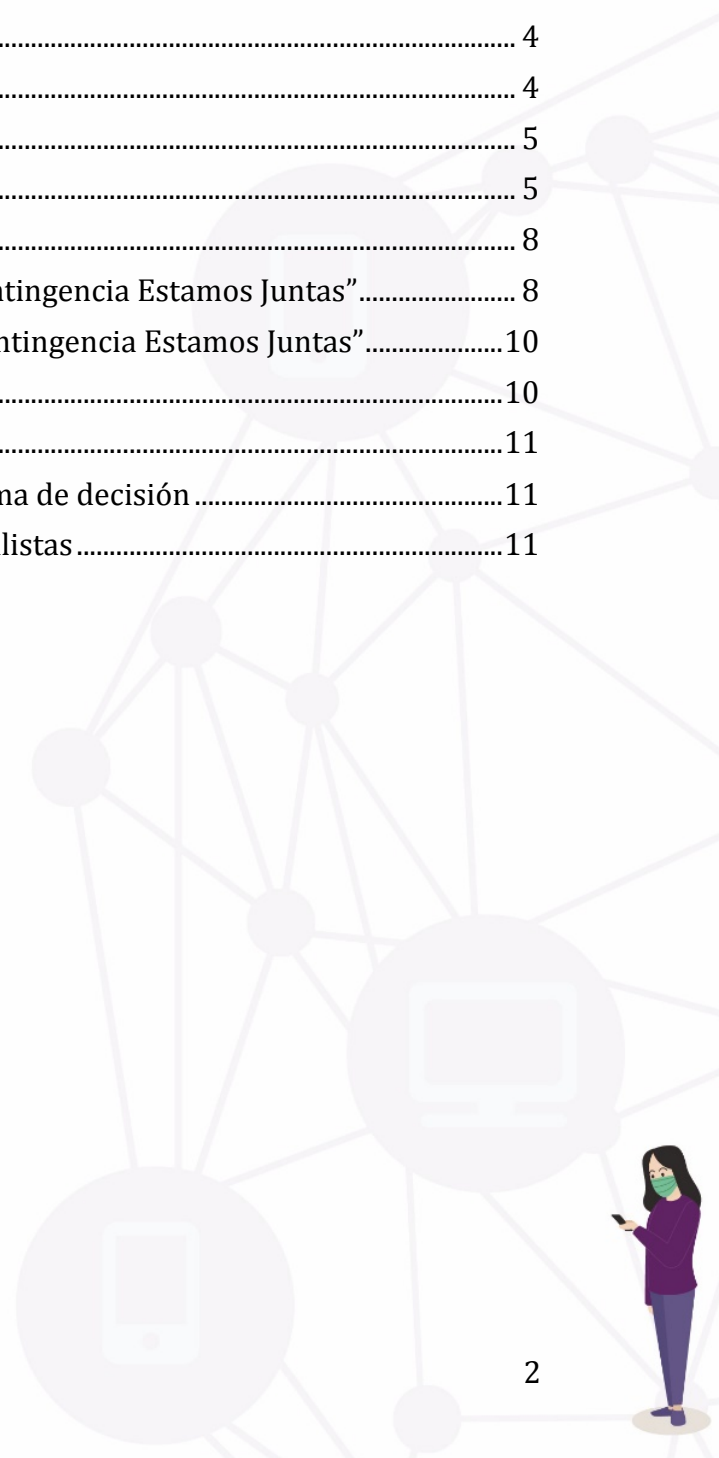


**PLAN DE PREVENCIÓN, CONTENCIÓN Y ATENCIÓN
A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR
"EN CONTINGENCIA ESTAMOS JUNTAS"**



