



ZACATECAS
TRABAJEMOS DIFERENTE
2016-2021

—SECRETARÍA DE LAS—
MUJERES
TRABAJEMOS DIFERENTE

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE
LOS CENTROS DE ATENCIÓN A
MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
DE LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES
DEL ESTADO DE ZACATECAS

2018

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

La violencia contra las mujeres y las niñas se reproduce sin límites geográficos, políticos, culturales, educativos y económicos. Está presente en el ámbito familiar, laboral, escolar, en las calles, transporte, en los espacios públicos, en los medios de comunicación. Al ser un fenómeno expansivo es que se han establecido medidas para que los estados en el ámbito de su competencia brinden atención especializada a las mujeres víctimas de violencia. Por ello, tanto la Ley General como Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia en su Artículo 8, contemplan la creación de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y la correspondiente implementación de sus modelos de atención para garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

La Secretaría de las Mujeres del Estado de Zacatecas (Semujer) según lo previsto en los artículos 40, fracción XV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y 47 del Reglamento Interior de la Semujer, tiene la atribución de brindar atención integral a través de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia por esta razón presenta el **Protocolo de Actuación de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de la Secretaría de las Mujeres del Estado de Zacatecas**, que tiene como finalidad establecer el proceso-ruta de atención que seguirán con base en los principios de actuación, para evitar la revictimización y asegurar que no se vulneren los derechos humanos de las mujeres .

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

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción | 3 |
| I. Marco Conceptual | 6 |
| II. De los Principios básicos de actuación en los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia | 20 |
| III. De la Ruta de Atención | 23 |
| 1 Expediente Universal y Entrevista | 23 |
| 2 Detección de la violencia | 25 |
| 3 Acompañamiento a la mujer víctima de violencia | 26 |
| 4 Valoración del caso..... | 27 |
| a) Atención Jurídica..... | 27 |
| b) Atención Psicológica | 28 |
| c) Trabajo social..... | 29 |
| 5 Atención a hijas e hijos de las usuarias | 29 |
| 6 Seguimiento de la ruta de acompañamiento..... | 30 |
| 7 Plan de empoderamiento económico..... | 30 |
| 8 Seguimiento y evaluación | 31 |
| De la descripción de Actividades | 31 |
| I. Ingreso y apertura de expediente universal..... | 30 |
| II. Trabajo Social..... | 34 |
| III. Entrevista inicial..... | 36 |
| IV. Atención Jurídica | 39 |
| V. Atención Psicológica | 40 |
| VI. Contacto a red de apoyo familiar | 42 |
| VII. Canalización a casa de tránsito, albergue o refugio | 43 |
| VIII. Elaboración del programa de crecimiento | 45 |
| IX. Seguimiento y apoyo de actividades de crecimiento..... | 47 |
| Bibliografía | 50 |
| Anexo 1 | 52 |
| Anexo 2 | 62 |

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

Introducción

Existen diversos instrumentos internacionales que contemplan medidas dirigidas a alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres así como erradicar la violencia contra las mujeres y niñas, destacan la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra la Mujer (CEADAW)¹ y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém Do Pará).

Sabemos que con base en los mecanismos de protección de los derechos humanos de las mujeres y acorde con el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)², todas las autoridades deben interpretar las normas “pro persona” y de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado debe prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Si bien existen diversos avances normativos relativos a los derechos humanos de las mujeres, la realidad se impone al palparla en la vida cotidiana. La violencia contra las mujeres y las niñas se reproduce sin límites geográficos, políticos, culturales, educativos, económicos. Está presente en el ámbito familiar, laboral, escolar, en las calles, transporte, en los espacios públicos, en los medios de comunicación (Anexo1).

Al ser un fenómeno expansivo es que se han establecido medidas para que los estados en el ámbito de su competencia brinden atención especializada a las

¹Carta Universal de los Derechos Humanos de las Mujeres.

²Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2011.

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

mujeres víctimas de violencia. Por ello, tanto la Ley General como Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia³, contemplan la creación de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y la correspondiente implementación de sus modelos de atención para garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

Lo cual se reafirma con lo dispuesto en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder⁴, respecto a que las "víctimas" que son las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder⁵; deben recibir atención material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.

La Secretaría de las Mujeres del Estado de Zacatecas (Semujer) según lo previsto en los artículos 40, fracción XV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y 47 del Reglamento Interior de la Semujer, tiene la atribución de brindar atención integral a través de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (en adelante Centros de Atención). Actualmente se ubican en ocho de los cincuenta y ocho municipios que conforman la entidad.

³Artículo 8 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

⁴ Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985.

⁵Tanto la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas, se refieren a la "víctima" como la mujer –en lo individual– de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia sin contemplarla en el plano colectivo como lo hace la Declaración.

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

Los Centros de Atención a Mujeres, son espacios públicos de segundo nivel en los que de manera presencial se brinda atención integral a las mujeres víctimas de violencia, en las áreas de trabajo social, psicología y jurídica. Además, cuentan con un área lúdica para la atención de sus hijas e hijos. Por la forma de operación podemos catalogarlos como “híbridos”⁶ toda vez que los ubicados en los municipios de Fresnillo, Loreto, Sombrerete y Zacatecas, forman parte de la estructura orgánica de la Semujer, por lo que el personal profesional presta sus servicios de manera permanente todo el año.

En los municipios de Guadalupe, Jerez, Río Grande y Valparaíso, los Centros son coordinados por las propias Directoras de los Institutos Municipales de las Mujeres y la prestación de los servicios profesionales inicia a mediados de año dado que es cubierta con recurso federal del Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) a través del Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF). Además, con este recurso incluso se fortalece a los Centros de Atención de la estructura de la Semujer con profesionistas.

Los Centros de Atención, no cuentan con un procedimiento homologado de atención integral a las mujeres víctimas de violencia, por lo que, este Protocolo tiene como finalidad establecer el proceso-ruta de atención que seguirán con base en los principios de actuación, para evitar la re victimización y asegurar que no se vulneren los derechos humanos de las mujeres⁷.

Este Protocolo se integra con varios apartados y se basa en la norma internacional, nacional y estatal correspondiente (Anexo 2). El primero, se refiere al marco conceptual para homologar los elementos teóricos básicos del personal que brinde la atención a las mujeres víctimas de violencia. El segundo apartado,

⁶Para este documento el término se utiliza para referirse al resultado de la combinación de modelos operativos.

⁷ Este Protocolo se basa en el modelo previsto en el Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México y acorde con a la propia naturaleza de los Centros de Atención.

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

contemplará los principios a los que deberá apegarse el personal que preste sus servicios en los Centros de Atención. Finalmente se desarrolla el procedimiento-ruta de atención a las mujeres en el que se aplicará un enfoque diferencial y especializado. Además, se contemplan como Anexos las estadísticas de violencia en el estado de Zacatecas, según la Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones de los Hogares (ENDIREH) 2011 y el marco jurídico enunciativo en el que se inscribe este instrumento.

I. Del Marco conceptual

Con la finalidad de que el personal profesional que preste sus servicios en los Centros de Atención cuente con bases conceptuales estandarizadas es que se conforma este apartado.

1. Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia

Es un espacio público de segundo nivel que de manera presencial brinda atención integral y acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos. Esta atención es psicológica, jurídica y en trabajo social, con perspectiva de género y con enfoque de derechos humanos.

La visión de los Centros de Atención es llegar a ser un modelo de referencia nacional e interinstitucional que contribuya a erradicar la violencia contra las mujeres y alcanzar su empoderamiento económico.

La misión de los Centros de Atención es institucionalizar el modelo para atender de manera integral la violencia contra las mujeres y aplicar estrategias innovadoras al respecto.

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

2. Género-Sexo

El sexo se refiere a una diferenciación de los cuerpos masculinos y femeninos.

El género es el conjunto de cualidades económicas, sociales, psicológicas, políticas y culturales atribuidas a los sexos, las cuales, mediante procesos sociales y culturales, constituyen a los particulares y a los grupos sociales⁸. Por lo que género es lo que culturalmente se atribuye a las personas de conformidad con su sexo.

En este sentido, el género forma parte de las identidades de las personas a través de su sexo, al incidir en su determinación de quiénes son, cómo deben de pensar y actuar. Es importante indicar que la identidad de género es un proceso de elaboración ya que está determinado por la cultura, por lo que así como se construye (se aprende) se puede deconstruir (se desaprende)⁹.

3. Los Derechos Humanos de las Mujeres

Los Derechos Humanos de las Mujeres son definidos por la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas, como parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

⁸Marcela Lagarde y de los Ríos, Los Cautiverios de las Mujeres: Madresposas, Monjas, Putas, Presas y Locas, 4ª ed., México, UNAM, 2005, pág. 60 (Colección posgrado 8).

⁹Protocolo 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, Primera Edición: México, 2012.

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

La importancia de los derechos humanos radica en que su finalidad es proteger la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la integridad de cada persona frente a la autoridad. En virtud de que su única base es la condición propia de las personas, los derechos humanos son:

- Universales, porque pertenecen a la humanidad en su totalidad;
- Inherentes a cada persona;
- Históricos, porque son resultado de la progresiva toma de conciencia de los seres humanos respecto de sus derechos y conquistas frente al abuso de poder público y privado.

Derecho a la educación

“... La educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia... El criterio que orientará a la educación se basará en los resultados del progreso científico, luchará contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres, los fanatismos y los prejuicios”. (Art. 3° CPEUM).

Es necesario que los contenidos educativos se estructuren de acuerdo con las diferencias, tanto geográficas como culturales, así como con las necesidades específicas de las mujeres. Necesitamos una educación que promueva el desarrollo intelectual y emocional, así como el respeto a los derechos humanos.

Tenemos derecho a:

- Que las mujeres de todas las edades recibamos educación que no sea discriminatoria y que promueva los valores de la solidaridad, la equidad y el respeto.
- Alcanzar niveles educativos cada vez más altos.
- Recibir capacitación que permita ampliar nuestras posibilidades de desarrollo laboral.

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

Derecho a la Salud

“Toda persona tiene derecho a la protección de la salud...” (Art. 4° CPEUM).

La esperanza de vida ha aumentado en los últimos decenios. A pesar de ello, algunas enfermedades como el cáncer cérvicouterino y de mama constituyen un grave problema de salud. En nuestro país muchas mujeres de zonas urbanas y rurales, especialmente de poblaciones marginadas, enfrentan grandes dificultades para recibir atención médica y, cuando se les proporciona, ésta suele ser deficiente. La salud, tanto física como mental, es uno de nuestros derechos más importantes. Para un pleno bienestar físico, emocional, mental y social tenemos derecho a:

- Contar con servicios de salud accesibles y de buena calidad.
- Que los servicios de salud brinden atención integral que tome en cuenta las diferencias biológicas, médicas, psicológicas, laborales y económicas.
- Que la información sobre los servicios de salud que recibimos tome en cuenta nuestra condición de género.
- Que en todas las instancias y programas de gobierno se incorporen estudios e investigaciones relacionados con la salud de las mujeres.
- Contar con una alimentación balanceada que permita nuestro desarrollo pleno.

