo, entre otras, para las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.

- **Seguimiento de la ruta de acompañamiento**

Este proceso consiste en el puntual seguimiento de la atención proporcionada. Es así que los especialistas que atiendan los casos de violencia contra la mujer deberán reunirse constantemente para evaluar la atención proporcionada; encontrar deficiencias y mejorarla. Esto asegura que la atención brindada a la usuaria sea integral y multidisciplinaria.

Atención por canalización de otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil. Las usuarias podrán llegar al Centro para ser atendidas mediante un sistema de referencia gubernamental, o bien a través de canalizaciones realizadas por organizaciones de la sociedad civil. En ambos casos, deberá existir un control de aquellos casos que fueron canalizados por esta vía y sobre el seguimiento que se les ha dado.

- **Plan de crecimiento (autoconocimiento)**

Este procedimiento trata de restituir a la mujer víctima de violencia los aspectos vitales que la identifican social y culturalmente, como el trabajo, presupuesto primordial para que las personas puedan crecer y desarrollarse debidamente. Por tal razón, se toman las acciones pertinentes que permitirán generar tales condiciones, lo cual debe hacerse conforme a los planes y programas autorizados. Asimismo, los CJM deberán impulsar la coordinación y difusión de eventos de muy diversas índoles que abonen al crecimiento y a la formación de las mujeres, y darán seguimiento y vigilancia al cúmulo de actividades orientadas a fortalecer el crecimiento de las mujeres que han enfrentado violencia.

- **Seguimiento y evaluación de la atención**

El seguimiento y la evaluación de la atención se harán de forma periódica y programada a través de entrevistas amigables en donde se le pregunte a la usuaria sobre sus impresiones acerca de la calidad del servicio recibido. También se recabará información sobre los acompañamientos y asesorías recibidas; sobre su plan de vida y crecimiento, y si se encuentra satisfecha con los apoyos y asesorías. La información recabada será recopilada y procesada en una base de datos, de donde se obtendrá un diagnóstico que permitirá detectar áreas de oportunidad para desprender planes de mejora. Éstos serán efectuados en reuniones periódicas de evaluación en donde, mediante una minuta, quedarán formalizados los compromisos de mejora y las fechas para su ejecución.

➤ Módulos de Atención Temprana de la FGJEZ

Tratándose de un presunto delito contra las mujeres por razones de género, son las y los Ministerios Públicos que se encuentran en los Módulos de Atención Temprana, de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Zacatecas (FGJEZ), quienes realizan la investigación de los hechos delictivos. Tienen a su cargo la persecución, ante los tribunales, de los delitos del fuero común; solicitar las medidas cautelares contra los imputados; buscar y presentar las pruebas que acrediten la participación de éstos en los hechos; procurar que los juicios en materia penal se sigan con toda regularidad para que la impartición de justicia sea eficaz, imparcial, pronta y expedita; pedir la aplicación de las penas y la reparación integral de los daños causados a las víctimas del delito. En los Módulos de atención temprana se realiza lo siguiente:

- Detección del tipo y modalidad de violencia y, en su caso, la vinculación interinstitucional a través de la Ruta Única de Atención para que la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos, reciban atención médica, psicológica, y, en su caso, alojamiento, a fin de garantizar su seguridad.
- Detección del nivel de riesgo de la víctima y peligrosidad del agresor.
- Brindar asesoría jurídica que incluye información sobre los derechos de la víctima y del desarrollo del proceso penal.
- Llevar a cabo las acciones necesarias, para que se garantice y se haga efectiva la reparación integral del daño y perjuicio.
- Tomar la denuncia penal que contiene la narración circunstanciada del presunto hecho delictivo para realizar la investigación correspondiente.
- Emitir acta de hechos circunstanciada, para hacer constar hechos y pre construir pruebas con relación al presunto hecho delictivo.