Índice

I. Introducción.....	3
II. Objetivos	4
III. Medidas.....	4
IV. De prevención.....	5
IV.1. Campaña de difusión en redes sociales	5
V. De atención.....	8
V.1. Creación de página de Facebook “En Contingencia Estamos Juntas”	8
V.2. Creación de Red de Especialistas “En Contingencia Estamos Juntas”	10
VI. De seguridad	10
VII. Solución de casos.....	11
VII.1. Creación de grupos operativos y de toma de decisión	11
VII.2. Guía de Actuación de la Red de Especialistas	11



I. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el miércoles 11 de marzo de 2020, declaró que el Coronavirus COVID-19 es una pandemia, derivado de los niveles acelerados en los que se ha propagado y la afectación mundial que tiene en todos los sectores de las sociedades.¹

Recomendó realizar medidas urgentes de prevención, entre ellas, detectar, realizar pruebas, atender y aislar. Esta última acción invita a la ciudadanía a quedarse en sus hogares e implementar las medidas de higiene dictadas por las instancias de salud oficiales.²

A la par, ONU-Mujeres informó que, en contextos de emergencia, como lo es COVID-19, las crisis no son neutrales al género, pues aumentan los riesgos de violencia hacia las mujeres y las niñas, especialmente la violencia familiar.³

Propuso observar los efectos que de manera diferenciada afectan a las mujeres por COVID-19 y colocarlas como prioridad en el diseño de las respuestas correspondientes, con el fin de prevenir cualquier tipo de violencia que puedan enfrentar durante el aislamiento, así como adaptar los mecanismos de atención y contención a las nuevas situaciones.

Aunado a lo anterior y de acuerdo con la información del Banco Estatal de Datos sobre Violencia contra las Mujeres de Zacatecas (Banevim), de agosto de 2017 a marzo de 2020 se han registrado 15,702 casos de violencia familiar, lo que representa un porcentaje de incidencia de este tipo de violencia del 92% en nuestra entidad.

Además, se pudo observar que en promedio las instituciones que integran la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en el Estado de Zacatecas reciben mensualmente 285 casos, pudiéndose incrementar los casos en periodo vacacional y fines de semana, lo que presenta un aumento del 79%.

Luego de la revisión estadística del comportamiento de la violencia familiar en Zacatecas, en periodos en los que implica convivencia en los hogares, se encontró que

¹ Así lo informó el Director General de la Organización Mundial de la Salud, a través de un comunicado <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on->

² Secretaría de Salud del Gobierno Federal, la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Zacatecas y OMS.

³ ONU Mujeres <https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/03/briefing%20coronavirus1117032020.pdf?la=es&vs=930>.



en una etapa de crisis o contingencia que implique sana distancia o aislamiento en los hogares este fenómeno puede aumentarse un 48% más. Si esto es así, la violencia crecería hasta 127%; lo que podría agravarse si las mujeres no cuentan con la posibilidad de acceder a las rutas y procedimientos institucionales diseñados para su atención integral debido a que, con la persona generadora de violencia en casa, no tendrían la posibilidad de realizar llamadas de emergencia o acudir a los centros de atención.

Es por ello que el presente *Plan de prevención, contención y atención a mujeres víctimas de violencia familiar. "En contingencia estamos juntas"* está dirigido a todas las mujeres que, con motivo de las medidas de prevención, salud y seguridad que se dicten en nuestra entidad para hacer frente a COVID-19, se encuentren en casa, conozcan los medios a través de los cuales las distintas instituciones encargadas de brindar servicio a víctimas de violencia de género seguirán en contacto y proporcionando asesoría, contención, atención y acompañamiento permanente e integral.

II. Objetivos

1. Generar conciencia social que ante una contingencia que requiera aislamiento o trabajo en casa, la sana distancia también implica vivir libres de violencia.
2. Adaptar los servicios de atención de la violencia familiar, así como de protección y seguridad a víctimas, a las circunstancias de contingencia derivadas de COVID-19 en Zacatecas, tomando en cuenta la dificultad que pudieran presentar las mujeres para comunicarse o denunciar de manera presencial o por vía telefónica.
3. Informar a las mujeres que, ante la contingencia de sana distancia o aislamiento, las instituciones que brindan atención a mujeres víctimas de violencia atenderán casos de violencia familiar vía digital y realizarán acciones de contención, asesoría, atención y acompañamiento para que quien lo solicite reciba un servicio integral y seguro.