Derechos Sexuales y reproductivos

“Toda persona tiene derecho a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y el espaciamiento de sus hijos...” (Art. 4 CPEUM).

Las principales causas de muerte de mujeres entre los 15 y 64 años son enfermedades relacionadas con el aparato reproductivo, sin embargo, la situación se agudiza entre las mujeres de escasos recursos y con menos posibilidades de acceso a información y a servicios de salud adecuados. En relación con la transmisión del virus de inmunodeficiencia adquirida (VIH/sida), las mujeres presentan una gran vulnerabilidad por las condiciones de desigualdad económica,

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

social y cultural que viven frecuentemente respecto de sus parejas. Esto hace que se encuentren en relaciones de dependencia, lo que dificulta tomar medidas preventivas tales como el uso del condón. Las mujeres necesitan aprender que es posible separar la sexualidad de la reproducción. Para el desarrollo pleno de la sexualidad, se tiene derecho a:

- La información y la educación sexuales.
- Ejercer la sexualidad responsablemente.
- Decidir por propia elección la maternidad.
- Elegir libre e informadamente sobre la utilización de anticonceptivos.
- No sufrir violencia sexual.

Derecho a una vida sin violencia

“La Federación, las entidades federativas y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, expedirán las normas legales y tomarán las medidas presupuestarias y administrativas, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia[...]" Art. 2, Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Tener una vida libre de violencia es un derecho humano de las mujeres reconocido por las leyes nacionales e internacionales. Entre estas últimas, destacan las Convenciones sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y la Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. En México, la mayor parte de las entidades federativas cuenta con leyes de prevención y atención de la violencia intrafamiliar, y a partir de febrero de 2007, dispone también de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Ésta consigna la responsabilidad del Estado mexicano de proteger a las mujeres de los tipos de violencia que las amenazan, principalmente a niñas y mujeres adultas mayores. Además, asienta las bases legales sobre cómo se coordinarán las dependencias federales y los tres

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

órdenes de gobierno para conjuntar esfuerzos, instrumentos, servicios y políticas con el propósito de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en todo el territorio nacional.

Derecho al Trabajo

“Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo conforme a la ley...Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación... Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad...” (Art. 123 de la CPEUM). Persiste la discriminación laboral contra las mujeres y es común que se exija a las aspirantes a un puesto un certificado de no gravidez para ocupar una plaza laboral. Para la igualdad en el ámbito laboral tenemos derecho a:

- Recibir salario justo e igual al que perciben los hombres por el mismo trabajo.
- Que hombres y mujeres tengan horarios laborales justos, que les permitan compartir equitativamente las responsabilidades familiares, lo cual debe incluir los permisos y las licencias por maternidad y paternidad.
- Trabajar sin que importe el estado de embarazo, nuestro estado civil o cualquier otra condición especial.
- Que no se discrimine para ocupar puesto alguno por el hecho de ser mujeres.

Derecho al Desarrollo

“El estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía...” (Art. 26 CPEUM).

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

En el mundo hay más de 1 300 millones de personas en condiciones de pobreza. En los últimos diez años, el número de mujeres que viven en esta situación aumentó hasta alcanzar 70 por ciento de la cifra antes mencionada, dando lugar a lo que se conoce como ‘feminización’ de la pobreza. Sólo uno por ciento de la propiedad de la riqueza mundial está en manos de las mujeres. La desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es una barrera que impide el desarrollo pleno de la humanidad. Para un desarrollo con justicia económica se tiene derecho a:

- La distribución equitativa de bienes, patrimonios, ingresos y servicios.
- Igualdad de oportunidades para obtener recursos económicos y la propiedad la tierra.
- Una vida digna y con bienestar.
- Que se reconozca y valore la contribución de las mujeres al desarrollo económico.

Derecho a la Participación Política

“Son prerrogativas del ciudadano: I. Votar en las elecciones populares; II. Poder ser votado para todos los cargos de elección popular y nombrado para cualquier otro empleo o comisión teniendo las calidades que establezca la ley...” (Art. 35 de la CPEUM).

La posibilidad de elegir a un gobernante o ser elegida para gobernar son atributos de la ciudadanía que las mujeres han ido ganando a lo largo de la historia. Sin embargo, el número de mujeres en puestos de elección popular todavía es muy limitado. Debemos aspirar a la ciudadanía plena, a través de una intensa y consciente participación. Para conseguir esto, tenemos derecho a:

- Participar activamente y de manera equitativa en las instituciones gubernamentales, la administración pública, los órganos legislativos y los tribunales judiciales.

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

- Tomar decisiones en igualdad de condiciones que los hombres, tanto en el ámbito privado como en el público.
- Recibir capacitación para fomentar el liderazgo de las mujeres.

Derecho a un Medio Ambiente Sano

“... Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolos a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su conservación y el medio ambiente ...” (Art. 25 de la CPEUM).

Las mujeres desempeñamos un papel muy importante en el manejo y la conservación de los recursos naturales y el medio ambiente. La crisis ambiental actual se debe a un modelo de desarrollo que no está cuidando los recursos naturales. La degradación ambiental tiene efectos negativos sobre la salud, el bienestar y la calidad de vida de la población. Para un medio ambiente sano se tiene derecho a:

- Educación y capacitación en el manejo adecuado de los recursos naturales y en la conservación del medio ambiente, aire no contaminado, agua limpia, alimentos no tóxicos, entre otros.
- El uso de tecnología adecuada que no implique peligro para la salud y la vida del planeta.
- Participar en los planes de ordenamiento ecológico territorial.
- Que en las políticas de desarrollo se incluya la perspectiva de género.
- Participar en la toma de decisiones en políticas públicas para alcanzar un medio ambiente sano.

Derecho a la Información

“La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de ataque a la moral, los derechos de terceros; el de-

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

recho a la información será garantizado por el estado”. (Art. 6 de la CPEUM) constitucional.

Los medios de comunicación, como la televisión, la radio, periódicos y revistas, influyen en la vida diaria de las personas y en sus modos de vida; pueden promover estilos que proyectan imágenes discriminatorias hacia las mujeres. Para el uso democrático de los medios de comunicación tenemos derecho a:

- Información.
- La libre expresión.
- Tener las mismas oportunidades que los hombres.
- Que no se promueva en los medios de comunicación ningún tipo de violencia contra las mujeres.
- Contar con espacios en los medios de comunicación para difundir información sobre nuestros derechos.
- Construir una cultura de la equidad.¹⁰

4. Violencia de Género

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada.¹¹

5. Tipos de Violencia

Los tipos de violencia contra las mujeres son:

Violencia Física. Cualquier acto u omisión intencional realizado por la persona agresora, que inflija daño o dolor en el cuerpo de la víctima, por medio de la fuerza

¹⁰ Instituto Nacional de las mujeres. Dirección General de Planeación/Dirección de Capacitación y Desarrollo de Metodologías http://www.sct.gob.mx/fileadmin/_migrated/content_uploads/Derechos_Humanos_de_las_Mujeres.pdf.

¹¹ Artículo 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Naciones Unidas, 1994.

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

física o algún tipo de arma, objeto o sustancia, que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.¹²

Violencia Psicológica. Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que dañe la estabilidad psicológica de la víctima y le ocasione trastornos emocionales. Las conductas pueden ser humillación, chantaje, prohibición, coacción, intimidación, insulto, amenaza, marginación, abandono, restricción a la autodeterminación, o limitación de su ámbito de libertad. Dichas conductas pueden conllevar a la víctima a la depresión, aislamiento, alteración de su personalidad o incluso al suicidio.

Violencia Sexual. Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que degrade, dañe o atente contra el cuerpo o la sexualidad de la víctima, que puede consistir en: la imposición mediante la violencia física o psicológica de relaciones sexuales, incluso la ejercida por el cónyuge o la pareja sentimental o afectiva; la explotación o comercio sexual; el acoso u hostigamiento sexuales; la mutilación genital femenina; el empleo de mujeres sin su consentimiento, y de niñas, en pornografía; los delitos contra la libertad sexual e integridad de las personas, señalados en el Código Penal para el Estado, y todos los abusos, agresiones y conductas que atenten o limiten el derecho a la libertad, dignidad, integridad y desarrollo físico y sexual de las mujeres.

Se entenderá, así mismo, como Violencia Sexual, a la violencia contra los derechos sexuales y reproductivos, la cual consiste en cualquier acto u omisión que impida o restrinja el libre ejercicio del derecho a la salud sexual y reproductiva de las mujeres y, por tanto, afecte el ejercicio de la libertad sexual.

¹² Artículo 9, fracción I, Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

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

El hostigamiento sexual es la forma de violencia que realiza la persona agresora cuando tiene una relación de superioridad real frente a la víctima en los ámbitos laboral, escolar, doméstico o cualquier otro que implique subordinación, se manifiesta en cualquier comportamiento, aislado o recurrente, verbal o físico, de connotación lasciva que degrade, dañe o atente contra el cuerpo o la sexualidad de la víctima.

El acoso sexual es la forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de la persona agresora, que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. Se manifiesta en cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, intimidatorio u ofensivo que degrade, dañe o atente contra el cuerpo o la sexualidad de la víctima.

La mutilación genital femenina es el conjunto de procedimientos que implican una eliminación parcial o total de los genitales externos femeninos o lesiones causadas a los órganos genitales femeninos por razones culturales, religiosas, o en general, cualquier otra que no sea de orden estrictamente terapéutico, aun cuando se realicen con el consentimiento, expreso o tácito, de la víctima;

Violencia Económica. Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora que afecte la libertad de disponibilidad de recursos económicos de la víctima. Se puede manifestar a través de limitaciones al ingreso o a la disponibilidad de las percepciones económicas, incumplimiento de las responsabilidades alimentarias, exclusión o discriminación en la toma de decisiones financieras o en la disposición de los recursos compartidos sin la voluntad de la víctima.

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

Se entenderá, así mismo, como Violencia Económica la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

Violencia Patrimonial. Cualquier acto u omisión realizado por la persona agresora dirigido a dañar, menoscabar o destruir los bienes, ingresos y valores de la víctima. Se puede manifestar en el apoderamiento, despojo, transformación, sustracción, destrucción, desaparición, retención o distracción de objetos, documentos, bienes, derechos reales, personales, valores, o recursos económicos, que pueden ser comunes o exclusivos de la víctima.