Una de las acciones fundamentales que realizan las y los agentes del ministerio público es la de emitir medidas de protección que, bajo su más estricta responsabilidad, ordenará, fundada y motivadamente, cuando estime que el imputado representa un riesgo inminente en contra de la seguridad de la víctima. Estas medidas de protección consisten en:

- Prohibición de acercarse o comunicarse con la víctima u ofendida.
- Limitación para asistir o acercarse al domicilio de la víctima u ofendida o al lugar donde se encuentre.
- Separación inmediata del domicilio.
- La entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima que tuviera en su posesión el probable responsable.
- La prohibición de realizar conductas de intimidación o molestia a la víctima u ofendida o a personas relacionados con ellos.
- Vigilancia en el domicilio de la víctima u ofendida.
- Protección policial de la víctima u ofendida.
- Auxilio inmediato por integrantes de instituciones policiales, al domicilio en donde se localice o se encuentre la víctima u ofendida en el momento de solicitarlo.

- Traslado de la víctima u ofendida a refugios o albergues temporales, así como de sus descendientes.
- El reingreso de la víctima u ofendida a su domicilio, una vez que se salvaguarde su seguridad.

El Módulo de Atención Temprana cuenta con tres unidades de apoyo con la finalidad de brindar un mejor servicio a la usuaria, que consiste en lo siguiente:

La Unidad de Gestión Administrativa, su principal función es expedir actas circunstanciadas de hechos, para casos de robo y abandono de hogar.

La Unidad Médica Legal, cuenta con la atención de médico con instrucción forense que colabora con los Agentes del Ministerio Público, operadores del Módulo, en los casos que se requiera certificación o dictaminación de cuestiones médicas diversas, como lesiones e integridad física.

La Unidad de Atención permanente, ubicada en las instalaciones de la Dirección de Policía Ministerial, en la que se brinda servicio todos los días del año, las 24 horas del día, la cual apoya en la recepción y canalización de reportes, así como en la práctica de diligencias de investigación de urgencia, entre las que destaca la solicitud de dictámenes periciales de urgencia, como: lesiones y ginecológico.

➤ **Albergue Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar de Zacatecas**

El Albergue del CAVIZ, es un espacio de protección para las mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos -menores de 12 años-que no cuenten con una red de apoyo. Funciona de manera permanente los 365 días del año las 24 hrs. del día.

Se brinda hospedaje, alimentación, vestido y calzado, así como asistencia social, atención médica, de trabajo social, jurídica, psicológica y empoderamiento económico, hasta por tres meses. Entre sus atribuciones se encuentran:

- Proporcionar protección a las mujeres víctimas de violencia, así como a sus hijas e hijos con el fin de salvaguardar su integridad física.
- Proyectar y poner en marcha una intervención adecuada para cada caso en particular.
- Brindar atención médica para atender lesiones y padecimientos físicos que presenten las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, durante su estancia en el albergue.
- Otorgar atención psicológica a las mujeres víctimas, sus hijas e hijos.
- Dotar de herramientas que posibiliten a las víctimas no caer en la repetición de conductas violentas y salir de la situación en la que se encuentran.
- Brindar orientación y atención jurídica especializada sobre los derechos que asisten a las víctimas y, en caso necesario, representarlas o darles acompañamiento legal.

- Potenciar las destrezas, capacidades, habilidades y actitudes personales de las víctimas para que sean autosuficientes, autónomas e independientes en la toma de decisiones mediante el conocimiento de herramientas enfocadas a esos propósitos.
- Lograr que las mujeres víctimas de violencia familiar al egresar del albergue de CAVIZ desarrollen un proyecto de vida libre de violencia.

El Albergue es gratuito, tiene la capacidad para atender a 15 familias y funciona de manera coordinada con dependencias gubernamentales, municipales u organizaciones civiles. Trabaja con perspectiva de género y ofrece una atención integral, la cual se logra a través de la intervención de médicos, psicólogas, abogadas, trabajadoras sociales y la participación de instituciones de distintos sectores (salud, educación, trabajo, asistencia social, entre otros).

El equipo multidisciplinario para el ingreso de la usuaria toma en cuenta lo siguiente:

- La historia de violencia de la usuaria.
- La severidad de la violencia.
- La frecuencia de los actos violentos.
- Que la víctima haya sufrido amenazas de muerte.
- Tentativa de homicidio o feminicidio previas.
- El grado de peligrosidad del victimario.
- Valoración de la red familiar con que cuenta la víctima.
- Si el victimario abusa del alcohol, las drogas y agrede a la usuaria.
- Que la usuaria, por el momento, carezca de redes familiares.