III. Medidas

1. De prevención:
 - a. Campaña de comunicación #ContingenciaSinViolencia
2. De atención:



- a. Creación de página de Facebook “En Contingencia Estamos Juntas”.
 - b. Creación de la Red de Especialistas “En Contingencia Estamos Juntas”, que brindarán asesoría, contención y atención vía digital, así como acompañamiento para brindar servicio integral y seguro.
3. De seguridad:
- a. Activación del Sistema de Información de la Policía Estatal (SIPE) que agiliza la ubicación geoespacial de una posible víctima de violencia.

Cada una de las acciones realizadas, de las tres medidas mencionadas, serán revisadas y evaluadas permanentemente por el grupo operativo y de toma de decisiones.

IV. De prevención

La violencia de género contra las mujeres constituye una forma de discriminación y una violación a los derechos humanos que causa graves perjuicios a la sociedad, ya que es una manifestación de abuso de poder sobre las mujeres y las niñas, ha sido considerada por ONU-Mujeres como una pandemia que, además, puede verse agravada en contextos de crisis o contingencia sanitaria que impliquen sana distancia o aislamiento. Por ello deben implementarse acciones de prevención y concientización social tales como:

1. Sensibilización sobre la violencia familiar y sus efectos agravados en contextos de crisis o contingencia, como la generada por el COVID-19.
2. Difusión de acciones de contención, asesoría, atención y acompañamiento para frenar la violencia contra las mujeres durante la contingencia derivada del COVID-19.
3. Difusión de acciones de coordinación interinstitucional y con defensoras de derechos humanos, para atender casos de violencia familiar que se presenten durante la contingencia derivada del COVID-19.

Por ello, con esta campaña **#ContingenciaSinViolencia** se informará de manera permanente a las mujeres sobre las herramientas creadas para estar en comunicación con ellas, así como las medidas de prevención e identificación de violencia en su contra.

IV.1. Campaña de difusión en redes sociales

Se implementará una campaña de difusión con el hashtag **#ContingenciaSinViolencia**, misma que se difundirá en las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram de las

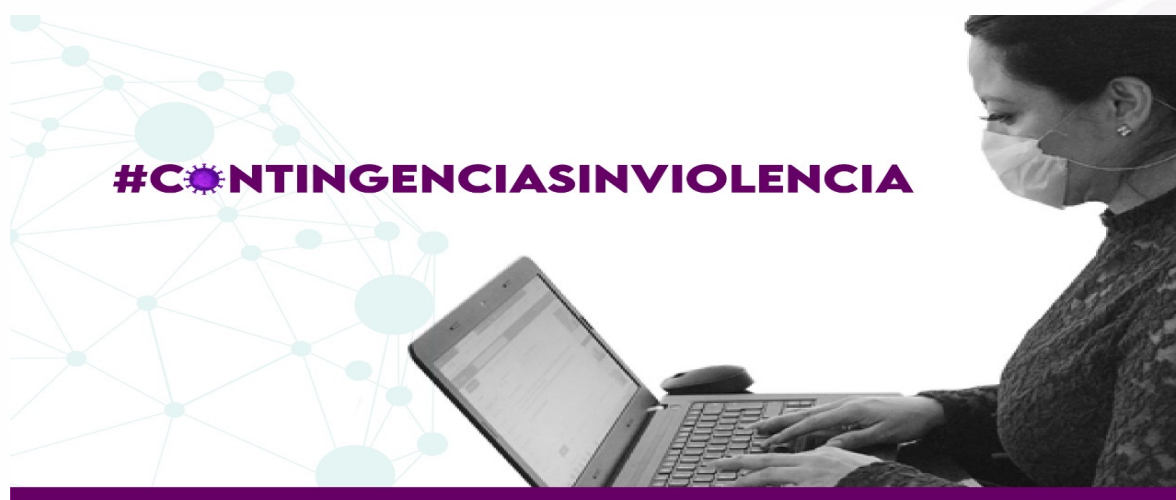


instituciones que atienden a mujeres víctimas de violencia⁴, así como en la Página de Facebook “En Contingencia Estamos Juntas”.