6. Modalidades de la violencia

Las modalidades de la violencia contra las mujeres son:

Violencia Familiar. Es cualquier acto u omisión de agresión o discriminación intencional, dirigido a dominar, controlar, limitar, humillar, acosar o excluir de manera física, verbal, psicológica, sexual, económica o patrimonial, a las mujeres, independientemente de la cantidad o continuidad de dichas conductas, dentro o fuera del domicilio familiar o conyugal. Se ejerce por las personas que tienen o han tenido algún vínculo de índole familiar con la víctima, parentesco por consanguinidad, afinidad o civil; tutela o curatela; matrimonio, concubinato, o bien, que tengan o hayan tenido alguna relación afectiva o sentimental de hecho.¹³

Violencia Laboral o Docente. Es cualquier acto u omisión de agresión o discriminación intencional dirigido a dominar, controlar, limitar, humillar, acosar, explotar o excluir de manera física, verbal, psicológica, sexual, económica o patrimonial, a las mujeres, dentro del desempeño de un trabajo, o de un centro o institución cuya finalidad sea la educación, el deporte o la promoción, enseñanza o

¹³ Artículo 12 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

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

desarrollo de la cultura, independientemente de la cantidad o continuidad de dichas conductas, que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las víctimas e impide su desarrollo y atenta ´contra la igualdad. Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica.

Cuando se denuncien hechos constitutivos de violencia laboral o docente con efectos administrativos, se reservará en todo caso la identidad de la víctima.

Violencia en la Comunidad. La violencia en la comunidad es cualquier acto u omisión, aislado o recurrente, individual o colectivo, de agresión o discriminación, dirigido a dominar, controlar, limitar, humillar, acosar, excluir, degradar, dañar o atentar, de manera física, verbal, psicológica o sexual, a las mujeres. Se puede manifestar en la vía pública, calles, transporte público, áreas públicas que la gente utilice, entre otros, para traslado, paseo, trámites, esparcimiento, descanso u estancia transitoria, y en general, en cualquier ámbito público.

Violencia Institucional. La violencia institucional es cualquier acto u omisión de agresión o discriminación, independientemente de su cantidad o continuidad, dirigido a dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos fundamentales de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las diferentes formas de violencia. Se ejerce por las personas que sean servidores públicos de cualquier dependencia, entidad u organismo público autónomo del sector público federal, estatal o municipal.

Violencia Femicida. La violencia feminicida es la forma extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público o privado, conformada por el conjunto de conductas que pueden

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

conllevar impunidad social e institucional, puede culminar en homicidio o en otras formas de muerte violenta de mujeres.

7. Banco Estatal de Datos sobre Violencia Contra las Mujeres

Es el Banco Estatal de Datos que se integrará principalmente de casos o incidencia de violencia contra las mujeres, trámites, órganos competentes, regionalización, frecuencia, edad, número de víctimas, tipos y modalidades de violencia, causas, características, efectos, recursos asignados o erogados, investigaciones y estudios en la materia, y medidas de prevención, atención y erradicación y las evaluaciones de las mismas, y que podrá servir como elemento para acreditar la integración o procedencia de la Alerta de Violencia contra las Mujeres. El uso y disposición de la información que integre el Banco Estatal, quedará sujeto a lo previsto por las leyes en materia de acceso a la información.¹⁴

8. Órdenes de Protección

Son las medidas cautelares o precautorias de urgente aplicación, necesarias para salvaguardar la integridad física y psíquica de las mujeres que son víctimas de cualquier tipo y modalidad de violencia. Estas pueden ser según la Ley General de Acceso o sus homologas en las entidades federativas: de emergencia, preventivas y de naturaleza civil y familiar.

Tienen como finalidad dar apoyo, cuidado, defensa y protección para evitar el riesgo inmediato de nuevos actos de violencia contra la mujer que las solicita y evitar daños mayores.¹⁵

¹⁴ Artículo 7 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas.

¹⁵ APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS MODELOS DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES. Protocolos de actuación para Michoacán. 2ª Edición, revisada, integrada y aumentada. Agosto 2012.

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

II. De los Principios básicos de actuación en los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia.

En este apartado se explicarán brevemente los principios que deben regir la atención proporcionada y la actuación realizada por las personas que presten sus servicios profesionales en los Centros de Atención.

- 1 Atención expedita.** Los Centros de Atención, tomarán en cuenta el principio de expeditéz previsto en el artículo 17 de la CPEUM. La observancia de este principio en los Centros de Atención permitirá realizar en su caso los acompañamientos necesarios ante las instancias competentes para garantizar el acceso a la justicia de las mujeres para tal efecto, se deberá realizar el seguimiento sin costo alguno para la víctima.¹⁶
- 2 Trato empático.** El personal de los Centros de Atención debe actuar de manera empática y profesional. La empatía es una emoción en la que los estados emocionales de las personas se identifican. Puede que una persona sienta lo mismo o de manera muy similar a lo que la otra persona siente o podría sentir. También se le considera como la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro. La empatía es una cualidad deseable en las servidoras y servidores públicos que laboren en los Centros de Atención, es una herramienta para brindar a la usuaria una atención basada en el respeto a su sufrimiento, en la solidaridad y en el entendimiento de las

¹⁶ 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, Primera Edición: México, 2012

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

condiciones materiales y espirituales que vive la víctima como producto de la violencia.¹⁷

- 3 **Atención y actuación conforme a la ley.** Toda actuación que realicen los Centros de Atención debe realizarse con respecto a las leyes y con apego a la cultura de la legalidad ya que esto es fundamental para restablecer los derechos de las víctimas.¹⁸
- 4 **Atención y actuación con fundamento en el respeto a los derechos humanos.** El modelo de atención de los Centros y su operatividad debe partir del respeto absoluto a los derechos humanos y, sobre todo, el respeto a la dignidad de las mujeres.¹⁹
- 5 **Debida diligencia. En los Centros de Atención se efectuará el acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia con la finalidad de que accedan a** la justicia en un marco de debida diligencia, implica que los casos de violencia contra las mujeres se investiguen de manera pronta, exhaustiva e imparcial; libre de estereotipos y sin discriminación.²⁰
- 6 **No re victimización.** Las mujeres, niñas y niños que sufren violencia deberán ser atendidas (os) en todo momento, evitando que la victimización se multiplique al minimizar, tergiversar, nulificar, negar, no utilizar información sencilla o reiterar la explicación del reclamo original de la situación de violencia. Las personas que presten sus servicios

¹⁷ *Ídem.*

¹⁸ *Ídem.*

¹⁹ *Ídem.*

²⁰ Relatoría sobre los Derechos de la Mujer, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos, Acceso a la Justicia para Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas, OEA/Ser.L./V/II. Doc. 68, 20 de enero de 2007.

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

profesionales en los Centros de Atención deberán resguardar la privacidad de la víctima con el objeto de no re victimizarla.

- 7 **Confidencialidad.** Las personas que presten sus servicios profesionales en los Centros de Atención deberán resguardar la privacidad de la víctima con el objeto de no revictimizarla. La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, estipula en su artículo 8 que los modelos de atención, prevención y sanción deben “garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos” para cumplir este mandato, es indispensable generar un ambiente de confianza entre la mujeres, niñas y niños y quienes se encargan de atenderlas, lo que solo se puede asegurar a través del manejo confidencial de sus datos personales.
- 8 **Incluyente / no discriminación.** Las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia serán atendidas por igual, sin distinción por su condición de origen étnico o racial, edad, credo, nivel económico, nivel social, escolaridad, capacidades diferentes, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual, y de cualquier otra diferencia.
- 9 **Integralidad:** La atención brindada está concebida como un todo sistémico, es decir que no consiste en la mera suma de los servicios a los que las mujeres pueden acceder, sino que asegura que para cada víctima de violencia, se determinarán los servicios y apoyos necesarios en función de su caso específico y se ofrecerán en forma coordinada e integral.
- 10 **Profesionalismo.** Todo personal que presten sus servicios profesionales en los Centros de Atención, independientemente del área a la que estén adscritos debe actuar con seriedad, honradez, eficacia y pericia al utilizar

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

sus capacidades y conocimientos en los servicios de atención que prestan a las mujeres víctimas de violencia.

11 Asociación entre Gobierno y organizaciones de la sociedad civil.

Algunas organizaciones de la sociedad civil tienen amplia experiencia en la prestación efectiva de servicios a mujeres víctimas de violencia a través de apoyos en asesoría jurídica, psicológica y médica, así como en la provisión de lugares seguros para que puedan resguardarse en caso de situaciones de extrema violencia.

III. De la Ruta de Atención

El principal objetivo de este Protocolo de Actuación es construir la Ruta de Atención para las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos en los Centros de Atención. Ésta ha sido definida como “el esquema operativo que permite organizar las acciones y estrategias que deben ponerse en marcha para dar continuidad, coherencia, sistematicidad e integralidad, a un proceso de prestación de un servicio de atención integral en cualquier ámbito”²¹.

La ruta de atención se compone de ocho procedimientos que se detallan a continuación:

1. Expediente universal y Entrevista

El propósito de este procedimiento es requisitar la solicitud de atención, recuperar la información general sobre la mujer víctima de violencia y la situación que vive por única ocasión, la que será sistematizada en un expediente universal²² a través del Banco Estatal de Datos de Violencia contra las Mujeres. Por ello, se

²¹ Protocolo de Actuación para las 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, Primera Edición: México, 2012, *Op. cit.*, pág.49.

²² Este expediente universal será compartido por las dependencias que integran el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

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

promoverá que los Centros de Atención cuenten con la infraestructura y los recursos tecnológicos para su adecuada implementación y seguimiento.

El expediente único, permite cumplir con uno de los fines del modelo que es la no re victimización y deberá actualizarse acorde con la ruta de atención a efecto de que sea de utilidad.

Durante la entrevista se procurará tener contacto visual con la usuaria en todo momento para brindarle seguridad y confianza, en un espacio de privacidad y confidencialidad. La Trabajadora social deberá tener una actitud receptiva y empática, al escuchar a la usuaria evitará minimizar, negar o justificar la violencia que la mujer ha sufrido, así como emitir juicios.

No obstante de que en los Centros de Atención, no se cuente con atención médica, todo el personal pero en especial la Trabajadora Social deberá estar capacitada en la *Norma Oficial Mexicana Nom-046-SSA2-2005. Violencia familiar, Sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*. Norma que tiene por objeto establecer los criterios a observar en la detección, prevención, atención médica y la orientación que se proporciona a las y los usuarios de los servicios de salud en general y en particular a quienes se encuentren involucrados en situaciones de violencia familiar o sexual, así como en la notificación de los casos. Esto con la finalidad de brindar el acompañamiento a la mujer víctima de violencia a las instituciones que conforman el sistema Nacional de Salud y supervisar que se siga la ruta de atención correcta.