Los requisitos para ingresar al Albergue es que:

- Las mujeres, sus hijos e hijas, vivan violencia familiar.
- No se aceptan mujeres indigentes.
- No se aceptan mujeres enfermedades mentales.
- No se aceptan mujeres con problemas de alcoholismo y drogadicción.
- Toda usuaria que ingrese al albergue debido a la violencia severa que vive, deberá presentar previamente denuncia ante las agencias del ministerio público.
- En caso de sus hijos varones se recibirán hasta los 12 años, los hijos mayores están sujetos a valoración por parte del equipo que brinda atención en el albergue.
- El servicio de albergue se brindará hasta por tres meses, dependiendo de la situación de la usuaria en cada caso en particular.
- Las mujeres, al momento de ingresar al albergue, deberán conocer y aceptar el reglamento interno de CAVIZ.
- Una vez ingresada, la usuaria deberá firmar una carta compromiso que será entregada por la encargada del Albergue.

➤ **Refugio. Espacio de Protección para Mujeres Víctimas de Violencia**

El Refugio es un espacio orientado a proteger y garantizar la seguridad de mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, con la finalidad de prevenir las consecuencias de la violencia, como la discapacidad, la mutilación, la pérdida irremediable de la salud mental, lesiones y padecimientos mal atendidos, suicidios e incluso, feminicidios. Funciona conforme al Modelo de Atención Integral y Protección a las Mujeres Víctimas de Violencia, sus Hijas e Hijos de acuerdo a lo siguiente:

- **Perfil de la población**

Mujeres víctimas de violencia de género, mayores de edad, solas o en compañía de sus hijas e hijos menores de 18 años de edad que, previa valoración y referenciación por el centro o institución acreditada, se encuentren en situación de alto riesgo y carezcan de redes de apoyo. Pueden ingresar también mujeres menores de 18 años que hayan estado unidas en pareja, o vivido algún tipo de violencia de género que ponga en riesgo su vida e integridad física, previa valoración y referenciación por algún centro o institución acreditada.

- **Ingreso**

El personal que reciba a la víctima deberá realizar valoración para determinar su pertinencia al recibir la solicitud de ayuda. De manera simultánea, habrá de realizarse el diagnóstico del tipo y modalidad de violencia, el riesgo y la peligrosidad que representa el caso para la integridad física y/o psicológica de las víctimas, sus hijas e hijos.

La valoración deberá contener lo siguiente:

- Historia de violencia que ha vivido la víctima; la severidad y frecuencia de los actos violentos.
- Amenazas de muerte o tentativas de homicidio.
- Características del agresor, en particular, su grado de peligrosidad, ya que la experiencia indica que hay agresores que representan mayor riesgo que otros.
- Vulnerabilidad de la víctima.
- Valoración de la red familiar y social con que cuenta la víctima.
- Valoración de situaciones especiales de alto riesgo.
- Valoración psiquiátrica, si así lo considera el personal de salud que la refiere o la recibe.

- **Permanencia**

Para determinar la permanencia de las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, se deben tomar en consideración distintos factores. El periodo promedio de estancia es de 6 semanas con la posibilidad de prolongarse hasta 3 meses, dependiendo de distintas razones:

- Los avances logrados por la mujer en su proceso reeducativo, el grado de desarrollo de sus capacidades de reinserción social, el reconocimiento y fortalecimiento de sus redes de apoyo familiares y el diseño y concreción de su plan de vida.
- La evolución de los procesos legales gestionados ante las instituciones judiciales.
- La valoración por parte del equipo de atención.
- La decisión, de acuerdo con su proyecto de vida.

- **Egreso**

La salida del espacio de protección puede suceder por los siguientes motivos:

1. Voluntad de la víctima.
2. Traslado necesario a otro espacio físico de protección y seguridad.
3. Incumplimiento o violación del Reglamento Interno por parte de la víctima.
4. Conclusión del programa de intervención.