La campaña de difusión en redes sociales se integrará por:

- a. Hashtag y logo de #ContingenciaSinViolencia
- b. Infografías
- c. Animaciones
- d. Pines

#ContingenciaSinViolencia



⁴ En Zacatecas existe una Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas, en la que participan instituciones de la Administración Pública Estatal, órganos autónomos como la Fiscalía General de Justicia y la Comisión de Derechos Humanos de Estado de Zacatecas. Disponible en: <http://semujer.zacatecas.gob.mx/wp-content/uploads/2019/09/Ruta-única-de-atención-a-mujeres-v%C3%ADctimas-de-violencia-05-de-julio-de-2019.pdf>



Estamos juntas

EN NTINGENCIA ESTAMOS JUNTAS

La ONU ha informado que en contexto de crisis aumentan los riesgos de violencia contra niñas y mujeres, principalmente, relacionada con la violencia familiar.

Las instituciones que conforman la Ruta Única de Atención en Zacatecas ofrecemos un Plan de Prevención, Contención y Atención de la Violencia Familiar ante la contingencia de COVID-19.



Escribenos @EstamosJuntasZac

#CONTINGENCIASINVIOLENCIA

¡Contáctanos!

Contáctanos a través de la página de Facebook

@EstamosJuntasZac

y conoce la Guía de Actuación
de la Red de Especialistas

EN NTINGENCIA
ESTAMOS JUNTAS
#CONTINGENCIASINVIOLENCIA



V. De atención

Ante las medidas de salud y seguridad que se tomen para hacer frente a COVID-19; la sana distancia y el posible aislamiento, que implicaría que en algunas ocasiones las mujeres, sus hijas e hijos, convivan con una persona generadora de violencia, así como la dificultad para brindar atención de manera presencial, se realizarán acciones que garanticen el contacto y acceso a asesoría, contención, atención y acompañamiento de las zacatecanas de manera permanente y oportuna.

Ello desde el reconocimiento de que, en torno a las situaciones de violencia familiar que durante la contingencia por COVID-19 puedan presentarse, existe dificultad y riesgo de las mujeres para solicitar apoyo mediante los medios comunes, como lo es salir a pedir ayuda, acudir a las instancias de atención e investigación a denunciar o, incluso, acceder a medios de comunicación como llamadas telefónicas a números de emergencia o de centros de atención.

Asimismo, atendiendo a las recomendaciones realizadas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos del 19 de marzo de 2020⁵, es esencial difundir información de manera constante mediante medios accesibles, para proteger tanto la salud, como la seguridad humana.

Por lo que es importante la generación de alternativas institucionales y sociales para garantizar el acceso a asesoría, contención, atención y acompañamiento de las zacatecanas que así lo requieran.

V.1. Creación de página de Facebook “En Contingencia Estamos Juntas”

Con el fin de brindar contención, asesoría, atención y acompañamiento a mujeres víctimas de violencia familiar, a través de un mecanismo de uso común, fácil acceso y de respuesta rápida, se crea la página de Facebook “En Contingencia Estamos Juntas” @EstamosJuntasZac, disponible en <https://www.facebook.com/EstamosJuntasZac/>.