Además, existirá un área lúdica con la finalidad de que las mujeres que acudan al Centro de Atención se sientan tranquilas de observar que sus hijos e hijas se encuentran en un lugar seguro. Las profesionistas detectarán si los niños (as) han sido víctimas de violencia y si requieren de atención especializada. De ser el caso

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

se elaborará una nota en el expediente universal respecto de su comportamiento para determinar la ruta de atención y en su caso realizar un acompañamiento a las instancias externas competentes previa autorización de la madre.

El área lúdica será un área limpia y ordenada y contará con al menos una sala de juego y observación, un baño para niños (as) a su escala; una sala de observación individual y estará dotada de refrigerios y bebidas.

2. Detección de la violencia

Una vez que se generó el expediente único de la mujer víctima de violencia inicia el procedimiento de detección de la violencia en relación a las características, secuelas y nivel de riesgo que presenta en función de lo siguiente:

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

En cuanto al nivel de riesgo que enfrenta la víctima se considerarán como elementos: a) los antecedentes de violencia del agresor; b) su comportamiento celotípico; c) su estado de irritabilidad, y d) su proclividad o no al alcoholismo o la drogadicción, entre otros. En la detección del nivel de riesgo se tomará en cuenta

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

que en ninguna circunstancia se podrá minimizar el riesgo que corre la usuaria y siempre habrá que creerle lo ocurrido.

Además el personal profesional deberá de observar el enfoque diferencial y especializado previsto en el artículo 5 de la Ley General de Atención a Víctimas consistente en reconocer la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

3. Acompañamiento a la mujer víctima de violencia

En caso de que el servicio no se brinde en los Centros de Atención se procederá a acompañarlas a la institución o instituciones que cuenten con ellos. En este caso, 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 público que la atenderá en la instancia canalizada. 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 brinde en la institución.

De igual forma el personal profesional deberá de observar el enfoque diferencial y especializado con la finalidad de reconocer la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren

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

de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

4. Valoración del Caso

La atención que brindada será personalizada al caso concreto y de manera interdisciplinaria. Se pondrán todas las opciones de atención a la usuaria, quien finalmente es la que decidirá la conformación de la ruta de atención a seguir.

Los servicios con los que cuentan los Centros de Atención son: legales, psicológicos y de trabajo social.

El personal profesional deberá de observar el enfoque diferencial y especializado previsto en el artículo 5 de la Ley General de Atención a Víctimas consistente en reconocer la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

a) Atención Jurídica

Se realiza por profesionales del derecho quienes proporcionarán a las mujeres víctimas de violencia información sobre sus derechos, las características de los

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

procesos judiciales y las opciones legales. Este tipo de atención contempla el acompañamiento y representación jurídica a las mujeres a las que se les vulneraron sus derechos ya sea en los espacios de procuración de justicia o ante los tribunales.

Se atenderán los casos de divorcios, pensiones alimenticias, reconocimiento de paternidad,

Tiene como finalidad promover el acceso a la justicia, salvaguardando la seguridad y derechos de las mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos de posibles violencias por parte del agresor.

Asimismo, deberá tomarse en cuenta el nivel de riesgo a efecto de que los profesionales acompañen a la víctima para la tramitación de las órdenes de protección con la finalidad de que la víctima recupere la sensación de seguridad frente a posibles amenazas o represalias por parte de su agresor²³.

En este caso, la abogada (o) brindará el acompañamiento a la mujer víctima de violencia a efecto de que las órdenes de protección se dicten bajo los siguientes principios: protección a la víctima de violencia y víctimas indirectas; debida diligencia; no discriminación; urgencia y simplicidad.

b) Atención Psicológica

Es brindada por profesionales de la psicología para apoyarlas a través de procesos psicoterapéuticos en la recuperación de la confianza en sí mismas,

²³En los artículos del 64 al 72 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas, se contemplan la naturaleza, tipos y procedimiento para tramitar las órdenes de protección.

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

desde este servicio se trabajan los sentimientos de estigmatización, impotencia, culpa y vergüenza, así como el daño emocional con los que conviven diariamente.

Esta atención se realizará con una visión humanista que implica una forma de trabajo centrada en la persona y sus capacidades; desde la perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

Las terapias deberán brindarse en un lugar acogedor, cómodo, privado y seguro.

c) Trabajo Social

Son acciones que realizan los profesionales en trabajo social, gestión social o sociología, cumplen la función de interconexión para el acompañamiento de las mujeres víctimas de violencia para que reciban los servicios externos (con los que no cuentan los Centros de Atención) e internos (jurídico y psicológico). 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.

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.

5. Atención a hijas e hijos de las usuarias

Se observará la doctrina de la protección integral de los niños y las niñas, por lo tanto, el personal del Centro de Atención se apegará a la Convención del Niño que señalan que en las intervenciones victimales dirigidas a las niñas y niños deberá privilegiarse su incorporación a la familia y su reinserción en la comunidad.

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

Deben ser informados por la psicóloga del Centro de Atención, en términos claros y concretos, por qué están ahí y cuáles son los propósitos y alcances de la atención recibida tanto para él o para ella, para su madre y para su familia.

Además, en este procedimiento es necesario desarrollar capacidad de empatía, seguridad, protección escucha respetuosa y credibilidad.

En el caso concreto podrá efectuarse un acompañamiento a la madre, hijos e hijas a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Zacatecas.

6. Seguimiento de la ruta de acompañamiento

Este proceso consiste en el puntual seguimiento de la atención y acompañamiento proporcionado en el Centro de Atención. Ello implica que 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.

7. Plan de empoderamiento económico

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 conformará una bolsa de trabajo, talleres, becas, entre otras actividades que deberá impulsar el propio Centro de Atención.

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

8. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y evaluación se realizarán de manera periódica y programada a través de encuestas de satisfacción sobre la calidad del servicio, acompañamientos y asesorías. La información será recopilada y sistematizada para obtener las áreas de oportunidad para conformar los planes de mejora. Esta información será presentada en reuniones periódicas en las que se acordará una línea programática con los compromisos de mejora y las fechas de ejecución.

De la descripción de actividades

A. Ingreso y Apertura de expediente universal

I. Objetivo

Ingresar a las usuarias al Centro de Atención y registrarlas para proceder con la apertura de su expediente electrónico.

II. Políticas de operación

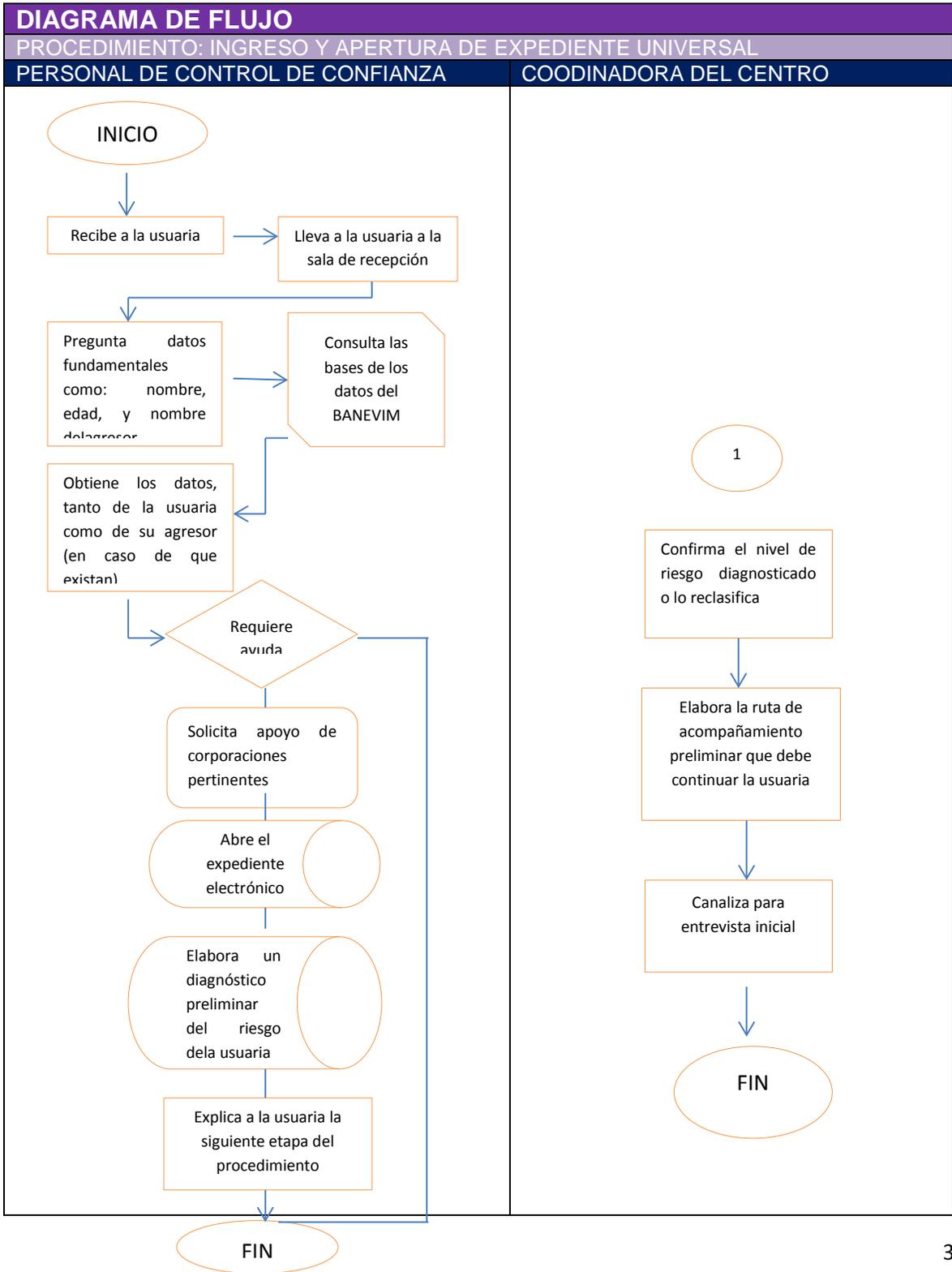
1. La Trabajadora Social realizará el procedimiento de ingreso será personal con control de confianza para acceder a las bases de datos del Banco Estatal de Datos de Violencia contra las Mujeres (BANEVIM). Deberá manejar con reserva y confidencialidad la información y datos personales tanto de la usuaria como de su agresor.
2. Para evitar la doble victimización, solamente se le preguntarán a la usuaria tres datos: su nombre, edad y nombre del agresor.
3. El personal que realice este procedimiento también verificará los antecedentes del agresor para comenzar con el proceso de medición del riesgo.