- **Seguimiento**

Esta fase tiene como propósito cerciorarse de que la víctima y sus hijas e hijos se encuentran fuera de peligro. Algunas de las actividades que se siguen para ello, son las siguientes:

- Proponer una o varias entrevistas de seguimiento a la víctima después de la canalización.
- Elaborar un plan de llamadas telefónicas para conocer la situación de la víctima y sus condiciones de seguridad.
- Llevar a cabo un monitoreo periódico de las dependencias a las que se ha referido el caso para verificar su avance.
- Realizar visitas domiciliarias, siempre y cuando esto no aumente el riesgo para la víctima.

- **Servicios**

Se presta atención especializada y servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos, como se define a continuación:

- Hospedaje: Habitación por familia destinada al alojamiento e higiene personal de las víctimas durante su estancia.

- Alimentación: Desayuno, comida y cena planeadas y coordinadas por una nutrióloga, quien elabora también dietas especiales para casos específicos.
- Servicio de atención a la salud (enfermería) para dar seguimiento a las víctimas que estén bajo tratamiento médico.
- Capacitación para el desempeño de una actividad laboral y bolsa de trabajo.
- Vestido y calzado: mudas de ropa, incluida la interior; zapatos, blancos (toallas, sábanas, etcétera).

- **Servicios especializados**

Además de los servicios anteriores, se brindan servicios especializados de trabajo social, médicos, psicológicos y jurídicos.

- **Trabajo social:** es el primer contacto con la víctima y el enlace con las áreas restantes. Orienta sobre los servicios que se proporcionan. Se encarga de indagar y cubrir las necesidades básicas de manera inmediata y de detectar o restablecer las redes de apoyo de las víctimas para su reintegración social.
Otra de sus funciones es preparar el egreso, es decir, trabajar en la gestión social necesaria para cubrir las necesidades básicas de la víctima: servicios de salud, alimentación, vestido, calzado, educación y, en la medida de lo posible, cuando así se requiera, busca la posibilidad de que cuente con vivienda y una actividad laboral remunerada. También lleva a cabo el seguimiento de la víctima después de su salida del refugio.
- **Atención psicológica:** se brinda acompañamiento terapéutico para reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia. Durante este proceso se establecen como objetivos que la víctima: a) sea capaz de reelaborar y ordenar el incidente de crisis para recuperarse; b) adquiera habilidades para tomar decisiones; y c) comience su crecimiento como una persona autónoma y con empoderamiento suficiente para afrontar y planear su vida futura.
- **Atención jurídica:** se brinda orientación legal y, en su caso, representación y acompañamiento jurídico a las víctimas, con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procedimientos o procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal. Se les explica a las víctimas sus derechos y obligaciones con toda claridad y, en caso de ser necesario, se le gestiona su canalización de manera que puedan usar los servicios jurídicos, así como ejercer sus derechos con plenitud.
- **Atención médica:** da continuidad a los tratamientos prescritos en las unidades de salud de las que son referidas las mujeres, valora los daños a la salud que presentan a su ingreso y, en su caso, la atención que se les habrá de proporcionar. Cuando requieran atención médica especializada se identifica al especialista apropiado y se refiere a la víctima para su atención, mediante la solicitud de una interconsulta.

Dado el origen multicultural de las víctimas, estas pueden solicitar a la Dirección, atención médica alópata, tradicional o ambas cuando así lo requieran. Si bien, se toma en cuenta y se respeta el sistema de creencias y la cultura de las personas, la atención integral es preponderante.

- **Atención educativa:** mediante programas reeducativos integrales no sexistas, se brinda a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, la continuidad a su formación escolarizada, así como actividades que proporcionen conocimientos y habilidades que les faciliten la obtención de un empleo o el desarrollo de una actividad productiva no estereotipada y competitiva en el mercado de trabajo.

➤ **Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas**

Las mujeres víctimas de violencia, así como de violación a sus derechos humanos, tienen derecho a recibir los servicios que brinda la Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas (CEAIVZ), de conformidad con lo establecido en la Ley de Atención a Víctimas del estado de Zacatecas.

• **Registro de Víctimas**

Las mujeres víctimas de violencia tienen derecho a que se les registre como tal, así como la violación que hay sufrido a sus derechos humanos.