⁵ <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=1170&IID=2>





Mediante esta página, especialistas de las instituciones que brindan atención a mujeres víctimas de violencia estarán en contacto con mujeres víctimas de violencia que vía mensaje (inbox) soliciten información, asesoría, contención emocional, atención y acompañamiento para su protección. Las instituciones son las siguientes:

1. Centros de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Salud
2. Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de la Secretaría de la Mujeres
3. Centro de Atención a la Violencia Familiar y Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Sistema Estatal DIF
4. Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Zacatecas de la Fiscalía Especializada en Atención a Delitos cometidos contra Mujeres por Razones de Género
5. Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas de la Secretaría General de Gobierno.
6. Unidades de Atención Inmediata y Policía Cibernética de Secretaría de Seguridad Pública
7. Tercera Visitaduría de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas

Además, se difundirá información importante sobre otras opciones de contacto y para prevenir e identificar la violencia familiar.



V.2. Creación de Red de Especialistas “En Contingencia Estamos Juntas”

Las y los profesionales en trabajo social, psicología, derecho, seguridad pública, de las instituciones que brindan atención a mujeres víctimas de violencia, se constituirán en una Red de Especialistas, cuyo propósito será trabajar de manera coordinada y oportuna para dar respuesta a los casos de violencia familiar que se presente durante la contingencia por COVID-19 en Zacatecas.

Trabajarán conforme a una Guía de Actuación diseñada para enfrentar la contingencia por COVID-19 para medir de manera inmediata el nivel de riesgo de las mujeres, así como brindar contención emocional, la cual deriva de la simplificación de la Ruta Única de Atención, Protocolos de Atención y Acompañamiento, así como Modelos de Atención integral de la violencia familiar que existen en nuestra entidad y se aplican de manera cotidiana en circunstancias que no constituyen crisis por pandemia.

Los mecanismos que utilizarán para brindar contención, asesoría, atención y acompañamiento son los siguientes:

- a. Página de Facebook “En Contingencia Estamos Juntas” @EstamosJuntasZac
- b. Contacto telefónico con la usuaria
- c. Acompañamiento a instituciones que brindan atención a mujeres víctimas de violencia
- d. Activación del Sistema de Información de la Policía Estatal (SIPE) que agiliza la ubicación geoespacial de una posible víctima de violencia.

VI. De seguridad

Secretaría de Seguridad Pública, implementó el Sistema de Información de Policía Estatal (SIPE), una plataforma para celular que agiliza la denuncia de la violencia familiar así como la ubicación geoespacial del reporte realizado.

SIPE está ligado a la página “En contingencia estamos juntas”.

Cabe mencionar que SIPE funcionará las 24 horas, los 7 días de la semana. Está conformado por operadoras especialistas en criminología, derecho, psicólogas y policía cibernética.



Una vez hecha la denuncia, elementos de seguridad pública se ponen en contacto con la mujer y, en su caso, acuden al llamado de auxilio a través de la unidad de atención.

Es importante mencionar que todas las acciones, de las tres medidas antes anunciadas, serán revisadas y evaluadas permanentemente por los grupos operativos y de toma de decisiones para brindar atención integral a las mujeres que así lo soliciten.

VII. Solución de casos

Para dar continuidad a las medidas de contención, asesoría, atención y acompañamiento que se brinden a través de la página “En Contingencia Estamos Juntas”, se integrará un mecanismo que permitirá una vinculación interinstitucional permanente, para la actuación y solución oportuna de las situaciones de violencia familiar, así como la revisión y evaluación permanente de las acciones.

VII.1. Creación de grupos operativos y de toma de decisión

- a. **Grupo Operativo.** Se integrará un grupo de WhatsApp por las y los especialistas en trabajo social, psicología, jurídico y enfermería de la Red de Especialistas “En Contingencia Estamos Juntas”, con la finalidad de brindar contención emocional, asesoría, atención y acompañamiento, de acuerdo con la Guía de Atención y los Modelos y Protocolos establecidos en la materia.
- b. **Grupo Solución de Casos.** Se integrará por titulares de las instancias que brindan atención a mujeres víctimas de violencia, de seguridad pública y de procuración e impartición de justicia, con el objetivo de dar respuesta a los casos de mayor riesgo recibidos mediante la página “En Contingencia Estamos Juntas” y brindar seguridad y protección a quienes así lo requieran.

VII.2. Guía de Actuación de la Red de Especialistas

Si bien existe una Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en el Estado de Zacatecas, así como modelos y protocolos de prevención, atención y acompañamiento que se activan ante casos no vinculados a una contingencia, es importante destacar que, en momento de crisis social o de salud, dichos procedimientos en muchas ocasiones no pudieran llevarse puntualmente a la práctica.



Por ello es necesario recordarle a las mujeres que los servicios de la Ruta de Atención implica los siguientes niveles⁶:

1º Habla al 911 o 089 ante cualquier emergencia. Actúan las y los primeros respondientes o policías de proximidad.

2º Habla o acude a los Centros de Atención de la Violencia Familiar:

- (492) 92 5 29 14 Centros de Estatales de Prevención y Atención a la Violencia Familiar y de Género (Cepavif-Salud)
- (492) 92 2 06 74 y (492) 92 1 24 02; Lada gratuita 01 800 8300 308 Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (Caviz-Sedif)
- (492) 92 2 13 77 y (492) 9 25 20 09 Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y Familia (Sedif)
- (492) 92 4 08 92 Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Zacatecas (CAMVV-Semujer)
- (493) 9 35 84 67 y (493) 9 35 84 73 Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Fresnillo (CAMVV-Semujer)

3º Habla o acude a interponer una denuncia o queja:

- (492) 92 2 13 77 y (492) 9 25 20 09 Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y Familia (Sedif)
- (492) 156-66 62, 30, 31 y 49 Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Zacatecas (CJM-FGJEZ)

4º Habla o acude para efectos de reparación integral del daño como víctima

- (492) 923 9578-Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas de Zacatecas (Ceaivz)

⁶ El Catálogo de Instancias que Brindan Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de la Secretaría de las Mujeres puede consultarse en <http://semujer.zacatecas.gob.mx/CATÁLOGO%20DE%20INSTANCIAS%202020.pdf>



Servicios de Atención Integral en el Estado de Zacatecas

Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia



La Ruta Única de Atención, que incluye a diversas instituciones y que brindarán sus servicios durante la contingencia, de conformidad con lo dispuesto por las autoridades de Salud y Seguridad Pública; sin embargo, es necesario volver a resaltar que ante el sano distanciamiento y posible aislamiento en los hogares, la ruta, modelos y protocolos de atención deben adaptarse a circunstancias de crisis o alto riesgo; por ello, con la finalidad de realizar una oportuna y efectiva atención a mujeres víctimas de violencia, se diseñó la *Guía Mínima de Actuación de la Red de Especialistas*, misma que deberá servir de base a las y los profesionistas que realicen asesoría, contención, atención y acompañamiento a través del servicio de la página “En Contingencia Estamos Juntas”:



Guía Mínima de Actuación de la Red de Especialistas

Esta *Guía Mínima de Actuación de la Red de Especialistas* tiene como objetivo brindar herramientas básicas para la atención digital o en línea de la violencia familiar, con el propósito principal de contener emocionalmente a las usuarias que soliciten algún servicio y, de esta manera, coadyuvar a la coordinación interinstitucional para la atención integral de casos urgentes.

La Red de Especialistas no suplente la función que realiza el servicio de las llamadas de emergencia del 911, sino que coadyuva a la atención y acompañamiento de algunos casos para su correspondiente denuncia o canalización a instituciones especializadas.

Para efectos del servicio en la página “En Contingencia Estamos Juntas” la atención que se brinde se dividirá en:

Contacto inicial

1. Mensaje de la usuaria a la página @EstamosJuntasZac
2. Enseguida, el propio sistema incluirá el mensaje automático:

Somos una Red de Especialistas que pertenecemos a diversas instancias de atención a mujeres víctimas de violencia en Zacatecas, conformada por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas. Nuestro servicio es gratuito. Te brindaremos información, asesoría, contención emocional, atención y acompañamiento si así lo requieres; además podemos ayudarte a revisar el nivel de riesgo en el que te encuentras. Nuestro compromiso es contigo, tu salud y seguridad, por lo que la información que nos brindes está absolutamente resguardada para asegurar tu integridad.

3. El contacto inicial o respuesta a la usuaria lo realizará **únicamente la profesional en psicología o psicoterapeuta** para comenzar con la contención emocional, generar confianza, empatía y seguridad.

Es importante no colocar sustantivos, adjetivos o términos coloquiales como: señora, reina, madrecita, chiquita, princesa, mi'ja, preciosa, entre otros.

4. La usuaria podrá describir los hechos o servicio que requiera y con base en ello la profesional en psicología determinará el nivel de riesgo.
5. Las profesionales en psicología o psicoterapeutas deben respetar el trabajo de contención que realizan sus compañeras por lo que deben evitar en todo momento intervenir en conversaciones que ya fueron respondidas y atendidas. La mejor manera de verificarlo es revisar en el mensaje si además de la



respuesta automática ya existe intercambio de mensajes entre la usuaria y la plataforma.

6. La profesional en psicología o psicoterapeuta tiene la responsabilidad de llevar hasta la conclusión el mensaje recibido.

Detección de nivel de riesgo

1. Para detectar el nivel de riesgo de la usuaria, las profesionistas deben tomar en cuenta, al menos, el siguiente test abreviado:
 - Nombre de la usuaria, dirección y/o número telefónico.
 - Si la persona generadora de violencia la mantiene incomunicada en contra de su voluntad.
 - Si la persona generadora de violencia ha realizado actos de violencia física: aventones, golpes en el estómago o cabeza con algún objeto.
 - Si la persona generadora de violencia cuenta con un arma de fuego dentro del hogar.
 - Si existen áreas que impliquen peligro a la integridad de la usuaria, sus hijas e hijos, dentro del hogar.
 - Si el agresor la trató de ahorcar o asfixiar.
 - Si la persona generadora de violencia tiene alguna adicción o problema de salud mental.
 - Si la usuaria tiene posibilidad de realizar una llamada de emergencia al 911, con la finalidad de que en caso de requerirlo acuda la policía de proximidad y sugerirle en todo momento que solicite el folio de atención.
 - Si la usuaria está en posibilidad de activar el sistema SIPE de geolocalización y acuda la policía de proximidad.
- En caso de que la mujer no tenga condiciones idóneas de comunicación y/o se pierda de inmediato el diálogo, la profesionista en psicología deberá enviar lo más pronto posible las medidas de seguridad mínima que requiere la usuaria e información de cómo activar SIPE.

Asesoría legal y acompañamiento

1. En caso de que la profesional en psicología o psicoterapeuta lo considere, puede solicitar a la usuaria un número de teléfono para brindarle contención emocional vía telefónica.
2. Posterior a ello, y en caso de que la usuaria solicite asesoría legal o información sobre algún trámite o atención de los Centros de Zacatecas, la profesionista en psicología o psicoterapeuta canalizará la atención a un(a) abogada(o) para su atención integral y cierre.



3. En caso de que la usuaria solicite acompañamiento por ser un caso urgente, la profesionalista en psicología o psicoterapeuta lo informará al grupo operativo para que las trabajadoras sociales de los distintos centros realicen dicho servicio.

Conclusión

1. La profesionalista que recibió el mensaje debe llenar la ficha de registro del caso atendido, para la posterior sistematización de la información.
2. Una vez concluida la asesoría, contención, atención y/o acompañamiento, debe preguntar a la usuaria si está conforme con la atención a fin de darla por concluida con el siguiente mensaje:

Si requieres cualquier otra información estamos para servirte.