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

III. Descripción de actividades

| DESCRIPCIÓN NARRATIVA | | | |
|--|--------------------|--|--------------------------------|
| PROCEDIMIENTO A: INGRESO Y APERTURA DE EXPEDIENTE | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Trabajadora Social | Sala de recepción | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe a la usuaria 2. Lleva a la usuaria a la sala de recepción 3. Pregunta datos fundamentales como: nombre, edad y nombre del agresor 4. Consulta las bases de datos del BANEVIM 5. Obtiene los datos tanto de la usuaria como de su agresor (en caso de que existan). Requiere ayuda. 6. Solicita apoyo a las corporaciones pertinentes 7. Abre el expediente universal 8. Elabora un diagnóstico preliminar del riesgo de la usuaria 9. Explica a la usuaria la siguiente etapa del procedimiento <p>Fin del procedimiento</p> <p>Confirma el nivel de riesgo diagnosticado o lo reclasifica</p> | Expediente universal |

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



B. Trabajo Social

I. Objetivo

Evaluar a través de un instrumento especial, y de otras técnicas, el riesgo que corre la usuaria de sufrir daños graves a su integridad física para brindarle seguridad y protección.

II. Políticas de operación

1. El proceso de medición de riesgo es fundamental para garantizar la seguridad y protección de la usuaria, de esta manera se podrá brindar acompañamiento para el trámite de la orden de protección.
2. La medición del riesgo parte de la premisa de que la conducta violenta puede suceder con cierta probabilidad en el futuro en función de: el agresor, la vulnerabilidad de la víctima y el contexto de la situación.
3. Es importante considerar en todo momento que la medición del riesgo se hace tomando en cuenta el contexto específico del caso (no de forma general) y tiene un carácter meramente probabilístico.
4. El procedimiento para evaluar el riesgo es transversal, por lo que se realiza durante diferentes etapas del proceso integral de atención; en el procedimiento de ingreso y apertura del expediente universal; en el procedimiento de entrevista. Sin embargo, el momento crucial de la medición del riesgo es el momento en el que se realiza la entrevista inicial.
5. La evaluación de riesgo es de carácter dinámico, ya que sus resultados pueden cambiar de acuerdo con las condiciones de protección brindadas a la usuaria en el

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

Centro de Atención, por el desarrollo de su proceso de empoderamiento y por la evolución del proceso judicial.

6. Se tendrá en cuenta que los siguientes factores aumentan la peligrosidad del agresor y la vulnerabilidad de la usuaria:

- Posesión de armas o accesibilidad a las mismas;
- Uso de armas en episodios de maltrato anteriores;
- Amenazas con armas;
- Heridas graves en episodios previos de maltrato;
- Amenazas de suicidio;
- Abuso de drogas o alcohol;
- Comportamiento obsesivo;
- Celos patológicos
- Y/o extrema dominancia.

7. Otros factores que inciden en la peligrosidad del agresor son:

- El posible estado depresivo en que esté;
- La historia de violencia doméstica previa en sus respectivas familias;
- La posibilidad del agresor de acceder físicamente a la usuaria: si conoce sus movimientos, su forma de vida actual y si previamente la ha privado de su libertad, y
- Si ella lo cree verdaderamente capaz de asesinarla.

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

III. Descripción de actividades

| DESCRIPCIÓN NARRATIVA | | | |
|-------------------------------------|---------------------|---|---------------------------|
| PROCEDIMIENTO B: MEDICIÓN DE RIESGO | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Trabajadora social | Sala de Recepción | <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita a la usuaria su nombre y la edad y nombre de su agresor 2. Consulta las bases de BANEVIM 3. Obtiene los datos tanto de la usuaria como de su agresor 4. Transfiere el caso a la Coordinadora del Centro de Atención 5. Revisa el Caso | Base de datos del BANEMIV |
| Coordinadora del CA | Coordinación del CA | <ol style="list-style-type: none"> 6. Determina de manera preliminar el nivel de riesgo 7. Asigna a la Trabajadora Social para que realice la entrevista inicial | |

C. Entrevista inicial

I. Objetivo

Realizar una entrevista inicial para escuchar a la usuaria y determinar el tipo de ayuda que requiere.

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

II. Políticas de operación

1. El proceso de entrevista inicial nunca durará más de 45 minutos.
2. Será realizado por la Trabajadora Social, capacitada en el uso de la técnica de la entrevista.
3. La obtención de información estará basada en la técnica de “escucha” y no en la del interrogatorio. Por lo tanto, la usuaria hablará libremente.
4. La entrevista será grabada y anexada al expediente electrónico. Con esto se busca que la usuaria cuente su historia solamente una vez para evitar la re victimización.
5. En todos los casos se requiere la autorización por escrito de la usuaria para realizar la grabación.
6. Para realizar la entrevista, se seguirá lo siguiente:
 - Establecerá contacto visual con la usuaria;
 - Creará un ambiente de seguridad y confianza;
 - Asegurará a la usuaria privacidad y confidencialidad;
 - Se asegurará de que la persona comprenda la información que se le está proporcionando, especialmente en el caso de población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva o con poca información;
 - Será receptiva y empática;
 - Le creerá a la usuaria;
 - Tomará en cuenta las necesidades de ella;
 - Desarrollará una buena comunicación con ella;
 - Nunca minimizará, negará o justificará la violencia;
 - Nunca emitirá juicios de valor;
 - Nunca tratará de manera discriminatoria a la usuaria;

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

- Evitará realizar preguntas que no se encuentren relacionadas con la detección de la violencia o lo que narra la usuaria.

III. Descripción de actividades

| DESCRIPCIÓN NARRATIVA | | | |
|--|--------------------|--|--------------------------------------|
| PROCEDIMIENTO C: ENTREVISTA INICIAL | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Trabajo Social | Sala de entrevista | 1. Recibe a la usuaria y propicia un entorno de confianza y de respeto | Formato de autorización de grabación |
| | | 2. Explica en qué consiste la entrevista inicial | |
| | | 3. Explica a la usuaria que la entrevista será video grabada | |
| | | 4. Consigue la autorización de la grabación de la usuaria | |
| | | 5. Propicia que la usuaria cuente su historia, mediante el uso de preguntas detonantes | |
| Usuaria | | 6. Escucha atenta y respetuosamente sin interrumpir | |
| Trabajadora Social | | 7. Explica detenidamente los servicios que brinda el Centro | |
| | | 8. Señala los servicios que desea utilizar | |
| | | 9. Explica la siguiente fase del procedimiento Fin de procedimiento | |

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

D. Atención Jurídica

I. Objetivo

Asesorar y, en su caso, representar a las mujeres víctimas de violencia al inicio, durante y el final del litigio.

II. Políticas de operación

1. La actuación jurídica logrará que la mujer víctima reciba asesoría legal; que esté representada durante el proceso mediante un acompañamiento especializado e integral.

2. La intervención legal dará una importancia sustantiva al acompañamiento para la tramitación y al cumplimiento de las órdenes de protección, así como su renovación, una vez que éstas caduquen.

III. Descripción de actividades

| DESCRIPCIÓN NARRATIVA | | | |
|------------------------------------|--------------------|---|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO D: ATENCIÓN JURÍDICA | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Abogada | Sala de entrevista | <ol style="list-style-type: none"> 1. La Usuaría solicita asesoría Jurídica 2. Consulta expediente universal 3. Se presenta con la usuaria y brinda asesoría 4. Escucha atentamente y realiza anotaciones en el expediente 5. Informa a la usuaria de los derechos que le asisten 6. Informa acerca de la violencia doméstica 7. Informa acerca de la demanda por la vía civil 8. Proporciona información clara, completa, detallada y resuelve dudas | Expediente universal |
| Equipo | | <ol style="list-style-type: none"> La usuaria decide qué procedimiento desea seguir 9. Brinda el apoyo necesario | |

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

| | | | |
|--------------------|--|---|--|
| multidisciplinario | | durante el proceso legal Fin del procedimiento Si la abogada detecta que la usuaria necesita una orden de protección 10. Brinda el acompañamiento para que se tramite orden de protección Le da seguimiento Si la mujer decidió entablar un proceso legal Deciden la estrategia jurídica para: Elaborar una demanda civil Elaborar una demanda penal Seguimiento al caso hasta que se dicte sentencia firme Fin del procedimiento | |
|--------------------|--|---|--|

E. Atención Psicológica

I. Objetivo

Brindar a las usuarias atención psicológica que les permita afrontar crisis emocionales y salir del ciclo de violencia en el que se encuentran inmersas.

II. Políticas de operación

1. Las psicólogas atenderán a las mujeres con base en la perspectiva de género, igualdad y respeto.
2. Proporcionarán los servicios requeridos con eficiencia y calidez.
3. Las psicólogas tendrán conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra las mujeres.
4. Evitarán culpabilizar a las víctimas de lo ocurrido.
5. Contarán con las herramientas necesarias para aplicar intervención en crisis y de emergencia y las terapias adecuadas para tratar la violencia.

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

6. Detectarán las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres.
7. Mantendrán discreción sobre las circunstancias en que la mujer violentada se encuentra y evitarán todo tipo de comentarios al respecto.
8. Respetarán sus decisiones sin juzgarlas.
9. El acompañamiento terapéutico será de tres tipos: individual, grupal e infantil.
10. Las terapias durarán entre 12 y 15 sesiones.
11. En el caso de la terapia grupal, las salas tendrán la capacidad para agrupar a 15 mujeres y tendrán un entorno flexible y amigable.
12. Las terapias deberán estar focalizadas a la obtención de objetivos concretos, a saber: evitar la muerte de la usuaria; salir del ciclo de violencia; lograr la autonomía de la mujer y su familia; construir un proyecto de vida (capacitación para el empleo) y lograr el empoderamiento.

III. Descripción de actividades

| DESCRIPCIÓN NARRATIVA | | | |
|---------------------------------------|-------------|--|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO E: ATENCIÓN PSICOLÓGICA | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Psicóloga | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Determina que la usuaria necesita acompañamiento terapéutico 2. Elabora una valoración psicológica que se anexará al expediente universal 3. Consulta expediente universal 4. Inicia el acompañamiento psicológico 5. Agenda citas subsecuentes | Expediente universal |

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

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <ol style="list-style-type: none">6. Evalúa la evolución de la usuaria7. Al término de la terapia, elaborará un informe final8. Anexa informe al expediente universal Fin del procedimiento9. Acompaña a la institución correspondiente, en caso de que es necesaria la atención diversa a los servicios con los que cuenta el CA10. Obtiene el consentimiento de la usuaria11. Agenda una cita12. Informa a la usuaria de la atención que recibirá en la otra institución13. Da seguimiento14. Solicita informe final a la institución Fin del procedimiento | |
|--|--|---|--|

F. Contacto a red de apoyo familiar

I. Objetivo

Contactar a los familiares de la usuaria, en caso de que cuente con ellos, para buscar su apoyo y contribuir a su bienestar.