El ingreso de la víctima al Registro Estatal se hará por la denuncia, la queja, o la noticia de hechos que podrá realizar la propia víctima, la autoridad, el organismo público de protección de derechos humanos o un tercero que tenga conocimiento sobre los hechos. El reconocimiento como víctima tiene los siguientes efectos:

- El acceso a los derechos, garantías, acciones, mecanismos y procedimientos de la Comisión Ejecutiva.
- En el caso de lesiones graves, delitos contra la libertad psicosexual, violencia familiar, trata de personas, secuestro, tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, desaparición, privación de la libertad y todos aquellos que impidan a la víctima por la naturaleza del daño atender adecuadamente la defensa de sus derechos; que el juez de la causa o la autoridad responsable del procedimiento, de inmediato, suspenda todos los juicios y procedimientos administrativos y detengan los plazos de prescripción y caducidad, así como todos los efectos que de éstos se deriven, en tanto su condición no sea superada, siempre que se justifique la imposibilidad de la víctima de ejercer adecuadamente sus derechos en dichos juicios y procedimientos.
- Acceder a los recursos del Fondo y a la reparación integral.

Para contar con los servicios que brinde la Comisión Ejecutiva, la calidad de víctima se da por las determinaciones de las siguientes autoridades:

- El juzgador penal, mediante sentencia ejecutoriada.

- El juzgador en materia de amparo, civil o familiar que tenga los elementos para acreditar que el sujeto es víctima.
- Los órganos jurisdiccionales internacionales de protección de derechos humanos a los que México les reconozca competencia.
- La Comisión Ejecutiva, que podrá tomar en consideración las determinaciones de:
 - a) El Ministerio Público.
 - b) La autoridad responsable de la violación a los derechos humanos que le reconozca tal carácter.
 - c) Los organismos públicos de protección de los derechos humanos.
 - d) Los organismos internacionales de protección de derechos humanos a los que México les reconozca competencia.

- **Asesoría Jurídica a las Víctimas**

Toda mujer víctima de violencia que no esté en posibilidad de contratar una persona que funja como representante legal, tiene derecho a que le sea nombrada una persona por parte de la CEAIVZ, que le brindará asesoría jurídica gratuita, a partir de su registro Estatal y podrá comparecer a todos los actos que se le requiera a la víctima.

En especial, se brindará la asesoría jurídica a:

1. Las personas que estén desempleadas y no perciban ingresos.
2. Los trabajadores jubilados o pensionados, así como sus cónyuges.
3. Los trabajadores eventuales o subempleados.
4. Los indígenas.
5. Las personas que por cualquier razón social o económica tengan la necesidad de estos servicios.

Las víctimas tendrán derecho a recibir de la persona que funja como persona representante legal, lo siguiente:

1. Asistencia y asesoría legal desde el primer momento en que tenga contacto con la autoridad.
2. Representación de manera integral en todos los procedimientos y juicios en los que sea parte.
3. Que se lleven a cabo todas las acciones legales tendientes a la defensa, incluyendo las que correspondan en materia de derechos humanos, tanto en el ámbito nacional como internacional.
4. Proporcionar de forma clara, accesible, oportuna y detallada la información y la asesoría legal que requiera en materia penal y de derechos humanos.
5. Información respecto al sentido y alcance de las medidas de protección, ayuda, asistencia, atención y reparación integral y, en su caso, se le tramiten ante las autoridades judiciales y administrativas.

6. El seguimiento a todos los trámites de medidas de protección, ayuda, asistencia y atención, que sean necesarias para garantizar la integridad física y psíquica, así como su plena recuperación.
7. Información y asesoraría a los familiares de la víctima o a las personas que ésta decida, sobre los servicios con que cuenta el Estado para brindarle ayuda, asistencia, asesoría, representación legal y demás derechos establecidos en esta Ley, en los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.
8. Que se le lleve un registro puntual de las acciones realizadas y formar un expediente del caso.
9. El trámite y entrega de copias de su expediente a la víctima, en caso de que las requiera.
10. La vigilancia efectiva a la protección y goce de los derechos de las víctimas en las actuaciones del Ministerio Público en todas y cada una de las etapas del procedimiento penal y, cuando lo amerite, suplir las deficiencias de éste ante la autoridad jurisdiccional correspondiente cuando el Asesor Jurídico de las Víctimas considere que no se vela efectivamente por la tutela de los derechos de las víctimas por parte del Ministerio Público.
11. Todo lo que se requiera para la defensa integral de los derechos de las víctimas.