II. Políticas de operación

1. El contacto de los familiares solamente será efectuado con la autorización de la usuaria.
2. El contacto será realizado inmediatamente.

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

3. Para lograr el contacto se utilizarán todos los medios posibles para la localización de los familiares sin importar obstáculo alguno, como la distancia, entre otros.
4. En caso de no contar con algún familiar, se contactará a cualquier otra persona que la usuaria le indique.

III. Descripción de Actividades

| DIAGRAMA DE FLUJO | | | |
|---|--------------------|--|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO F: CONTACTO A RED DE APOYO FAMILIAR | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Trabajadora social | Sala de entrevista | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pregunta a la usuaria si desea que se contacte a alguna persona <li style="padding-left: 20px;">Contactar 2. Pide a la trabajadora social que se presente a la Sala de entrevista 3. Se presenta a la Sala de Entrevista 4. Toma los datos proporcionados por la usuaria 5. Realiza el contacto <p>Fin del procedimiento</p> | |

G. Canalización a casa de tránsito, albergue o refugio

I. Objetivo

Brindar a las usuarias y a sus hijas e hijos que no puedan permanecer en su domicilio, un lugar para proteger su integridad física y su vida.

II. Políticas de operación

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

- 1, Solamente se hará el traslado a la casa de tránsito, albergue o refugio cuando la usuaria así lo desee.
2. Toda canalización conllevará un puntual seguimiento.
3. Antes de acompañar a la usuaria a la casa de tránsito, albergue o refugio, será informada sobre la forma en la que éste funciona.

III. Descripción de Actividades

| DIAGRAMA DE FLUJO | | | |
|---|-------------------|---|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO G: CANALIZACIÓN A CASA DE TRÁNSITO, ALBERGUE O REFUGIO. | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Trabajadora social | Sala de recepción | i. Con base en el nivel de riesgo determina que la usuaria necesita una casa de tránsito, albergue o refugio. | |
| Usuaría | | ii. Acepta ir a la casa de tránsito, albergue o refugio. | |
| Trabajadora Social | | iii. Verifica que la usuaria cumpla con los criterios de admisión de la casa de tránsito, albergue o refugio. | |
| | | iv. Explica a la usuaria las reglas de operación del lugar. | |
| | | v. Realiza las gestiones necesarias para canalizar a la usuaria y a su hijos e hijas. | |
| | | vi. Acompaña a la usuaria y a su hija e hijos al casa de tránsito, albergue o refugio. | |
| | | Fin del procedimiento | |

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

H. Elaboración del programa de crecimiento

I. Objetivo

Realizar el plan de actividades que ha de seguir la usuaria para lograr reconstruir su vida, posicionarse en un lugar de igualdad frente a los hombres y alcanzar su autonomía.

II. Políticas de operación

1. El programa de crecimiento será definido por la usuaria, por lo que la función del Centro de Atención será facilitar los recursos y brindar apoyo institucional en este proceso de vida.
2. Para elaborar este programa es necesario realizar un diagnóstico de habilidades, destrezas y aptitudes.
3. Para realizar el plan de crecimiento es necesario fomentar en las usuarias el autoconocimiento para que ella vislumbre sus gustos y capacidades y las potencialice.
4. El programa debe estar basado en la perspectiva de género para no reproducir desigualdades.
5. Se identificarán en la realidad de la usuaria, las acciones y relaciones que fomentan su autonomía y autodeterminación y permitan el desarrollo de otros intereses que no estén relacionados con su rol de madre, esposa e hija.
6. Debido a que la usuaria lo elige, el programa de crecimiento será flexible, pues las mujeres pueden probar ciertas actividades y cambiarlas hasta que encuentren las que más les satisfagan.
7. Para elaborar el programa de crecimiento, el Centro ofrecerá apoyos en varios rubros como el laboral (negocios), educativo, psicosocial y cultural.

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

8. Para proporcionar todos los apoyos, el Centro realizará los convenios institucionales pertinentes.

9. Para desarrollar el programa de crecimiento es necesario realizar una base de datos para generar estadísticas y análisis de resultados que servirán para definir cuáles son las actividades que son más requeridas por las usuarias y tomar las acciones pertinentes.

III. Descripción de actividades

| DESCRIPCIÓN NARRATIVA | | | |
|---|-------------|---|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO H: ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE CRECIMIENTO | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Psicóloga | Sala | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proporciona terapia a la usuaria 2. Fomenta autoconocimiento 3. Realiza diagnóstico de habilidades, destrezas y aptitudes 4. Potencializa los recursos y opciones que tiene la usuaria 5. Brinda las herramientas para que la usuaria identifique las capacidades que necesita desarrollar o adquirir 6. Identifica las capacidades que posee | |
| Usuaría | | <ol style="list-style-type: none"> 7. Identifica las aptitudes y recursos que debe potencializar 8. Identifica las aptitudes y recursos que debe adquirir | |
| Psicóloga | | <ol style="list-style-type: none"> 9. Hace visible las opciones que ofrece el Centro para realizar el programa 10. Propone el programa de crecimiento | |

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

| | | | |
|---------|--|---|--|
| Usuaría | | 11. Valida programa de crecimiento Fin del procedimiento | |
|---------|--|---|--|

I. Seguimiento y apoyo a las actividades de crecimiento

I. Objetivo

Monitorear en qué etapa de desarrollo se encuentra el programa de crecimiento de la usuaria para replantear los objetivos del mismo o en su defecto dar por concluidas las metas establecidas.

II. Políticas de operación

1. El seguimiento al programa de crecimiento se realizará a través de informes y reuniones que se realizarán hasta que la usuaria termine con el mismo.
2. La usuaria deberá tener un rol sustantivo en el proceso de seguimiento de las metas propuestas en su plan de desarrollo.
3. En ningún momento las instituciones que la respaldan podrán condicionar los apoyos recibidos para su desarrollo personal y familiar, por lo que siempre adoptarán una actitud respetuosa hacia la usuaria y sus decisiones.
4. No se juzgarán las decisiones que tome la usuaria pero eso no significará una actividad pasiva por parte de las trabajadoras, pues ellas tienen la obligación de presentar todas las opciones a la usuaria.
5. En el proceso de monitoreo del programa de crecimiento el personal del Centro de Atención no impondrá a las usuarias sus decisiones, opiniones, expectativas o soluciones que ellas darían a la problemática. La trabajadora se limitará a visualizar los recursos de la mujer y gestionar los apoyos que respaldarán el desarrollo de sus metas.

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

6. El plan de seguimiento deberá tomar en cuenta qué tan eficaces han sido las redes de apoyo de la mujer. Si el plan no resulta eficaz, se replanteará.

7. En las reglas de operación de cada uno de los apoyos se establecerán los tiempos mínimos y máximos para recibirlos y para tramitar su renovación.

III. Descripción de actividades

| DESCRIPCIÓN NARRATIVA | | | |
|---|---|--|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO I: SEGUIMIENTO Y APOYO A LAS ACTIVIDADES DE CRECIMIENTO | | | |
| RESPONSABLE | ÁREA FÍSICA | ACTIVIDAD | DOCUMENTOS INVOLUCRADOS |
| Psicóloga | Área de psicología del Centro de Atención | 1. Solicita un reporte de avances y retrocesos a las personas involucradas en el programa de crecimiento | Minuta |
| Equipo Multidisciplinario | | 2. Realizan el reporte y lo entregan a la psicóloga | |
| | | 3. Recibe el reporte y lo analiza | |
| | | 4. Convoca a una reunión con las operadoras del Centro de Atención y las instituciones involucradas | |
| | | 5. Analizan el progreso y las deficiencias del programa de crecimiento de la usuaria | |
| | | 6. Plantean cambios o reestructuración del programa | |
| | | 7. Elaboran una minuta sobre las nuevas acciones de seguimiento y apoyo del programa de crecimiento | |
| | | 8. Establecen una fecha para la próxima reunión de seguimiento | |
| Psicóloga | | 9. Agenda una reunión con la usuaria para comentarle el resultado de la | |

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

| | | | |
|------------------------------|--|--|--|
| Equipo Multidisciplinario | | evaluación 10.Consensa con la usuaria los cambios realizados al programa de crecimiento 11.Ejecutan el programa de crecimiento Fin del procedimiento | |
|------------------------------|--|--|--|

**IV. Mecanismos efectivos para el monitoreo y la evaluación de los
resultados de los Centros de Atención.**

Con la finalidad de evaluar el servicio que se preste en los Centros de Atención se conformará un Observatorio con la participación de las organizaciones de la sociedad civil a efecto de detectar las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas en su operación.

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

Bibliografía

-Álvarez González, Rosa María, Pérez Duarte y Noroña, Alicia Elena, Aplicación Práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia de Género Contra las Mujeres. Protocolos de Actuación. Cuarta Edición corregida, actualizada y aumentada. México, Agosto de 2014.

-Cazés, Daniel, La perspectiva de género. Guía para diseñar, poner en marcha, dar seguimiento y evaluar proyectos de investigación y acciones públicas y civiles, Consejo Nacional de Población, Programa Nacional de la Mujer, México, 1990.

-Echeburúa Odriozola, Enrique, et al., Vivir sin violencia: aprender un nuevo estilo de vida. Madrid, Pirámide, 2002.

-Marcela Lagarde y de los Ríos, Los Cautiverios de las Mujeres: Madresposas, Monjas, Putas, Presas y Locas, 4ª ed., México, UNAM, 2005, pág. 60 (Colección posgrado 8).

-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, Primera Edición: México, 2012.

-Aplicación Práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Contra las Mujeres. Protocolos de actuación para Michoacán. 2ª Edición, revisada, integrada y aumentada. Agosto 2012.

-Relatoría sobre los Derechos de la Mujer, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos, Acceso a la Justicia para Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas, OEA/Ser.L./V/II. Doc. 68, 20 de enero de 2007.

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

<http://violenciagenero.unach.mx/index.php/violencia-de-genero>. Portal Universitario para la Atención de Violencia de Género. Consultada el día 18 de mayo de 2017.

http://www.sct.gob.mx/fileadmin/_migrated/content_uploads/Derechos_Humanos_de_las_Mujeres.pdf, Instituto Nacional de las mujeres. Dirección General de Planeación/Dirección de Capacitación y Desarrollo de Metodologías. Tercera edición, julio de 2007.

http://www.sct.gob.mx/fileadmin/_migrated/content_uploads/Derechos_Humanos_de_las_Mujeres.pdf, consultada el 16 de mayo de 2017.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3144/5.pdf>. Modelo de Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3936/10.pdf>. Tercera Parte, Los Protocolos de Actuación, Presentación.

ANEXO 1

ESTADÍSTICAS DE VIOLENCIA EN EL ESTADO DE ZACATECAS.

1. Ámbito Privado

Con base en el estudio, Panorama de la Violencia Contra las Mujeres en Zacatecas (2013) se observa que en el ámbito privado de cada 100 mujeres de 15 y más años, casadas o unidas en pareja, 48 dicen haber sufrido violencia por parte de su pareja a lo largo de su relación. Esta proporción es superior al promedio nacional, que se ubica en 45 de cada 100 agredidas por su pareja.

El número de mujeres agredidas por su esposo o pareja disminuye cuando los eventos violentos son referidos al último año de su relación: 35.6% de las zacatecanas manifiestan haber padecido al menos un incidente de violencia durante los últimos 12 meses previos a la entrevista de la ENDIREH 2011, porcentaje mayor al nacional que es de 33.6%, es decir aun y cuando disminuye el porcentaje sigue reportando índices mayores al promedio nacional. En la entidad, la forma más común de violencia experimentada por las mujeres a lo largo de su relación, es la emocional, la padece el 88.3% de las mujeres.

Cabe mencionar que este tipo de violencia es el único con un valor inferior al registrado a nivel nacional, con una diferencia de casi un punto porcentual. Por otra parte, la violencia económica se presenta en seis de cada diez mujeres violentadas por su pareja; la física se registra en 29.9% de las mujeres violentadas; mientras que la violencia sexual es la menos frecuente, 14.5% dicen haberla sufrido a lo largo de su relación.

En la entidad, 88.9% de las mujeres que padecen violencia se casaron o unieron en consenso con su pareja, 9.2% lo hizo porque estaba embarazada y 1.9% por otro motivo. Al confrontar estos datos con los registrados por las mujeres casadas o unidas que no son víctimas de violencia por parte de su pareja, se observa que cuando la mujer decide en común acuerdo con su pareja formar una familia, es mayor la proporción de mujeres quienes no sufren violencia respecto a las que sí la padecen, con una diferencia de 6.8 puntos porcentuales; por el contrario, cuando se unieron porque ella estaba embarazada, la cifra de las violentadas es

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

mayor en 5.4 puntos a las que no sufren violencia; esto puede indicar que el hecho de que la pareja se vea obligada a unirse, es un factor tendiente a originar violencia de cualquier tipo.

El 5 por ciento de mujeres casadas o unidas que enfrentaron violencia y que, como consecuencia de ello, han recurrido a recibir atención médica o psicológica en el último año antes de la entrevista, en el estado de Zacatecas es prácticamente igual que a nivel nacional (5.1). En esta misma entidad, el 18.2 por ciento de las mujeres casadas o unidas a lo largo de su relación han padecido episodios con graves consecuencias por parte de su pareja; dicha cifra, en comparación con la nacional (16.2 por ciento) muestra una diferencia de dos puntos porcentuales. Asimismo, al considerar a las mujeres que han sufrido violencia extrema en los últimos 12 meses, se observa una variación, pues la cifra estatal disminuye a 15.6 por ciento que, comparada con la del país, es superior, pues a nivel nacional el 14.7 por ciento de las mujeres casadas o unidas han padecido violencia extrema.

Violencia en la familia de origen.

Por otro lado, el 47.5% de las mujeres zacatecanas casadas o unidas que han sufrido incidentes de violencia a lo largo de su relación, se observa que de acuerdo con la familia de origen propia o de su pareja, de cada 100 mujeres agredidas por su pareja: en 32 hubo violencia sólo en la familia de ellas; 27 señalan que tanto ellas como su esposo o pareja provienen de familias con dinámicas caracterizadas por la violencia, de las que fueron testigos o víctimas; una proporción de 23 se presenta en las que no hubo violencia en la familia de ellas y en la de su pareja pudo no haber; y 18 de cada 100 que han sido agredidas por su pareja, declaran que ni ellas ni ellos crecieron en una familia caracterizada por relaciones violentas, es decir, no fueron víctimas de violencia física o verbal en su familia de origen.

La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones de los Hogares (ENDIREH) 2011 refiere que el riesgo de padecer violencia se reduce cuando no existen antecedentes de violencia en la niñez por parte de las personas con quienes se convivía. Así se obtiene que 72 por ciento de las mujeres no fueron agredidas por su pareja, ya que provienen de familias donde ni ella ni él fueron víctimas de violencia en la niñez. En este caso, la proporción de mujeres con

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

algún tipo de agresión se reduce a 28 por ciento, dato superior al nacional en 1.9 puntos porcentuales.

En Zacatecas, la ENDIREH refiere que de cada 100 mujeres alguna vez unidas, 59 vivieron algún episodio de violencia mientras duró la relación. En comparación con las mujeres casadas o unidas, se observa que la violencia de pareja en las mujeres actualmente separadas, divorciadas o viudas es más elevada, con una diferencia de 11.5 puntos porcentuales.

De las mujeres alguna vez unidas que a lo largo de la relación con su última pareja fueron violentadas, el 95.3 por ciento reportó al menos un incidente de violencia psicológica. Después se encuentra el porcentaje de mujeres que fueron afectadas en su condición económica, 79.3 por ciento. Enseguida se ubica el 55.4 por ciento de mujeres que fueron violentadas físicamente y el 34.4 por ciento de las zacatecanas reportan haber sido agredidas por violencia sexual por parte de su expareja. En todos los tipos de violencia, los datos estatales superan a los nacionales, la mayor variación (8.1 puntos porcentuales) se encuentra en la violencia de tipo económico.

Respecto a la severidad, en la entidad, las mujeres alguna vez unidas que fueron víctimas de hechos severos de violencia, representan la mitad (50.5 por ciento) de las mujeres violentadas, lo cual indica que el porcentaje estatal es mayor en 9.4 puntos porcentuales al obtenido a nivel nacional (41.1 por ciento). Las mujeres zacatecanas que alguna vez estuvieron unidas a una pareja que las maltrataba y que, derivado de la violencia ejercida contra ellas, llegó un momento en el que pensaron en quitarse la vida, representan 16 por ciento; las cifras reflejan que de cada diez mujeres que pensaron atentar contra su vida, cuatro ya lo han intentado. La mayoría de las agresiones hacia las mujeres alguna vez unidas de las que fueron objeto por parte de la expareja, no fueron denunciadas (75 por ciento).

En la entidad zacatecana, de las mujeres alguna vez unidas, la ENDIREH 2011 registró 24.8 por ciento de separadas o divorciadas, que reportan agresiones por parte de su expareja después de terminada la relación. La situación más frecuente después de terminado el vínculo, es que la expareja se niegue a aceptar la separación, 44.8 por ciento de las mujeres que tomaron la decisión de separarse así lo mencionan; 19.6 por ciento fueron amenazadas por su pareja con quitarles a sus hijas e hijos; a 16.7 por ciento las amenazaron con quitarles la casa o sus

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

pertenencias, o incluso las corrieron de la casa. Por otro lado, en una proporción importante de situaciones, 40.2 por ciento de las mujeres declararon que también su expareja estuvo de acuerdo o aceptó su decisión de separarse.

Por otro lado, una proporción reportó que la violencia inició desde el noviazgo. Así la Encuesta referida muestra que, de cada 100 mujeres solteras zacatecanas, 38 señalan haber experimentado violencia por parte de su novio o exnovio a lo largo de su relación, a nivel nacional son 37 de cada 100 las que declaran esa misma situación. Entre las entidades con mayores porcentajes de mujeres solteras agredidas por su novio o exnovio, Zacatecas ocupa la séptima posición, Sonora la primera con 47.2; mientras que los valores más bajos los presentan Chiapas y Durango, con proporciones menores de 30 por ciento.

En el estado, las agresiones de tipo emocional o económica también predominan entre las que se encuentran solteras, 99.2 por ciento mencionaron haberlas sufrido. Los hechos menos comunes son los de tipo físico o sexual, en este caso se encuentran 14 de cada 100 mujeres solteras son violentadas por su novio o exnovio. Un alto porcentaje de mujeres solteras no denuncia, 98.9 por ciento, la principal razón por la cual no acusan a su agresor es porque ellas tienden a minimizar los episodios violentos de que son sujetas (84.7 por ciento).

Dentro de las situaciones de violencia para las mujeres, uno de los grupos más afectados es el de las adultas mayores, así la ENDIREH 2011 muestra que del total de mujeres de 60 y más años, 15.7 por ciento, dijeron haber sido maltratadas por parte de sus hijos, hijas, nietos o nietas, así como de otras personas; esta cifra a nivel nacional es de 18.1 por ciento.

La encuesta señala que la difusión es un aspecto esencial para dar a conocer los derechos humanos, la igualdad entre hombres y mujeres y la discriminación. La proporción de mujeres que han escuchado sobre las leyes de equidad de género es más alta entre las mujeres que han vivido algún episodio de violencia que entre las que no la han padecido. De acuerdo con el estado conyugal, son las mujeres solteras las más enteradas sobre leyes de equidad de género, tanto aquellas que no padecen violencia 95.6 por ciento, como aquellas que son violentadas 92.2 por ciento.

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

Enseguida se encuentran las mujeres casadas o unidas, pues 88.3 y 86.9 por ciento de las que sufren violencia y las que no, respectivamente, han escuchado de estas legislaturas; las menores frecuencias se presentan en las: alguna vez unidas, con 87.4 por ciento para las agredidas y 65.4 por ciento para las que no.

2 Ámbito Público

a. Ámbito comunitario

En relación con el espacio comunitario, de la ENDIREH 2011 se desprende que en Zacatecas, el 24.8 por ciento de las mujeres de 15 y más años han sido víctimas de alguna agresión pública (aunque no sea en forma cotidiana), que pueden ir desde insultos hasta violaciones. De estas mujeres, 90 por ciento sufrieron intimidación, 31.3 por ciento fueron víctimas de abuso sexual y 8.1 por ciento violentadas físicamente.

El tipo de agresor que mencionan con más frecuencia son personas desconocidas, en 80.5 por ciento de los casos. De las clases de violencia referentes a la intimidación, el abuso más frecuente es el que les hayan dicho piropos o frases de carácter sexual que les molesten u ofendan, 65.6 por ciento de las mujeres con violencia comunitaria así lo declararon. Mientras que 20.4 por ciento han sentido miedo de ser atacadas o abusadas sexualmente, 16.4 por ciento han recibido insinuaciones o propuestas para tener relaciones sexuales a cambio de algo, 11.4 por ciento han sido humilladas o denigradas, y a 11 por ciento las han ignorado o no las han tomado en cuenta. Las clases de tipo sexual que es cuando las han tocado o manoseado sin su consentimiento o han sido obligadas a tener relaciones sexuales, a mirar escenas o actos sexuales o a realizarlos por dinero, registran cifras de 27.0 y 7.1 por ciento, respectivamente. El tipo de agresor que con más frecuencia mencionan las mujeres del estado de Zacatecas son personas desconocidas, en 80.5 por ciento de los casos.

La ENDIREH 2011 muestra que de las mujeres que han experimentado por lo menos un incidente de violencia extrema en espacios comunitarios, 3.7 por ciento declararon ser objeto de agresiones de extrema gravedad, ya que fueron violadas u obligadas a prostituirse; dato mayor a la media nacional en un punto porcentual, el cual es de 2.7 por ciento (4,841 mujeres).

b. Ámbito Escolar

Respecto al ámbito escolar, la ENDIREH 2011 muestra que del total de mujeres que asisten o asistieron a la escuela, 3.0% han experimentado violencia en ese lugar, los principales agresores de las mujeres son sus propios compañeros, 65.5%; en segundo lugar, mencionan a las autoridades escolares que abusan de su poder (45.4%), tales como directores, coordinadores y maestros, quienes la ejercen aprovechándose de su relación jerárquica superior. Las manifestaciones de violencia más recurrentes han sido de tipo emocional, al revelar que 77 de cada 100 mujeres la padecieron. Por su parte, 41 de cada 100 entrevistadas dijeron que el tipo de violencia de que fueron objeto tuvo que ver con agresiones físicas o de carácter sexual como maltrato corporal, proposiciones de relaciones sexuales a cambio de calificaciones, caricias y manoseos sin su consentimiento, represalias por no acceder a propuestas o las obligaron a tener relaciones sexuales.

c. Ámbito Laboral

En el ámbito laboral, considerando la situación conyugal de las zacatecanas y su condición de violencia laboral, se observa que 29.4 por ciento de las mujeres alguna vez unidas que se encuentran ocupadas, declaró haber tenido algún incidente de violencia en el trabajo, así como 24 por ciento de las solteras; mientras que la menor prevalencia se presenta en las mujeres casadas, pues 22.4 por ciento mencionaron haber sido víctimas de este tipo de violencia. En el contexto nacional los datos muestran que Zacatecas ocupa el décimo lugar entre las entidades federativas con los mayores porcentajes de mujeres de 15 y más años que manifestaron haber sufrido incidentes de violencia en su lugar de trabajo (24.2 por ciento), superando al promedio nacional en 1.6 puntos porcentuales.

Sobre los tipos de violencia que experimentan las mujeres en el trabajo, 88.7 por ciento expresan haber sufrido discriminación y 24.1 por ciento acoso. Entre las clases de discriminación que declararon las mujeres zacatecanas ocupadas se encuentran las siguientes: recibir menos salario que un hombre con el mismo trabajo, nivel o puesto (57.8 por ciento), tener menos oportunidad que un hombre para ascender (53.6 por ciento), recibir menos prestaciones que un hombre en

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

igualdad de condiciones laborales (40.1 por ciento) y, solicitud de la prueba de embarazo al ingreso a la vida productiva (20.0 por ciento).

Los lugares donde han vivido mayor violencia son: en empresas privadas o bancos (36.7 por ciento), así como en las maquiladoras, fábricas y talleres, que en general no cuentan con ninguna seguridad social y tienen salarios bajos, ya que del total de mujeres que se encuentran ocupadas en este tipo de empresas, 36.2 por ciento declaró haber sufrido algún tipo de violencia laboral; de igual manera 34 por ciento de las que trabajan en instituciones públicas manifestaron haber sido violentadas; 17.9 por ciento en comercios, 15.9 por ciento en casas ajenas, y 17.5 por ciento mencionan otro lugar de trabajo.

En el estado, 72 de cada 100 mujeres zacatecanas acosadas, fueron agredidas por sus propios compañeros, en tanto que en 48 de cada 100 fueron violentadas por el jefe inmediato. En los últimos 12 meses previos a la entrevista, de las mujeres zacatecanas que viven violencia en el ámbito laboral, tres de cada cinco (57.2 por ciento) dicen también haber sido víctimas de violencia por parte de su pareja. En el contexto nacional el porcentaje en esta situación es del 52.2.

d. Violencia Femicida

Zacatecas es uno de los estados donde se ha tipificado el feminicidio. Según Echarri y Ramírez, (2011), en la entidad, de 1985 a 2009, se han registrado 253 muertes femeninas con presunción de homicidios y de 1995 a 2009 son 153, es decir el 60.47 por ciento del total. Cabe mencionar que el número de defunciones con presunción de homicidios en mujeres presenta una disminución permanente a menos de la mitad entre los años 2005 al 2009.

Sobre las características de las defunciones con presunción de homicidio se puede observar que en 2005 hubo mayor porcentaje de certificación por médicos y prácticas de necropsia que en 2009. Esto es un elemento que indudablemente contribuye a la falta de acceso a la justicia, ya que se trata de elementos que coadyuvan en los procesos de procuración e impartición de justicia, y su ausencia a la impunidad de los crímenes. Asimismo, el porcentaje en el que no se registró si se presume que hubo violencia familiar, incrementó de 81.3 por ciento en 2005 a 85.7 por ciento en 2009.

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

De acuerdo con Ramírez (2012), en Zacatecas la tasa de muertes de mujeres por presunto homicidio subió 538.9 por ciento entre 2000 y 2010. En contraste, la de los hombres aumentó 27 por ciento. Además, con datos más recientes del INEGI se muestra que del año 2000 al 2012 se incrementaron en un 2,550 por ciento el número de muertes de mujeres por homicidio, en cambio la de los hombres aumento 22 por ciento (INEGI, 2014).

En el porcentaje de muertes por homicidio con respecto al total de muertes violentas por sexo del 2004 al 2012 (INEGI, 2013b) se observa que en las mujeres hay un mayor incremento que en los hombres, pues en las mujeres el porcentaje es cuatro veces mayor de 2004 a 2012 y en los hombres se incrementa tres veces.

e. Seguridad ciudadana

La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (INEGI, 2013a) muestra que el 15.7 por ciento de los delitos ocurridos en el estado de Zacatecas fueron denunciados ante el ministerio público, de los cuales el 68.7% inició averiguación previa. El 56 por ciento de los delitos no son denunciados por causas atribuibles a la autoridad, como son: "pérdida de tiempo", "trámites largos y difíciles", "por miedo a que lo extorsionaran", "desconfianza en la autoridad" y "por actitud hostil de la autoridad".

El 3.3 por ciento de las personas que denunciaron, manifestaron que el trato recibido durante el proceso de denuncia fue excelente, 39.9 por ciento lo consideró bueno, un alto porcentaje, 43.5 por ciento, manifestó que fue malo y un 12.4 por ciento dijo que fue muy malo. Por otro lado, el 40 por ciento de la población encuestada percibe que el desempeño de la policía preventiva municipal es poco efectivo, en este mismo calificativo se encuentra la policía de tránsito (39.4 por ciento); ministerio público y procuradurías (31.4 por ciento) y policía ministerial o judicial (30.7 por ciento). De las personas víctimas de algún delito, el 28.3 por ciento de las mujeres dijo haber tenido daño económico, el 17.8 por ciento emocional o psicológico y el 1.3 por ciento físico o laboral; por su parte el 29.6% de los hombres dijo haber tenido daño económico, el 10.2 por ciento emocional o psicológico y el 3 por ciento físico o laboral.

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

4. Acceso a la justicia para las mujeres.

a. Solicitud de ayuda o denuncia por violencia familiar

De acuerdo con la ENDIREH 2011, de cada 100 mujeres casadas o unidas violentadas por su pareja en el estado de Zacatecas, 90 no pidieron ayuda ni denunciaron. De las mujeres que denunciaron, el 62.1 por ciento acudieron al DIF, al Instituto de la Mujer o a otra autoridad, en tanto que 64.9 por ciento fueron al ministerio público, presidencia municipal o policía. Si se compara la proporción estatal de mujeres casadas o unidas que pidieron ayuda o denunciaron al ser violentadas por su pareja, contra la nacional, se observa que es menor en esta última.

Por tipo de institución, la proporción de mujeres que denuncian ante el DIF, al Instituto de la Mujer u otra autoridad, es inferior en el país en 9.4 puntos porcentuales, y en 3.7 puntos las que lo hacen ante el ministerio público, en una presidencia municipal o acuden a la policía.

Las mujeres que piden ayuda o denuncian ante alguna autoridad eventos violentos por parte de su pareja son usualmente las que fueron agredidas en forma física o sexual (75.7 por ciento). En la entidad, del total de mujeres casadas o unidas maltratadas por su esposo o pareja que pidieron ayuda o levantaron denuncia, 27.8 por ciento lo hicieron en el último año, 79.3 por ciento lo han hecho a lo largo de su relación, esto es, por cada denuncia hecha en el último año, tres se hicieron antes de octubre de 2010, que bien pudieron haberse realizado en cualquier momento de su relación.

Entre las mujeres casadas o unidas agredidas por su pareja que no denunciaron, la mayoría (72.8 por ciento) comentan que la agresión se trató de algo sin importancia o porque él no va a cambiar, desafortunadamente, el 13.5 por ciento de las mujeres violentadas no denunciaron por vergüenza o para que su familia no se enterara.

Quienes no lo hacen porque el agresor les dijo que iba a cambiar o porque piensan que su esposo o pareja tienen derecho a reprimirlas, son el 10.8 por ciento; 9.6 por ciento porque sus hijos o su familia las convenció de no hacerlo; 8.2 por ciento desconocían que podían denunciar el maltrato o agresión; mientras que

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

7.6 por ciento de las mujeres no lo hicieron por miedo, porque su esposo o pareja las amenazó.

Algunas respuestas son claras alusiones a la carente eficiencia del sistema de justicia, pues 6.1 por ciento de las mujeres no confían en las autoridades, cifra que en el país es del 4.3 por ciento.

ANEXO 2

INSTRUMENTOS INTERNACIONALES, NORMATIVA NACIONAL Y ESTATAL

Instrumentos Internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Normativa nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Víctimas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Normativa nacional

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Zacatecas.
- Ley de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Zacatecas.
- Ley de Atención a Víctimas del Estado de Zacatecas.