• El Fondo de Víctimas

Las mujeres víctimas de violencia podrán acceder de manera subsidiaria al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, una vez que se les haya registrado en el Registro Estatal y previa evaluación integral de su entorno familiar y social, para determinar las medidas que serán orientadas a las víctimas.

Para el acceso al fondo deberá seguirse el siguiente procedimiento:

1. Presentación de solicitud por escrito, por parte de la víctima, ante la Comisión Ejecutiva, señalando el daño o daños que haya sufrido y acompañándola de:
 - a) La sentencia ejecutoria que indique el daño sufrido por los hechos ilícitos, el monto a pagar y las formas de reparación.
 - b) Toda la documentación con la que cuente con relación a los procedimientos que se sigan en virtud de su solicitud.
2. Quien reciba la solicitud la deberá remitirla a la Comisión Ejecutiva en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

Para el apoyo a las víctimas conforme al Fondo, se tomará en cuenta lo siguiente:

1. La condición socioeconómica de la víctima.
2. La repercusión del daño en la vida familiar.
3. La imposibilidad de trabajar como consecuencia del daño.
4. El número y la edad de los dependientes económicos.
5. Los recursos disponibles en el Fondo.

Las solicitudes para acceder a los recursos del Fondo en materia de reparación serán procedentes siempre que la víctima:

1. Cuente con sentencia ejecutoria en la que se indique que sufrió el daño por dichos ilícitos, así como el monto a pagar y otras formas de reparación.
2. No haya alcanzado el pago total de los daños que se le causaron.
3. No haya recibido la reparación integral del daño por cualquier otra vía, lo que podrá acreditarse con el oficio del juez de la causa penal o con otro medio fehaciente.
4. Presente solicitud de asistencia, ayuda o reparación integral, siempre y cuando dicha solicitud sea avalada por la Comisión Ejecutiva.

- **Reparación del daño**

Las víctimas tienen derecho a que se les repare el daño causado por los hechos ilícitos. Cuando la determinación y cuantificación del apoyo y reparación no haya sido dada por autoridad judicial u organismo nacional o internacional de protección de los derechos humanos, ésta deberá ser realizada por la Comisión Ejecutiva, tomando en cuenta lo siguiente:

1. Cuando el daño haya sido causado por más de un agente y no sea posible identificar la exacta participación de cada uno de ellos, se establecerá una responsabilidad subsidiaria frente a la víctima y se distribuirá el monto del pago de la indemnización en partes iguales entre todos los coacusantes previo acuerdo de la Comisión Ejecutiva.
2. Las medidas de ayuda y asistencia podrán ser de diversa índole.
3. La reparación integral deberá cubrirse mediante moneda nacional, con la excepción de que se podrá pagar en especie de acuerdo a la resolución dictada por la Comisión Ejecutiva.
4. La Comisión Ejecutiva puede cubrir las necesidades en términos de asistencia, ayuda y reparación integral, a través de los programas gubernamentales federales, estatales o municipales con que se cuente.
5. Cuando proceda el pago de la reparación, el fondo registrará el fallo judicial que lo motivó y el monto de la indemnización, que será de consulta pública.

RUTA ÚNICA DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



Bibliografía

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Primer Respondiente. Protocolo Nacional de Actuación, Consejo Nacional de Seguridad Pública, México, 2017, (fecha de consulta 7 de agosto 2018). Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/334174/PROTOCOLO_NACIONAL_DE_ACTUACION_PRIMER_RESPONDIENTE.pdf

Protocolo de Actuación para las y los Agentes del Ministerio Público de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Zacatecas en la Emisión, Seguimiento, y Cumplimiento de Medidas y Órdenes de Protección en Casos de Mujeres en Situación de Violencia. (2017), disponible en el link http://pgje.zacatecas.gob.mx/sitio/pdf/protocolo_mujeres.pdf

Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México, Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana México, 2012, (fecha de consulta 4 de julio 2019). Disponible en <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf>