
Meta	337.MT.- Elaboración de protocolo en el ámbito de procuración de justicia en el tema de atención a mujeres víctimas de violencia
Consultor/a	Nahyeli Ortíz Quintero
Recurso Asignado	\$ 300,000.00
Objetivo	Elaborar un Protocolo en el Ámbito de Procuración de Justicia en el tema de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia a fin de perfilar el proceso integral, determinar los principios de actuación y proporcionar lineamientos especializados básicos que regirán la atención que se brinde a las mujeres en situaciones de violencia familiar, comunitaria e institucional en sus distintos ámbitos.
Documento generado	Protocolo para prevenir, atender e investigar delitos de género en el Centro de Justicia para las Mujeres
Sinopsis	Instrumento operativo a través del que se establecen los mecanismos procedimental para prevenir, atender e investigar los delitos de género cometidos contra las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Morelos, apegado a los más altos estándares internacionales en materia de derechos humanos y de género.



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

**INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES
CUERNAVACA, MORELOS
INSTITUTO DE LA MUJER PARA EL ESTADO DE MORELOS**

**META 337.MT.- ELABORACIÓN DE
PROTOCOLO EN EL ÁMBITO DE
PROCURACIÓN DE JUSTICIA EN EL
TEMA DE ATENCIÓN A MUJERES
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER E INVESTIGAR DELITOS DE GÉNERO EN EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES

Diciembre, 2018

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

ÍNDICE

Introducción.....	3
Metodología.....	6
a) Metodología cualitativa	
b) El Enfoque Centrado en la Persona	
Modelo de implementación.....	13
a) Ámbito de aplicación	
b) Objetivo general	
c) Objetivos específicos	
d) Principios de actuación de las y los operadores de Justicia	
e) Lineamientos operativos	
f) Atención presencial	
g) Atenciones especiales	
Glosario.....	39
Referencias bibliográficas.....	48
Anexos.....	51
a) Anexo 1. Guía de entrevista	
b) Anexo 2. Cuestionarios	

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" 2

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

INTRODUCCIÓN

La necesidad de combatir la violencia contra las mujeres es antigua, sin embargo, su reconocimiento como consecuencia de las relaciones históricas de desigualdad es reciente, encontrado por primera vez en 1985 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) y desarrollado en diferentes instrumentos normativos a nivel internacional en las últimas décadas, de los cuales, México forma parte.

Por ende, en la violencia contra las mujeres se involucra el abuso del poder que tiene como fundamento la diferencia sexual (biológica) y que deviene en una diferenciación de género. En la actualidad, la violencia contra las mujeres es reconocida como una grave violación a los derechos humanos, un problema de salud pública y un obstáculo para alcanzar la equidad, la igualdad y la democracia. (OEA, 1994: Considerandos)

En junio de 2011, se publicaron dos reformas a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que son centrales para los derechos humanos de las mujeres y se vinculan con el juicio de amparo, como mecanismo protector de los derechos fundamentales por excelencia, ya que se amplía la procedencia del amparo respecto de cualquier norma general, al preverse su procedencia por violaciones a los derechos humanos plasmados en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es parte; se introdujeron figuras como el amparo adhesivo, los intereses legítimos individual y colectivo, también nuevos conceptos en torno a la violación de derechos por omisión de las autoridades, entre otras. Y la segunda, reconoce la progresividad de los derechos humanos, a través de la expresión del principio pro persona como rector de la interpretación y aplicación de las normas jurídicas, en aquellas que favorezcan y brinden mayor protección a las personas.

Entre las acciones que el Gobierno Mexicano ha desarrollado para cumplir con los parámetros internacionales de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres se encuentra la creación de los Centros de Justicia para las Mujeres.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" 3

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Un Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) es una institución que concentra “servicios interinstitucionales y especializados para facilitar el acceso a la justicia y brindar atención integral con perspectiva de género a las mujeres que han sido víctimas de los delitos relacionados con la violencia de género”.¹ Cuenta con “instancias gubernamentales y asociaciones de la sociedad civil que atienden de manera coordinada y bajo un mismo techo las necesidades de las mujeres víctimas de violencia”² y de sus hijas e hijos.

La visión de los CJM es llegar a ser un modelo de alcance nacional e interinstitucional que a la luz de la perspectiva de género logre que las mujeres tengan una vida libre de violencia. Igualmente, busca prever los factores que determinan el riesgo de ejercer o sufrir violencia, así como mejorar la seguridad de las mujeres a través del acceso a la justicia, su crecimiento e inclusión social.³

La visión de los CJM es posicionar a México como el primer país en implementar un modelo que busca la eliminación de la violencia contra la Mujer. El modelo será de alcance nacional y aplicará estrategias efectivas e innovadoras de prevención de la violencia y atención a las mujeres.

Los centros buscan:

- Servir a la comunidad, pues se conciben como centros comunitarios que no solamente atenderán a mujeres que hayan sufrido maltrato, sino que realizarán actividades preventivas para contrarrestar la violencia contra las mujeres que ocurren en una comunidad determinada.

¹ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación, Guía de consideraciones arquitectónicas para el diseño de un Centro de Justicia para Mujeres, p. 3 (en archivo con los autores).

² Ibidem, p. 5.

³ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, Misión, Visión, Objetivo, Valores. Centro de Justicia para la Mujer (en archivo con los autores).

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 4 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

- Ofrecer servicios de atención a las mujeres que hayan sufrido violencia, que podrán ser ampliados a sus hijos e hijas.
- Contribuir a que las mujeres violentadas logren tener una vida libre de violencia.
- Brindar, bajo un mismo techo, a las mujeres y a sus hijos e hijas todos los servicios que sean necesarios para que ellas mismas tomen decisiones informadas; se reduzcan las posibilidades de que continúen siendo víctimas de violencia y delitos; y sean capaces de ejercer todos sus derechos, incluido el derecho a las garantías procesales y al acceso a la justicia.⁴

En el Estado de Morelos se reconoce que para luchar contra las violencias hacia las mujeres hay que dar presencia a los mecanismos institucionales para desarrollar una mejor estructura que ayuden a combatir estos hechos.

Por lo anterior y tomando en consideración que el Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Morelos, forma parte de la estructura organizacional de la Fiscalía General del Estado, y que tiene por objeto garantizar la justicia y el debido proceso para las mujeres, sus hijas e hijos ofendidos, así como la investigación y persecución de las conductas antisociales que se comentan en contra de las mujeres, es que se hace necesario contar con un instrumento operativo que dirija las intervenciones de los equipos que lo configuran. Todo lo anterior es para garantizar que los servicios se desarrollen de manera interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional y especializada, fortaleciendo así una atención humana y con los más altos estándares internacionales en la materia.

⁴ Ibidem, p. 4.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 5 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

METODOLOGÍA

a) Metodología cualitativa

Para la elaboración de este Protocolo se llevó a cabo una investigación cualitativa⁵. Dado que este tipo de investigación se nutre de supuestos epistemológicos determinados, se caracteriza por varios elementos importantes a mencionar: a) Considera que los actores sociales no son objetos de estudios, los cuales podamos “usar” para la obtención de información, sino que es necesario considerarlos como sujetos. Esto significa que los actores sociales son seres libres, autónomos, sujetos reflexivos, que tienen la capacidad de tomar decisiones y de reflexionar sobre las situaciones que atraviesan. En ese sentido, las y los investigadores deben tratarlos como sujetos que tienen una participación activa en las situaciones que viven y no como entes pasivos.

La investigación cualitativa también se va a interesar por b) Profundizar en los hechos, fenómenos y/o situaciones que se presenten en el contexto a analizar. Lo que interesa es comprender el significado de los fenómenos y la forma en que se están dando dentro de un marco más integral. Es por ello que el papel que desempeñan los actores sociales es de suma importancia, dado que son ellos los que son parte de dichas situaciones. Por esta razón, el contacto directo con los sujetos involucrados para obtener la información es primordial, es decir, se busca la comunicación con las fuentes primarias.

También, c) la investigación cualitativa considera que en el proceso de construir el conocimiento, hay una interrelación entre el sujeto (quien construye el conocimiento, el o la investigadora) y el objeto (del que se obtiene el conocimiento, por ejemplo los actores sociales,

⁵ La investigación en Ciencias Sociales puede llevarse a cabo a través de dos metodologías: cuantitativa y cualitativa. Cada una cuenta con su propia fundamentación epistemológica, diseños metodológicos y técnicas e instrumentos para recabar información. Aunque cada una se basa en fundamentos diferentes, no por ello son excluyentes entre sí, sino que pueden complementarse (Monje Álvarez, 2011). En el caso de este protocolo se consideró que lo más pertinente era enfocarse en una metodología cualitativa porque lo que se buscaba era conocer, comprender y profundizar en la manera de operar del Centro de Justicia para las Mujeres, ubicado en Cuernavaca, Morelos.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" 6

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

aunque no son los únicos). Esta interrelación significa que el conocimiento está atravesado por las características sociales y personales del observador (Monje Álvarez, 2011). Es decir, no existe del todo una objetividad, en esta lógica el diseño de la investigación requiere cubrir este sesgo. Si bien es cierto que no existe un conocimiento objetivo en su totalidad, es en el diseño de investigación que hay que considerar todos los elementos para realizar un estudio lo más completo e integral de manera que el o los fenómenos puedan observarse desde una perspectiva completa y en esa dirección se construya el análisis.

La investigación cualitativa cuenta con determinados métodos, técnicas e instrumentos para el proceso de recabar información. En este caso se eligió la observación directa, entrevistas y la aplicación de algunos cuestionarios para obtener información. Por lo que se visitó el Centro de Justicia para las Mujeres en varias ocasiones.

Las entrevistas que se realizaron fueron semidirigidas, es decir, hubo una guía de entrevista (anexo 1) para abordar los temas que interesaban, tomando como base la experiencia de los sujetos que laboran en el CJM. Aunque tratándose de una entrevista, las y los entrevistados respondieron de una forma libre, por lo que hubo preguntas que se fueron respondiendo en el transcurso del encuentro y otras que fue necesario puntualizar.

En el caso de los cuestionarios (anexo 2), se buscó que las preguntas fueran abiertas para que la respuesta fuera rica en cuanto a la información y no se limitara a una respuesta de sí y/o no. Este diseño permite que las respuestas brinden elementos que pueden retomarse posteriormente en caso de que se considere necesario, con el objetivo que la recopilación de la información sea lo más completa posible.

A continuación se explica la manera como se fue desarrollando la investigación, se destacan principalmente cinco etapas: a) Primer contacto, b) Identificación de la problemática, c) Mecanismos de evaluación, d) Análisis de la información recabada y 5) Obtención del producto final.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 7 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

1) Primer contacto.

Esta etapa consistió en un primer acercamiento al Centro de Justicia para las Mujeres, sede Cuernavaca. El objetivo fue conocer en términos generales la forma de operar del Centro considerando los actores que laboran, las áreas que se encuentran funcionando actualmente, las instalaciones, los procedimientos, los formatos de atención, entre otros elementos. Por lo que se buscó explorar y obtener información de las distintas áreas y de las y los funcionarios involucrados.

En esta etapa se hizo la observación directa y las entrevistas a personajes clave de las áreas. También se recabó información institucional como los formatos de atención de las áreas.

2) Identificación de la problemática.

Una vez valorando la información que se obtuvo en el primer acercamiento fue posible contar con un mapeo general de la manera en que opera el Centro de Justicia para las Mujeres, sede Cuernavaca. En esta parte se identificaron los retos, las áreas de oportunidad, así como los procesos a mejorar en el funcionamiento del CJM.

3) Mecanismos de evaluación.

El primer acercamiento al centro y la identificación de las principales problemáticas permitieron diseñar otros instrumentos para recabar mayores datos y puntualizar en otros. Fue en esta etapa que se diseñaron los cuestionarios y fueron compartidos a otros funcionarios que no habían sido entrevistados la primera vez.

4) Análisis de la información recabada.

Una vez obtenidos los datos de los cuestionarios, se contó con una información más integral del Centro de Justicia para las Mujeres, por lo que se procedió al análisis. Para este ejercicio se trabajó en primer lugar en las entrevistas de forma separada para

identificar los elementos sobre los que el personal coincidía (categorías, conceptos y/o unidades). Los autores Coffey y Atkinson (2003) nombran a este proceso descontextualización y recontextualización. La descontextualización tiene que ver con la separación de los datos de su origen, mientras que la recontextualización se refiere a la reubicación de esos mismos datos dentro de una categoría.

Este mismo proceso se realizó con los cuestionarios, las observaciones directas que se obtuvieron en las visitas y la información de los formatos institucionales que se recabaron. Así mismo, se consideró el material obtenido para seleccionar el marco legal y conceptual más pertinente de acuerdo a los datos encontrados.

5) Obtención del producto final.

Con el análisis de los hallazgos y la revisión de documentos normativos, procesales y conceptuales se dio paso a la elaboración del presente Protocolo.

b) El Enfoque Centrado en la Persona

Eje de las intervenciones sistémicas de las áreas del CJM de Morelos.

Este Protocolo tiene como marco conceptual el Enfoque centrado en la persona, que es el eje de las intervenciones sistémicas de las áreas, para lo cual es importante que el personal tenga claro en que consiste esta herramienta.

Concepto

Algunos manuales de intervención y atención a mujeres en situación de violencia como el *Enfoque centrado en las sobrevivientes* realizado por la ONU Mujeres y la *Atención psicológica a mujeres en situación de violencia. Lineamientos y protocolos* del Centro Nacional de Equidad de Género y

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 9 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

Salud Reproductiva, contemplan o integran el enfoque centrado en la persona desarrollado por Carl Rogers, retomando principalmente de esta teoría la *tendencia actualizante* que es la capacidad que tiene el ser humano para desarrollar todas sus potencialidades. Esta herramienta humanista permite observar que las mujeres crean distorsiones sobre su persona cuando aprenden a ser mujeres desde el estereotipo a través de los mandatos sociales que van moldeando su comportamiento y su autoconcepto, así lo contempla el enfoque centrado en la persona la *Atención psicológica a mujeres en situación de violencia*.

Para la presente propuesta subrayamos sobre la teoría de Carl Rogers que ésta es **una terapia no directiva** pues parte de la hipótesis central de que el ser humano posee en sí mismo medios para el desarrollo de su persona y está es la radical diferencia de nuestra propuesta donde el/la terapeuta o facilitador/a debe proporcionar un clima de actitudes favorables para que la mujer en situación de violencia pueda explorar dichos medios.

Dos características principales de la terapia centrada en la persona serán la guía indispensable para que la mujer pueda auto explorarse:

1. La confianza en la persona. Es decir, confianza en que ella es un ser completo que tiene potenciales que puede desarrollar para salir de su situación.
2. El rechazo al papel directivo del terapeuta que brinda la atención.

Desde luego este tipo de atención deja de lado cualquier otro tipo de terapia directiva que limite al ser en potencial desarrollo.

Es indispensable encamar la importancia de la construcción de la *Relación humanista terapéutica* que desarrolla Carl Rogers y en esto queremos centrar la atención.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 10 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

La importancia del aspecto relacional es el eje rector del enfoque de Carl Rogers esto es lo que permite crear un vínculo en la atención con la mujer que vive violencia. Para Rogers, la relación de ayuda en el contexto terapéutico debía definirse por estas actitudes: *la aceptación positiva incondicional, congruencia y la empatía*.

Estas tres actitudes modelan la forma en que se relaciona el terapeuta o facilitador/a que atiende a las mujeres en situación de violencia, creando una forma de estar para ellas basada en respeto y empatía.

Aceptación positiva incondicional implica aceptar a las mujeres en su realidad presente entendida como ausencia del deseo de que las mujeres que viven violencia salgan de su situación sólo porque existe un programa que brinda esta ayuda. Es una aceptación total a la persona que es esta mujer que vive violencia y de sus conductas. Al generar el clima de aceptación positiva incondicional se crea la seguridad que permite a las mujeres a explorar en su interior sus propios miedos. En medida en que se acepta a estas mujeres tal como son, ellas podrán aceptarse a sí mismas y reconstruir su autoconcepto.

Congruencia cada persona debe de “ser, lo que es”, y no lo que debería ser. Si el terapeuta se muestra frente a ellas como alguien auténtic@ estará modelando a ellas la importancia de mostrarse así porque esto sugiere aceptación de lo que somos.

Empatía es la capacidad que se tiene para comprender la experiencia única de la mujer que vive violencia es “comprender los motivos de las mujeres que viven violencia para actuar como lo hacen” lo que no implica que estemos de acuerdo. Son dos cosas distintas *estar de acuerdo y empatizar*, una no implica a la otra. Es decir, puedo comprender los motivos de esta mujer para decidir no dejar a su marido, pero eso no implica que esté de acuerdo, si se logra empatizar con esto, se podrá comunicar la necesidad de que pueda mirar que es ella quien decide no salir de esa situación y comunicar algo de esta comprensión sin juzgarla.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 11 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Una vez identificadas estas tres actitudes humanistas, las y los servidores públicos que intervengan en cualquier etapa del proceso de intervención sean utilizadas en la relación que se construye en la atención a mujeres que viven violencia, si así ocurre que se abren caminos de apertura de conciencia donde la mujer que vive violencia se puede ver así misma con mayor amplitud y mayor aceptación, puede ver o construir redes de apoyo, y puede contemplar o incluso crear formas de resolución a su estado actual en lugar de victimizarse y esperar ayuda externa.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 12 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

MODELO DE IMPLEMENTACIÓN

PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER E INVESTIGAR DELITOS DE GÉNERO EN EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo es de observancia general, obligatoria y aplicable a quienes laboran en el Centro de Justicia para las Mujeres de Morelos.

OBJETIVO GENERAL

Establecer un mecanismo procedimental para **prevenir, atender e investigar los delitos de género cometidos contra las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Morelos**, apegado a los más altos estándares internacionales en materia de derechos humanos y de género.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Instaurar un **mecanismo de coordinación** entre las diversas áreas responsables de la identificación, atención e investigación de los delitos de género cometidos contra las mujeres y niñas usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Morelos, a efecto de identificar, atender, investigar y coadyuvar en los enjuiciamientos dirigidos a la búsqueda de reparación integral del daño.
- Establecer un **marco de actuación claro para las y los operadores del presente Protocolo** con independencia de las adscripciones institucionales a fin de que sus

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 13 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

intervenciones sean desarrolladas conforme a sus funciones y sirvan de base para habilitar sus competencias en la aplicación del mismo.

- Proteger los **derechos humanos de las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres, particularmente los relacionados al acceso a la justicia y a vivir libre de violencia**, conformidad con lo establecido en la Constitución y en los tratados internacionales en materia de derechos humanos de los que el Estado Mexicano es parte.
- Garantizar a las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres y niñas un efectivo ejercicio del derecho a la justicia, en estricto cumplimiento de las reglas del debido proceso dentro del marco normativo internacional, nacional y local aplicable.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 14 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

PRINCIPIOS DE ACTUACION DE LAS Y LOS OPERADORES DE JUSTICIA

RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA: En todo momento se actuará con respeto a los derechos humanos reconocidos en nuestra Constitución y en los tratados internacionales, en específico se respetará el pleno desarrollo de la persona y el principio de autodeterminación.

DEBIDA DILIGENCIA: El procedimiento deberá ser efectuado conforme a los plazos y términos previstos en el presente Protocolo, y deberá caracterizarse por una investigación exhaustiva, una sanción proporcional y una reparación integral.

CONFIDENCIALIDAD: La revelación de cualquier información personal debe limitarse a las personas involucradas en el procedimiento y únicamente respecto de lo que necesitan conocer para ejercer sus derechos. Por tanto, todas las autoridades deberán tomar las medidas necesarias para preservar la privacidad de la información personal en todas las etapas del procedimiento con la finalidad de proteger la intimidad de las personas.

IMPARCIALIDAD: Independientemente de la calidad con la que se ostenten dentro de la investigación, toda persona deberá ser tratada de manera respetuosa en términos de igualdad y no discriminación.

Se velará porque ninguna de las personas que participen en el procedimiento sea sujeta a intimidación, persecución, discriminación o represalias.

COLABORACIÓN: Todo integrante de las Unidades Administrativas de la Cámara de Diputados deberá colaborar en las gestiones que impliquen la investigación y sanción de hechos de acoso u hostigamiento sexual.

ATENCIÓN INTEGRAL: La atención que se brinde a las víctimas de acoso y hostigamiento sexual, se realizará considerando el conjunto de necesidades derivadas de la situación de violencia, tales como la psicológica, médica y psicosocial.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 15 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

BUENA FE: Se presumirá la buena fe de las víctimas. Quienes conozcan del caso, no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de acoso y hostigamiento y deberá brindarse los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos. (LGV, 2017: Art. 5)

CONFIDENCIALIDAD: Implica salvaguardar la integridad de las personas, tanto de las víctimas y testigos del acoso y hostigamiento sexual, por lo que se debe garantizar evitar represalias o la utilización de la información en forma inapropiada, ajena a los intereses del procedimiento y de la búsqueda de la verdad y acceso a la justicia, tomando en consideración la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.

DEBIDA DILIGENCIA: Se realizarán todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable, en especial la prevención, ayuda, atención, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a la víctima de acoso y hostigamiento sexual. (LGV, 2017)

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN: En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial. (LGV, 2017)

IMPARCIALIDAD: Las autoridades actuarán, en todo momento, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. La toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones debe realizarse de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 16 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

MÁXIMA PROTECCIÓN: Las autoridades que intervengan en todas las etapas del presente Protocolo adoptarán en todo momento, medidas para garantizar la seguridad, protección, bienestar físico y psicológico e intimidad de las víctimas. (LGV, 2017: Art. 5)

NO CRIMINALIZACIÓN: Las autoridades que intervengan en todas las etapas del presente Protocolo no deberán agravar el daño a la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos de acoso y hostigamiento sexual que denuncien. (LGV, 2017)

NO REVICTIMIZACIÓN: Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. Tampoco se podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta del personal que la atiendan. (LGV, 2017)

VOCACIÓN TRANSFORMADORA: Las autoridades que deban aplicar el presente Protocolo realizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas de acoso y hostigamiento sexual contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes. (LGV, 2017: Art. 5)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 17 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

LINEAMIENTOS OPERATIVOS

Con la finalidad de proporcionar la ruta de prevención, atención e investigación de los delitos que son competencia del CEJUM se describe a continuación el esquema operativo que permite organizar las acciones y estrategias que deben ponerse en marcha para dar continuidad, coherencia, sistematicidad e integralidad al proceso de prestación de los servicio de atención integral en cualquier ámbito.

La ruta que se establece a continuación se traduce en el Proceso Integral de Atención que han de seguir las usuarias que acudan al CJM, el cual pretende establecer, vincular y organizar estrategias y acciones claras para todo el personal.

ATENCION PRESENCIAL

Se refiere a la atención prestada a las usuarias que acuden directamente al CJM a pedir orientación y apoyo por un caso de violencia de género.

Esta etapa se encuentra compuesta por diversas fases:

- 1) Bienvenida
- 2) Orientación, información y detección de la violencia;
- 3) Canalización a otras instituciones y/o OSC;
- 4) Ingreso y apertura de expediente electrónico como usuaria del CJM;
- 5) Entrevista inicial y medición de riesgo;
- 6) Plan de seguridad;
- 7) Plan integral de intervención;
- 8) Personalización de la ruta de acompañamiento para cada usuaria y el seguimiento de la ruta de acompañamiento.

A continuación se establece el contenido de las etapas de la Atención Presencial

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 18 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

1) Bienvenida

Concepto: Esta etapa inicia desde que la usuaria es conducida por el personal con control de confianza que se encuentra en la sala de recepción.

En la sala de bienvenida habrá una trabajadora social que recibirá a la usuaria. A la usuaria se le pedirá que espere un momento y ello tiene únicamente la finalidad de apreciar el trato humano que se le dará en el Centro.

El personal encargado de esta área se asegurará de que el entorno se conserve agradable y cálido con la finalidad de que la usuaria pueda percibir seguridad y tranquilidad. Por lo anterior es necesario que la usuaria permanezca un tiempo aproximado de 15 minutos.

El personal encargado revisará que en la Sala se tenga:

- Comida y bebida disponible en modalidad de auto-servicio
- Un cuarto del silencio cuyo propósito es facilitar a quien así lo requiera un espacio con una atmósfera íntima y privada, de quietud, por lo que de preferencia habrá un teléfono para que la usuaria realice las llamadas que necesite.
- Un espacio destinado a las usuarias madres de hijos e hijas lactantes para que puedan alimentarlos y convivir con ellos en un entorno privado.
- Disponibilidad del área lúdica, en caso de necesitarse, (recordando que la finalidad de este espacio es brindar a las mujeres que acuden con sus hijos al Centro, la tranquilidad de observar que sus hijos están siendo atendidos dignamente y se encuentran en un lugar seguro y realizando por el personal correspondiente la observación especializada (por parte de los psicólogas y/o pedagogas, quienes detectarán si los niños han sido víctimas de violencia y si requieren de alguna atención especializada. En caso de que así sea, elaborarán una nota en el expediente electrónico respecto del comportamiento de los menores para determinar la ruta de atención.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 19 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Objetivo del proceso

Proporcionar a la usuaria un contacto humano y sensible para generar seguridad, tranquilidad y confianza y sea el inicio de una intervención eficiente y con la debida diligencia.

Intervención operativa

1. La trabajadora social recibe a la usuaria y le explica el funcionamiento del lugar.
2. El proceso se desarrollará en la Sala de Bienvenida, que contará con un cuarto del silencio, un cuarto de lactancia, con instalaciones cómodas y con comidas y bebidas.
3. Siempre se propiciarán las condiciones y la confianza para que la usuaria tenga acceso a los servicios del lugar.
4. Durante todo el proceso de bienvenida, la usuaria tendrá visibilidad hacia el Área Lúdica para poder estar al pendiente de sus hijos e hijas.
5. Se brindará a la usuaria la posibilidad de que entre al cuarto del silencio para que realice las llamadas que ella desee.
6. Se le pedirá que espere al menos 15 minutos para que se familiarice con el entorno y se sienta segura y tranquila. Ese tiempo servirá para revisar los datos de registro de entrada y para ubicar la existencia de servicios previos al centro o inicios de carpetas de investigación iniciadas.
7. Explica el siguiente paso del procedimiento (el proceso de entrevista inicial)

2) Orientación, información y detección de la violencia

Concepto: En esta etapa se le brinda información verbal y escrita sobre los servicios que ofrece el CJM, respecto de las actividades que se realizan en él y sobre otros temas relacionados con la violencia contra las mujeres.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 20 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

La información será proporcionada por personal de primer contacto que deberá tener la formación especializada en atención a mujeres que hayan sufrido violencia, para detectar cualquier situación de violencia. Atendiendo al tipo de situación se generará el tratamiento a seguir.

Para brindar el apoyo es importante identificar si la usuaria está o no en crisis. En el caso de que así sea, se le trasladará directamente al área de psicología para la intervención correspondiente para su estabilización y en su caso para que con posterioridad retome las actividades que involucran esta etapa.

3) Canalización por incompetencia a otras instituciones y/o Organizaciones de la Sociedad Civil

En caso de que el CJM no sea competente por encontrarse la usuaria ante hechos que no constituyen violencia y por ende en algunos de los supuestos de incompetencia de las facultades del mismo, se procederá a canalizarlas a la institución o instituciones que puedan brindarle los servicios correspondientes

En este caso, la trabajadora social realizará la búsqueda de la institución, agendará la cita y dará los datos a la usuaria, siempre con el nombre de referencia del servidor público que la atenderá en la instancia canalizada.

Parte del procedimiento consiste en acompañar a la usuaria de forma telefónica, además de coordinar y vigilar la adecuada y debida atención que hagan otras instituciones y las organizaciones de la sociedad civil. Para lo anterior se deberá contar con una agenda de servicios actualizada de instituciones públicas y privadas.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 21 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

4) Ingreso y apertura del expediente electrónico como usuaria del CJM

En caso de que la usuaria no necesite intervención en crisis, se encuentre en condiciones para el inicio de la realización de su entrevista inicial para identificar según los parámetros del Modelo Único de Atención a que se refiere la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se procederá a tramitar su ingreso al Centro con la apertura de su expediente electrónico.

Los primeros datos de registro de expediente electrónico se abren únicamente con los datos generales de la usuaria y una vez que se concluya la entrevista inicial se completarán los demás rubros.

Con base en estos datos, el personal podrá consultar las bases del C-4 y de Plataforma México para ver los antecedentes del caso, así mismo se elaborará la búsqueda de los registros de carpetas de investigación y de datos de servicios requeridos por otras áreas.

Es necesario mencionar que el CJM generará todos sus documentos en formatos electrónicos para evitar la acumulación de papeles

Solamente cuando sea completamente necesario, se utilizarán formatos en papel, como es el caso de la entrevista amigable que se le proporciona a la usuaria para evaluar los servicios prestados por el CJM.

5) Entrevista inicial y medición de riesgo

Concepto. La entrevista inicial es el eje de la atención del plan de intervención inicial que incluye la medición del riesgo y la elaboración del plan integral de intervención.

La entrevista se realizará por una psicóloga llamada Consejera, que tendrá formación especializada. Para su realización se utilizará la técnica de “escucha atenta” y se buscará que la usuaria cuente su historia de violencia.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 22 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

Es importante precisar que de manera general existe desconocimiento por parte de las usuarias del CJM sobre el significado y los alcances de las medidas de protección. Las entrevistas deberán ser preferentemente grabadas, pero es necesario contar con el consentimiento de la usuaria, para lo cual se deberá llenar el formato de consentimiento informado para tal efecto. Lo anterior, es de especial atención si la usuaria no se le ha iniciado alguna carpeta de investigación, en todo caso esta intervención en el Centro de Justicia debe servir para integrarla a la carpeta, siempre que se trate de testimonio de violencia de género, para lo cual deberá seguir los lineamientos correspondientes para esta parte de la entrevista.

Durante la entrevista, se procurará tener contacto visual con la entrevistada en todo momento para brindarle seguridad y confianza, en un marco de privacidad y confidencialidad.

Asimismo, la entrevistadora deberá cuidar que la mujer comprenda la información y tendrá una actitud receptiva y empática, partiendo de que la usuaria dice la verdad.

Al escuchar a la usuaria evitará minimizar, negar o justificar la violencia que la mujer ha sufrido, así como emitir juicios. Asimismo, evitará hacerle preguntas ajenas a la violencia externada por la usuaria.

Lo anterior cobra relevancia cuando se trata de población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva, o bien con escasa preparación o poca información.

En esta etapa la Consejera puede utilizar el instrumento estandarizado para evaluar las condiciones de riesgo de la usuaria, o bien ceñirse a los resultados cualitativos obtenidos mediante la entrevista.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 23 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

Objetivo del proceso

Proporcionar información sobre los servicios que ofrece el CJM respecto de las actividades que se realizan en él, y, en su caso, detectar cualquier tipo de violencia y especialmente la existencia de alguna situación de riesgo contra la usuaria o alguna víctima directa o potencial.

Intervención operativa

1. La persona consejera proporcionará información de forma clara, precisa, concreta y completa.
2. Revisa si el CJM es competente para atender el caso.
3. Detecta violencia metodológicamente (utilizando los indicadores del Modelo Único de Atención)
4. La información que se le proporcionará versará sobre los servicios para la atención especializada en su caso y sobre la elaboración del plan integral de intervención y seguimiento.
5. Se le explicará desde la perspectiva de género los hechos ocurridos y de forma general los derechos vulnerados y la importancia del proceso de empoderamiento.
6. Al finalizar se ofrecen además los servicios adicionales que están dirigidos a la comunidad en general para que participe en actividades relativas al empoderamiento de las mujeres
7. Según la prioridad de las necesidades que presente la situación del caso se canalizará al área correspondiente.

Cuando sea necesario implementar el Plan de Seguridad, la primera acción que deberá tomarse es tramitar las órdenes de protección correspondientes. En el caso en que la usuaria corra peligro de regresar a su domicilio, se le canalizará para ingresar a la instancia transitoria ubicada en el CJM, en la que puede permanecer hasta por 72 horas. Durante su estancia en CJM, se gestionará, en los casos más graves, su canalización al albergue temporal. En cuanto a la "Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 24 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

atención a hijos o hijas de la usuaria, éstos también merecerán acompañamiento de orden jurídico, psicológico, médico y de trabajo social especializado. En el apartado que sigue se especifican los pasos a seguir.

6) Plan de Seguridad

Poner en marcha un plan de seguridad que permita, frente a un riesgo detectado, adoptar nuevas medidas sociales, policiales y comunitarias para proteger a las mujeres víctimas de violencia, adquiriendo un compromiso de seguimiento de los mismos, como una respuesta estatal.

Intervención operativa

1. Con independencia de que una mujer víctima de violencia decida solicitar una orden de protección o no, el personal (psicóloga o abogada victimal/protección) de los CJM que haya detectado la existencia de un posible riesgo que ponga en peligro a la mujer, deberá implementar acciones tendientes a generar un plan de seguridad.

Para la implementación de las medidas de protección se tomarán en cuenta los siguientes principios:

- a) **De necesidad y proporcionalidad:** Las medidas responderán a las necesidades inmediatas y específicas de la persona afectada por hostigamiento o acoso sexual, atendiendo a la situación de riesgo o peligro existente y a las consecuencias de los actos generadores de dicha violencia tanto dentro de las instalaciones de la Cámara de Diputados como en sus alrededores.

- b) **De oportunidad y eficacia:** Las medidas deben ser otorgadas e implementadas de manera inmediata y durante el tiempo que garanticen su objetivo.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 25 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

c) **De accesibilidad:** Se sustanciarán de forma sencilla para garantizar la materialización de la protección inmediata a la persona afectada de acuerdo a sus condiciones específicas, tomando en consideración el contexto en que se realizó el hecho.

d) **De integralidad:** El otorgamiento de la medida a favor de la persona afectada deberá garantizar la salvaguarda de todos sus derechos, considerando los distintos aspectos que se presentan en cada caso.

2. El Plan de Seguridad puede implementarse en diferentes etapas del Proceso Integral de Atención que brinda el CJM, como al momento en que la Unidad Especializada de la Policía, cuando se proporciona la atención in situ o cuando se proporciona la atención directamente en el CJM (antes o después de la tramitación de las órdenes de protección).

3. Es necesario que las gestiones de intervención del CJM sean efectivas y garanticen la protección y la seguridad de la víctima y las víctimas indirectas, planificando acciones inmediatas que les ayuden a ponerse a salvo.

4. El Plan de Seguridad deberá realizarse con base en los siguientes principios:

- Máxima seguridad
- Gratuidad
- Debida diligencia
- Reacción inmediata

5. El Plan de Seguridad requiere la coordinación de diversas áreas del CJM que se encuentran implicadas en su ejecución y seguimiento.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 26 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

6. Las funcionarias y los funcionarios del CJM deberán tomar en cuenta la opinión de la mujer, respetando su capacidad para identificar los riesgos a su propia seguridad, así como para plantear las estrategias para mitigarlos.

De las órdenes de protección
<p>El CJM, a través de las y los especialistas del área jurídica, identificará en sus intervenciones en caso de que en la entrevista inicial no se haya identificado, indicadores de riesgo de muerte y se emitirán las órdenes de protección para que la víctima sea protegida y tenga una seguridad efectiva, y sean cumplidas.</p> <p>Las órdenes de protección también se encargará de hacer los trámites efectivos de las sanciones a las autoridades y particulares que obstaculicen o actúen en contra de estas órdenes.</p> <p>Las órdenes de protección tienen una duración de lo que señalan los marcos legales, por lo que su cumplimiento debe de realizarse de inmediato. La abogada de protección es la encargada de contribuir para que estas sean cumplidas en tiempo y forma en coordinación con las personas de enlace para su implementación y seguimiento.</p>
<p>El CJM deberá supervisar el adecuado cumplimiento de las órdenes de protección, el cual se realizará mediante un sistema de control y seguimiento que comprenderá:</p> <ul style="list-style-type: none">a) El monitoreo de las acciones de la abogada de protección de medidasb) El monitoreo de las Acciones de la abogada de protección, que son:<ul style="list-style-type: none">b1) Realizar una valoración del riesgo durante la vigencia de la orden de protección emitidab2) Establecer comunicación periódica con la beneficiariac) Supervisión de los operadores de la implementación de las medidas <p>De acuerdo a lo observado en este seguimiento, se determinará si es necesario a) Continuar</p>

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 27 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

con la protección a la usuaria, y de ser así emitir otra orden; o b) Si se concluye que no es necesaria emitir otra orden de protección y el seguimiento del caso de forma integral según el plan integral de intervención.

Las órdenes de protección se pueden tramitar cuantas veces sean necesarias.

Si la usuaria no desea tramitar una orden de protección, el CJM le ofrecerá otras medidas alternativas para proteger su integridad y seguridad. Entre estas medidas alternativas pueden considerarse: a) realizar el contacto con la red de apoyo familiar de la usuaria; el ingreso a la Estancia Transitoria del CJM, y la canalización a un albergue o refugio que le brinde protección por un tiempo más prolongado.

Seguimiento de la ruta de acompañamiento

En esta parte del proceso se da puntual seguimiento a la atención que se brinda en el CJM. Para ello, las y los especialistas de las distintas áreas que atienden los casos de violencia contra la mujer, deberán reunirse constantemente para evaluar la atención proporcionada, encontrar las deficiencias y obstáculos y trabajar conjuntamente en mejorarla general y particularmente. Esto asegura que la atención brindada a la usuaria sea integral y multidisciplinaria.

Atención por canalización de otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil

La llegada de las usuarias al Centro para recibir la atención, puede ser mediante un sistema de referencia gubernamental, o a través de canalizaciones realizadas por organizaciones de la sociedad civil.

Para ambas vías, se hará un control de los casos canalizados a través de estas alternativas, así como el control del seguimiento de los mismos.

Plan de crecimiento (autoconocimiento)

Este procedimiento busca que la mujer víctima de violencia, vea restituidos los aspectos que la identifican social y culturalmente, en este caso en lo concerniente al trabajo, actividad que

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 28 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

permite crecimiento y desarrollo personal.

Es por esta razón que en los CJM se tomarán acciones pertinentes para generar las condiciones de acuerdo a los planes y programas autorizados.

Los Centros deberán impulsar la coordinación y difusión de eventos que contribuyan al crecimiento y formación de las mujeres, además de dar seguimiento y vigilar estas actividades, especialmente dirigidas a mujeres que han enfrentado situaciones de violencia.

Seguimiento y evaluación de la atención

El seguimiento y la evaluación de la atención se harán de forma periódica y programada, esto a través de entrevistas amigables realizadas a las usuarias, en las cuales se les pregunte sobre la calidad del servicio recibido.

Como parte de este proceso, también se recabará información sobre los acompañamientos y asesorías recibidas; plan de vida y crecimiento y sobre el nivel de satisfacción sobre los apoyos y asesorías otorgadas.

La información recabada será recopilada y procesada en una base de datos, de donde se obtendrá un diagnóstico que permitirá detectar áreas de oportunidad para desprender planes de mejora. Estos planes serán realizados en reuniones periódicas de evaluación y los compromisos que de estas se desprendan, quedarán formalizados en minutas que contemplen las fechas de ejecución.

7) Plan integral de intervención

Una de las características de la atención proporcionada por los CJM es que la atención será personalizada al caso en concreto, es decir, se analizará de manera humanista, interdisciplinaria

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 29 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

y sistémica el caso y se le propondrán todas las opciones de atención a la usuaria, quien será la que decida en última instancia el proceso a seguir en su caso.

Si bien la usuaria puede elegir en principio los servicios a tomar es indispensable la sugerencia de las y los especialistas en el caso, dado el análisis y discusión para proponer el plan de intervención a la usuaria. Para la elaboración del plan de intervención se apegará a los lineamientos específicos que serán parte anexo del presente. No obstante lo anterior, en seguida se delimitará a continuación los elementos más esenciales de cada una de las intervenciones.

7.1) Atención psicológica

En el marco del acompañamiento destaca el terapéutico, que será brindado por una psicóloga y/o psicoterapeuta. La atención debe de ser especializada con la perspectiva de género y el enfoque humanista centrado en la persona. El acompañamiento será realizado en las Salas de Terapia, que tendrán un entorno acogedor, cómodo, privado y seguro. Debido a que en esta área se proporcionará atención especializada, se tendrá material de trabajo adecuado para la atención. Las terapias deberán estar focalizadas a la obtención de objetivos concretos, como: evitar el colapso emocional y la anulación del Yo, muerte de la usuaria; hacer que salga del círculo de violencia; lograr la autonomía de la mujer y su familia; construir un proyecto de vida (capacitación para el empleo), y lograr el empoderamiento.

Objetivo del proceso

El objetivo de esta intervenciones iniciar un proceso de empoderamiento que permita a las mujeres generar una base para el desarrollo de sus potencialidades y la toma de conciencia.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 30 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

Intervención operativa

- a) Brindar una intervención psicológica personalizada y adecuada a cada usuaria
- b) Generar en las usuarias el empoderamiento entendido como el desarrollo de sus potencialidades y la toma de conciencia
- c) Aprender a utilizar herramientas psicoterapéuticas para que las usuarias gestionen sus emociones de manera sana
- d) Atender y trabajar con las familias de las usuarias considerándoles como seres también afectados por la violencia

Por lo anterior, las psicólogas atenderán a las mujeres con base en la perspectiva de género y con las herramientas del enfoque humanista. También:

- Proporcionarán los servicios requeridos dentro de un proceso de respeto y empatía que acompaña el ritmo de cada usuaria para la toma de su empoderamiento.
- Las psicólogas tendrán conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra las mujeres. Y deberán tener supervisión de casos y un proceso personal de psicoterapia individual.
- Evitarán culpabilizar a las víctimas de lo ocurrido. Las psicólogas deberán tener un entrenamiento en las herramientas humanistas del enfoque centrado en la persona para evitar empujar el proceso y/o para evitar juzgar a las usuarias así como a las familias.
- Contarán con las herramientas necesarias para aplicar intervención en crisis y de emergencia y las terapias adecuadas para tratar la violencia, y el manejo de las emociones a nivel corporal. Técnicas de respiración y posturas psicocorporales.

7.2) Atención jurídica

El servicio legal tendrá un enfoque de especialización en la atención a la violencia contra las mujeres por lo que las abogadas victimales que representará a las usuarias desde el inicio de las

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 31 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

carpetas de investigación hasta concluir los procesos legales con sentencia firme. En todos los casos en donde se ubiquen riesgos de muerte contra las usuarias o bien contras las víctimas se pegará a lo establecido en el rubro señalado en el plan de seguridad.

7.3) Atención médica

Desde el primer momento en el que llegan las usuarias al área médica del CJM, deberán ser recibidas por parte de la enfermera y la doctora, con empatía y calidez con la finalidad de hacerlas sentir cómodas y puedan expresar sus necesidades y demandas.

Como primer paso y de vital importancia, la enfermera deberá tomar los signos vitales de las usuarias, mientras tanto, en la medida de lo posible y según sea el caso, la doctora iniciará la aplicación de la historia clínica para identificar entre otras cosas si es, o no, necesario activar la Norma 046.

En caso de activarla, se procederá a aplicar pruebas rápidas de sífilis, embarazo, PrEP VIH, anticoncepción de emergencia, entre otras.

De no ser activada la Norma 046, se analizará la viabilidad de atención a las necesidades de las usuarias, tal es el caso de otorgar información clara, precisa y completa sobre el uso de métodos anticonceptivos y a la salud reproductiva, el acceso a métodos anticonceptivos como la píldora de emergencia para lograr la interrupción del embarazo (sobre todo en casos de violación), la realización del Papanicolaou, exploración mamaria, orientación médica, entre otras.

De ser necesario, la doctora podrá canalizar a las usuarias a otros servicios que se requieran, relacionados con el área de la salud, por ejemplo, a especialidades médicas, odontológicas, y

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 32 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

otras que sean pertinentes. Cabe destacar que todas las canalizaciones que se realicen en el CJM, deberán llevar un seguimiento.

7.4) Atención en trabajo social

Esta intervención realizara funciones preventivas: la trabajadora social realizará diagnósticos sobre violencia contra las mujeres al utilizar en las comunidades las técnicas de investigación de campo.

Con los resultados de estos estudios se realizarán políticas públicas preventivas focalizadas en la materia.

- Realizarán funciones de seguimiento y empoderamiento. A cada trabajadora se les asignarán casos y expedientes específicos, con el fin de generar y promover los apoyos que la mujer y sus hijos e hijas requieran.
- La trabajadora social canaliza, apoya y acompaña a las usuarias a los albergues de larga estancia e informa de los distintos albergues que existen, identifica las dificultades con las que se pueda encontrar y da puntual seguimiento a los casos canalizados.
- Coordina el área de voluntariado.
- Realiza funciones de difusión comunitaria sobre los quehaceres del CJM.
- Procura recibir apoyos y donaciones para el CJM, como comida, ropa nueva, donativos de dinero o en especie, entre otros.
- Realiza todas las canalizaciones, acompañamientos y seguimientos a largo plazo. • Gestiona otro tipo de apoyos no previstos por el CJM, tales como actividades recreativas y culturales, apoyos educativos (becas).
- Gestiona las inscripciones a la escuela de los hijos o hijas de la usuaria. • Fungen como peritos en trabajo social.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 33 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

- Realizan trámites ante el registro civil para la obtención de documentos.
- Ayuda a las mujeres a regresar a su lugar de origen si es que así lo desean.
- Guía en recorridos por el centro a diversos actores como: comunidad en general, posibles donantes, usuarias, estudiantes y personal del sector educativo.

ATENCIONES ESPECIALES

a) Atención a la usuaria en domicilio, situación de los hechos o domicilio seguro

Objetivo del proceso:

Que las mujeres víctimas de violencia que no puedan acudir al CJM, tengan acceso a los servicios que la instancia ofrece, y así lograr la restitución de sus derechos. En este caso ya sea este en el que ocurrieron los hechos o en el que la usuaria decida permanecer y le sea seguro.

Intervención operativa

1.- La atención in situ en domicilio, en el lugar de los hechos o domicilio seguro, se realizará si se presentan las siguientes situaciones y/o condiciones:

- Si la usuaria tiene alguna discapacidad; es una adulta mayor; Sufre de alguna enfermedad física o mental que no le permita trasladarse al CJM;
- Se encuentra sumamente lesionada a causa de la violencia ejercida contra ella;
- Cualquier otra razón que la Coordinadora del CJM considere suficiente para proporcionar a la usuaria la atención en su domicilio.

2.- La atención in situ en domicilio, comprenderá todos los aspectos que la componen; con la intervención de todas las áreas involucradas en dicha atención y con la misma calidad y calidez que se brinda en los CJM.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 34 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

- 3.- La atención que se le brinde a la usuaria, deberá ofrecerle un ambiente y sensación de seguridad. Es importante tomar en cuenta que esta atención debe tener como principio las necesidades expresadas o manifiestas de la usuaria.
- 4.- La duración del tratamiento *in situ* que se le brinde a la usuaria, estará determinado por los tiempos de inicio y término establecidos por la o el especialista del CJM. Este inicio y término de la intervención serán acordes a las necesidades expresadas o manifiestas por la usuaria.
- 5.- La actuación de las y los profesionales en todo momento de la intervención e interacción con la usuaria, deberá ser profesional, ética y eficaz. Esta intervención será realizada con esmero en los procesos, respetando los tiempos para ello y sin dilación de los mismos.
- 6.- El o la especialista que esté a cargo de la intervención, se asegurará que la usuaria comprende la información que le sea proporcionada.
- 7.- Toda intervención de las y los operadores del CJM estará encaminada a promover y no obstaculizar la denuncia del hecho delictivo.

b) Atención in situ de la usuaria hospitalizada

- 1.- La atención que las y los especialistas del CJM brinden a las mujeres hospitalizadas, comprenderá todos los aspectos que la componen; con la intervención de todas las áreas involucradas en dicha atención y con la misma calidad y calidez que se brinda en los CJM.
- 2.- Las intervenciones brindadas a la usuaria, deberán ofrecerle un ambiente y sensación de seguridad. Es importante tomar en cuenta que esta intervención debe tener como principio las necesidades expresadas o manifiestas de la usuaria, así como las condiciones que la ponen en un estado de vulnerabilidad.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 35 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

3.- El inicio y finalización del tratamiento brindado en hospital, serán determinados por la o el especialista del CJM. Esta duración dependerá de las necesidades de la usuaria, sin embargo, cuando la usuaria haya recuperado su salud, se le hará la invitación para que acuda personalmente a las instalaciones del CJM y continúe su tratamiento.

4.- Toda intervención de las y los especialistas del CJM hacia la usuaria, deberá ser profesional, ética y eficaz, con esmero en los procesos, respetando los tiempos para estos y sin dilación de los mismos.

5.- El o la especialista del CJM que esté a cargo de la intervención, se asegurará que la usuaria comprende la información que se le proporcione.

6.- Toda intervención de las y los operadores del CJM estará encaminada a promover y no obstaculizar la denuncia del hecho delictivo.

7.- El o la especialista en todo momento deberá comprender que la usuaria se encuentra en recuperación de su salud física, por lo que la actuación e interacción con ella deberá ser acorde a esta condición.

8.- En la atención que se brinde en el hospital, es importante garantizar la presencia del Ministerio Público adscrito al CJM.

9.- Se vigilará el cabal cumplimiento de la NOM 046 SSA2-2005 sobre Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.

10.- En cuanto a la actuación del Ministerio Público:

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 36 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

- Si la mujer se encuentra en un estado de salud grave, y el delito que se persigue es de oficio, se iniciará la averiguación previa a través de la realización de otras diligencias;
- Si la mujer está recuperada, el Ministerio Público le tomará su declaración en presencia de una abogada de confianza de la usuaria, o una abogada asesora proporcionada por el CJM.

11.- El Ministerio Público que acuda al hospital para brindar la atención a la usuaria, deberá siempre solicitar el apoyo al equipo multidisciplinario del CJM.

12.- Como parte de la atención que se brindará a la usuaria hospitalizada, se le elaborará un plan de seguridad. Este plan deberá ser aprobado por la usuaria y se le dará seguimiento por parte de la o el especialista del CJM.

c) Atención a la usuaria en domicilio, situación de los hechos o domicilio seguro

Seguimiento a los casos atendidos domicilio, situación de los hechos o domicilio seguro y en los hospitales

Proporcionar el seguimiento a los casos atendidos en domicilio o en hospital, esto con el fin de asegurar que los servicios brindados por el CJM hayan concluido satisfactoriamente.

Intervención operativa

1.- La atención en los lugares referidos se relaciona con distintos procesos de atención (médica, psicológica, jurídica, trabajo social). Por ello es importante que las áreas que intervienen, realicen reuniones multidisciplinarias en las cuales se coordinen, registren y evalúen las acciones y avances de las intervenciones.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 37 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

2.- El proceso de la atención brindada en domicilio u hospital, puede contar con la participación de agentes externos, sean estas instituciones y/u organizaciones de la sociedad civil. La canalización que se haga estas instancias deberá incluir un seguimiento por parte de las y los operadores del CJM.

3.- La duración de las intervenciones in situ serán de máximo de tres meses. La atención jurídica es una excepción, por lo que puede tener una mayor duración.

4.- Las reuniones de seguimiento del proceso de atención se realizarán cada semana.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 38 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

GLOSARIO

Acciones afirmativas: Es el conjunto de medidas de carácter temporal encaminadas a acelerar la igualdad de hecho entre mujeres y hombre. (LGIMyH, 2016)

Acoso sexual: El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. (LGAMVLV, 2018)

Características sexuales: Se refiere a las características físicas o biológicas, cromosómicas, gonadales, hormonales y anatómicas de una persona, que incluyen características innatas, tales como los órganos sexuales y genitales, y/o estructuras cromosómicas y hormonales, así como características secundarias, tales como la masa muscular, la distribución del pelo, los pechos o mamas. (Glosario DSGyCS)⁶

Derechos humanos: Facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter cívico, político, económico, social, cultural, personal e íntimo, cuyo fin es proteger la vida, la libertad, la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona frente a la autoridad. (NMILND, 2015)

Derecho a la identidad de género: Es aquel que deriva del reconocimiento al libre desarrollo de la personalidad. Considera la manera en que cada persona se asume a sí misma, de acuerdo

⁶ Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, 2016

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 39 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

con su vivencia personal del cuerpo, sus caracteres físicos, sus emociones y sentimientos, sus acciones, y conforme a la cual se expresa de ese modo hacia el resto de las personas. (Glosario DSGyCS).

Derecho al libre desarrollo de la personalidad: Derecho personalísimo, que deriva de la dignidad de toda persona, a partir del cual se reconoce su libertad de elegir de forma autónoma quién quiere ser, con el fin de cumplir las metas u objetivos que se ha fijado, de acuerdo con su proyecto de vida, que entre otros aspectos incluye la forma en cómo se relaciona sexual y afectivamente con las demás personas. La orientación sexual y la identidad de género que cada persona defina para sí, es esencial para su personalidad y constituye uno de los aspectos fundamentales de su autodeterminación, su dignidad y su libertad. (Glosario DSGyCS)

Derechos humanos de las mujeres: Refiere a los derechos que son 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 (ONU, 1979), la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (OEA, 1994) y demás instrumentos internacionales en la materia (LGAMVLV, 2018).

Desigualdad salarial: Es la brecha de desigualdad de género en el sector laboral se identifica como la diferencia entre el promedio de los ingresos totales masculinos y femeninos, expresada como un porcentaje de los ingresos totales masculinos, bajo el principio de “a trabajo igual, desempeño en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual”. (NMILND, 2015)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 40 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Dignidad: La dignidad humana es un valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares. En virtud de la dignidad humana de la víctima, todas las autoridades del Estado están obligadas en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación. Igualmente, todas las autoridades del Estado están obligadas a garantizar que no se vea disminuido el mínimo existencial al que la víctima tiene derecho, ni sea afectado el núcleo esencial de sus derechos. (LGV, 2017)

Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional, y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género, las características sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. (Glosario DSGyCS)

Discriminación contra la mujer: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera. (ONU, 1979)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 41 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

Discriminación laboral: No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana. (NMILND, 2015)

Diversidad sexual y de género: Hace referencia a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones e identidades sexuales. Parte del reconocimiento de que todos los cuerpos, todas las sensaciones y todos los deseos tienen derecho a existir y manifestarse, sin más límites que el respeto a los derechos de las otras personas. (Glosario DSGyCS)

Estereotipo: Son las preconcepciones, generalmente negativas y con frecuencia formuladas inconscientemente, acerca de los atributos, características o roles asignados a las personas, por el simple hecho de pertenecer a un grupo en particular, sin considerar sus habilidades, necesidades, deseos y circunstancias individuales. (Glosario DSGyCS)

Equidad de género: Concepto que se refiere al principio conforme al cual mujeres y hombres acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar. (LGIMyH, 2016)

Estigma: Es la desvalorización o desacreditación de las personas de ciertos grupos de población, atendiendo a un atributo, cualidad o identidad de las mismas, que se considera inferior, anormal o diferente, en un determinado contexto social y cultural, toda vez que no se ajusta a lo socialmente establecido. (Glosario DSGyCS)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 42 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Hostigamiento sexual: Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. (LGAMVLV, 2018)

Identidad de género: Vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente, misma que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que podría o no involucrar la modificación de la apariencia o funcionalidad corporal a través de tratamientos farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida. También incluye otras expresiones de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales. Se desarrolla, por lo general, entre los 18 meses y los tres años de edad. (Glosario DSGyCS)

Igualdad: Principio que reconoce en todas las personas la libertad para desarrollar sus habilidades personales y hacer elecciones sin estar limitadas por estereotipos o prejuicios, de manera que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de su origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga; es decir, implica la eliminación de toda forma de discriminación. (NMILND, 2015)

Igualdad de género: Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar. (LGIMyH, 2016)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 43 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Igualdad laboral: Principio que reconoce las mismas oportunidades y derechos para mujeres y hombres, así como el mismo trato, en el ámbito laboral, independientemente del origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales entre otros motivos. (NMILND, 2015)

Igualdad de género: Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar. (LGAMVLV, 2018)

Igualdad real de oportunidades: Es el acceso que tienen las personas o grupos de personas al igual disfrute de derechos, por la vía de las normas y los hechos, para el disfrute de sus derechos. (LFPED, 2016)

Igualdad sustantiva: Es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales (LGAMVLV).

Lenguaje incluyente: Se utiliza para dirigirse a la amplia diversidad de identidades culturales refiriendo con ello a la igualdad, la dignidad y el respeto que merecen todas las personas sin importar su condición humana sin marcar una diferencia en la representación social de las

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 44 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

poblaciones históricamente discriminadas evitando definir las por sus características o condiciones. (NMILND, 2015)

Lenguaje no sexista: Es el uso de aquellas expresiones de la comunicación humana tendientes a visibilizar a ambos sexos, particularmente a las mujeres eliminando la subordinación, la humillación y el uso de estereotipos. (NMILND, 2015)

Medidas de inclusión: Disposición de carácter preventivo o correctivo, cuyo objetivo es eliminar mecanismos de exclusión o diferenciaciones desventajosas para que todas las personas gocen y ejerzan sus derechos en igualdad de trato para acceder a un trabajo digno y decente. (NMILND, 2015)

Medidas de nivelación, de inclusión y acciones afirmativas: Son medidas que buscan hacer efectivo el acceso de todas las personas a la igualdad real de oportunidades eliminando las barreras físicas, comunicacionales, normativas o de otro tipo, que obstaculizan el ejercicio de derechos y libertades prioritariamente a las mujeres y a los grupos en situación de discriminación o vulnerabilidad. (NMILND, 2015)

Perspectiva de género: Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género. (LGIMyH, 2016)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 45 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Prejuicio: Percepciones generalmente negativas, o predisposición irracional a adoptar un comportamiento negativo, hacia una persona en particular o un grupo poblacional, basadas en la ignorancia y generalizaciones erróneas acerca de tales personas o grupos, que se plasman en estereotipos. (Glosario DSGyCS)

Sexo: Referencia a los cuerpos sexuados de las personas; esto es, a las características biológicas (genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas) a partir de las cuales las personas son clasificadas como machos o hembras de la especie humana al nacer, a quienes se nombra como hombres o mujeres, respectivamente. (Glosario DSGyCS)

Transversalidad: Es el proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas y privadas. (LGIMyH, 2016: Art. 5)

Violencia contra las mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público. (LGAMVLV, 2018)

Violación de derechos humanos: Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución o en los Tratados Internacionales, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. También se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 46 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público. (LGV, 2017)

Violencia laboral y docente: Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual. (LGAMVLV, 2018)

Violencia sexual: Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto. (LGAMVLV, 2018)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 47 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. (2010). Atención psicológica a mujeres en situación de violencia. Lineamientos y protocolos. (Primera edición). Recuperado de

http://cnegrs.salud.gob.mx/contenidos/descargas/PrevAtnViol/MANUAL_ATENCION_PSIKOLOGICA.pdf

Colección Legislar sin Discriminación. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Comité para la Eliminación de Discriminación contra la Mujer (CoCEDAW) (1992). Recomendación General no. 19 La Violencia contra la Mujer, CEDAW/C/ GC/19, Ginebra, Naciones Unidas.

Comité para la Eliminación de Discriminación contra la Mujer (CoCEDAW) (2004). Recomendación General no. 25 Medidas especiales de carácter temporal (párrafo 1 del artículo 4 de la Convención, CEDAW/C/ GC/25, Ginebra, Naciones Unidas.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 2017.

Fundamentos de la armonización legislativa con enfoque antidiscriminatorio tomo I.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2017). Atlas de Género. Disponible en <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/estructura/>.

Instituto Nacional de Geografía e Informática (INEGI) (2012). Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011. Disponible en <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/endireh/2011/>.

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) (2013). Glosario de Género, 3ª edición. Ciudad de México, Instituto Nacional de las Mujeres.

Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) (2008), Guía para realizar el análisis estadístico de los resultados del Cuestionario de Cultura Institucional con Perspectiva de Género, México.

Inmujeres, Programa de Cultura Institucional, México, 2009.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 48 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de junio de 2017.

Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH), última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 24 de marzo de 2016.

Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (LOCGEUM), última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017.

Modelo de Intervención para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento y el Acoso Sexuales en la Procuraduría General de la República

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, La Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual. Modelo de asistencia técnica para el abordaje desde la perspectiva de género, Lima, Perú, 2008.

Monje Álvarez, Carlos Arturo (2011), Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa, Guía didáctica, Universidad Subcolombiana.

ONU Mujeres. (2012). Enfoque centrado en las sobrevivientes. Recuperado de <http://www.endvawnow.org/es/articles/1499-enfoque-centrado-en-las-sobrevivientes.html>

Organización de los Estados Americanos (OEA) y Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) (2012). Segundo Informe Hemisférico sobre la Implementación de la Convención de Belém do Pará. Disponible en https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/mesecvi-segundo_informehemisfericoes.pdf, consultado en marzo de 2017.

Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C., 2002.

Plan Nacional Para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres 2013-2018.

Resultados preliminares del Diagnóstico sobre la atención de la violencia sexual en México de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

Rogers, C. *El proceso de convertirse en persona*.

Rosenberg M. *La comunicación no violenta*. 77

Secretaría de Economía (2015). “NMX-R025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación”.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 49 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



**INSTITUTO
DE LA MUJER**
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2015) Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género. Haciendo Realidad el derecho a la igualdad.

Unidad para la Igualdad de Género de la Cámara de Diputados (UIGCD) (2017). La Incorporación de la Perspectiva de Género: Conceptos Básicos. Ciudad de México, Cámara de Diputados.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 50 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE COMO FINALIDAD OBTENER INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO EN EL ÁMBITO DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA EN EL TEMA DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES EN MORELOS. **LAS RESPUESTAS QUE AQUÍ EMITAS SERÁN DE USO CONFIDENCIAL Y ANÓNIMAS.** AGRADECEMOS TU APOYO, OBJETIVIDAD Y VERACIDAD PARA LA OBTENCIÓN DE UN MEJOR RESULTADO.

Área a la que perteneces o servicio de atención que brindas:

Nivel de estudios

En caso de tener licenciatura, indique cuál es

Forma de titulación

Cursos o capacitaciones recibidas en los últimos 3 años

Preguntas guía

1. ¿Cuál es el objetivo de esta área?
2. ¿Cuál es la situación que prevalece en los casos que llegan al Centro de Justicia para las mujeres?
3. En promedio ¿A cuántas usuarias atiendes cada día?
4. ¿Cuál es el margen de edad, nivel socioeconómico y educativo de las usuarias?
5. Por favor explica cómo es la atención a mujeres en situación de vulnerabilidad (mujeres con discapacidad, mujeres indígenas, mujeres de la tercera edad, mujeres con VIH, menores de edad y cualquier otra).
6. ¿De qué manera llegan o quién remite a las usuarias al Centro de Justicia para las mujeres?
7. ¿Cuánto tiempo tardan en promedio las usuarias en este servicio?
8. ¿Cuál es el horario en el que cualquier usuaria puede recibir el servicio?
9. ¿En qué espacios se difunde entre la población, la existencia y atención del Centro de Justicia para las mujeres, en Morelos?
10. ¿Existe una persona que coordine el área de Trabajo Social? Sí. No. ¿Quién?

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 51 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

11. ¿Cómo es la coordinación entre las distintas áreas?
12. Explica cómo es la forma en que atiendes a las usuarias desde tu área.
13. ¿Cuáles son los criterios que utilizas para dar por concluido o cerrar cada caso?
14. ¿Qué formatos utilizas para la atención a las usuarias? En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
15. Menciona qué otros instrumentos impresos y/o digitales utilizas para la atención a las usuarias. En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
16. ¿Consideras viable seguir aplicando los mismos instrumentos? ¿Te gustaría cambiar o agregar alguno? ¿Cuál/es?
17. ¿Qué temas consideras que son necesarios de implementar entre el personal con la finalidad de actualizarse? ¿Para qué serviría?
18. ¿Qué acciones en la atención de la presente área podrían mejorarse y de qué manera se podría visibilizar esa mejora?
19. ¿Cómo le das seguimiento al proceso de cada usuaria desde tu área?
20. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área médica?
21. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área psicológica?
22. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área jurídica?
23. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el Ministerio Público?
24. En términos generales, ¿cómo consideras que es la atención del centro? y ¿qué agregarías o modificarías para que ésta sea aún mejor?

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 52 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



INSTITUTO DE LA MUJER
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Anexo 2. Cuestionarios situacionales

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE COMO FINALIDAD OBTENER INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO EN EL ÁMBITO DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA EN EL TEMA DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES EN MORELOS. **LAS RESPUESTAS QUE AQUÍ EMITAS SERÁN DE USO CONFIDENCIAL Y ANÓNIMAS.** AGRADECEMOS TU APOYO, OBJETIVIDAD Y VERACIDAD PARA LA OBTENCIÓN DE UN MEJOR RESULTADO.

Cuestionario. Área de Trabajo Social

Por favor, para facilitar la lectura de este documento te sugerimos escribir en tus respuestas el número correspondiente a cada interrogante y verificar si ésta, consta de 2 o 3 preguntas a la vez.

Área a la que perteneces o servicio de atención que brindas:

Nivel de estudios: _____ En caso de tener licenciatura, indique cuál es: _____ Forma de titulación: _____

Cursos o capacitaciones recibidas en los últimos 3 años:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta área?
2. ¿Cuál es la situación que prevalece en los casos que llegan al Centro de Justicia para las mujeres?
3. En promedio ¿A cuántas usuarias atiendes cada día?
4. ¿Cuál es el margen de edad, nivel socioeconómico y educativo de las usuarias?
5. Por favor explica cómo es la atención a mujeres en situación de vulnerabilidad (mujeres con discapacidad, mujeres indígenas, mujeres de la tercera edad, mujeres con VIH, menores de edad y cualquier otra).

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 53 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

6. ¿De qué manera llegan o quién remite a las usuarias al Centro de Justicia para las mujeres?
7. ¿Cuánto tiempo tardan en promedio las usuarias en este servicio?
8. ¿Cuál es el horario en el que cualquier usuaria puede recibir el servicio?
9. ¿En qué espacios se difunde entre la población, la existencia y atención del Centro de Justicia para las mujeres, en Morelos?
10. ¿Existe una persona que coordine el área de Trabajo Social? Sí. No. ¿Quién?
11. ¿Cómo es la coordinación entre las distintas áreas?
12. Explica cómo es la forma en que atiendes a las usuarias desde tu área.
13. ¿Cuáles son los criterios que utilizas para dar por concluido o cerrar cada caso?
14. ¿Qué formatos utilizas para la atención a las usuarias? En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
15. Menciona qué otros instrumentos impresos y/o digitales utilizas para la atención a las usuarias. En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
16. ¿Consideras viable seguir aplicando los mismos instrumentos? ¿Te gustaría cambiar o agregar alguno? ¿Cuál/es?
17. ¿Qué temas consideras que son necesarios de implementar entre el personal con la finalidad de actualizarse? ¿Para qué serviría?
18. ¿Qué acciones en la atención de la presente área podrían mejorarse y de qué manera se podría visibilizar esa mejora?
19. ¿Cómo le das seguimiento al proceso de cada usuaria desde tu área?
20. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área médica?
21. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área psicológica?
22. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área jurídica?
23. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el Ministerio Público?
24. En términos generales, ¿cómo consideras que es la atención del centro? y ¿qué agregarías o modificarías para que ésta sea aún mejor?

SECCIÓN DE RESPUESTAS

(Utiliza las hojas que consideres necesarias)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 54 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



INMUJERES
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES



INSTITUTO DE LA MUJER
PARA EL ESTADO DE MORELOS

Cuestionario. Área Jurídica

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE COMO FINALIDAD OBTENER INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO EN EL ÁMBITO DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA EN EL TEMA DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES EN MORELOS. **LAS RESPUESTAS QUE AQUÍ EMITAS SERÁN DE USO CONFIDENCIAL Y ANÓNIMAS.** AGRADECEMOS TU APOYO, OBJETIVIDAD Y VERACIDAD PARA LA OBTENCIÓN DE UN MEJOR RESULTADO.

Cuestionario. Área Jurídica

Por favor, para facilitar la lectura de este documento te sugerimos escribir en tus respuestas el número correspondiente a cada interrogante y verificar si ésta, consta de 2 o 3 preguntas a la vez.

Área a la que perteneces o servicio de atención que brindas:

Nivel de estudios: _____ En caso de tener licenciatura, indique cuál es: _____ Forma de titulación: _____

Cursos o capacitaciones recibidas en los últimos 3 años:

SECCIÓN DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál es el objetivo de esta área?
2. ¿Cuál es la situación que prevalece en los casos que llegan a esta área?
3. En promedio ¿A cuántas usuarias atiendes cada día?
4. ¿Cuál es el margen de edad, nivel socioeconómico y educativo de las usuarias?
5. Por favor explica cómo es la atención a mujeres en situación de vulnerabilidad (mujeres con discapacidad, mujeres indígenas, mujeres de la tercera edad, mujeres con VIH,

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 55 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

menores de edad y cualquier otra).

6. ¿De qué manera llegan o quién remite a las usuarias a esta área de atención?
7. ¿Cuánto tiempo tardan en promedio las usuarias en este servicio?
8. ¿Cuál es el horario en el que cualquier usuaria puede recibir el servicio?
9. ¿En qué espacios se difunde entre la población, la existencia y atención de esta área?
10. ¿Existe una persona que coordine la presente área? Sí. No. ¿Quién?
11. ¿Cómo es la coordinación entre las distintas áreas?
12. Explica cómo es la forma en que atiendes a las usuarias desde tu área.
13. ¿Cuáles son los criterios que utilizas para dar de alta a las usuarias o para concluir los casos?
14. ¿Qué formatos utilizas para la atención a las usuarias? ¿Cuáles? En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
15. Menciona qué otros instrumentos impresos y/o digitales utilizas para la atención a las usuarias. En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
16. ¿Consideras viable seguir aplicando los mismos instrumentos? ¿Te gustaría cambiar o agregar alguno? ¿Cuál/es?
17. ¿Qué temas consideras que son necesarios de implementar entre el personal con la finalidad de actualizarse? ¿Para qué serviría?
18. ¿Qué acciones en la atención de la presente área podrían mejorarse y de qué manera se podría visibilizar esa mejora?
19. ¿Cómo le das seguimiento al proceso de cada usuaria desde tu área?
20. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área médica?
21. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área psicológica?
22. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área de trabajo social?
23. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el Ministerio Público?
24. En términos generales, ¿cómo consideras que es la atención del centro? y ¿qué agregarías para que ésta sea aún mejor?

SECCIÓN DE RESPUESTAS

(Utiliza las hojas que consideres necesarias)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 56 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".



Cuestionario Área Psicológica.

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE COMO FINALIDAD OBTENER INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO EN EL ÁMBITO DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA EN EL TEMA DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES EN MORELOS. **LAS RESPUESTAS QUE AQUÍ EMITAS SERÁN DE USO CONFIDENCIAL Y ANÓNIMAS.** AGRADECEMOS TU APOYO, OBJETIVIDAD Y VERACIDAD PARA LA OBTENCIÓN DE UN MEJOR RESULTADO.

Cuestionario. Área Psicológica

Por favor, para facilitar la lectura de este documento te sugerimos escribir en tus respuestas el número correspondiente a cada interrogante y verificar si ésta, consta de 2 o 3 preguntas a la vez.

Área a la que perteneces o servicio de atención que brindas:

Nivel de estudios: _____ En caso de tener licenciatura, indique cuál es: _____ Forma de titulación: _____

Cursos o capacitaciones recibidas en los últimos 3 años:

SECCIÓN DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál es el objetivo de esta área?
2. ¿Cuál es la situación que prevalece en los casos que llegan a esta área?
3. En promedio ¿A cuántas usuarias atiendes cada día?
4. ¿Cuál es el margen de edad, nivel socioeconómico y educativo de las usuarias?
5. Por favor explica cómo es la atención a mujeres en situación de vulnerabilidad (mujeres con discapacidad, mujeres indígenas, mujeres de la tercera edad, mujeres con VIH, menores de edad y cualquier otra).

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 57 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".

6. ¿De qué manera llegan o quién remite a las usuarias a esta área de atención?
7. ¿Cuánto tiempo tardan en promedio las usuarias en este servicio?
8. ¿Cuál es el horario en el que cualquier usuaria puede recibir el servicio?
9. ¿En qué espacios se difunde entre la población, la existencia y atención de esta área?
10. ¿Existe una persona que coordine la presente área? Sí. No. ¿Quién?
11. ¿Cómo es la coordinación entre las distintas áreas?
12. Explica cómo es la forma en que atiende a las usuarias desde su área.
13. ¿Cuáles son los criterios que utilizas para dar de alta a las usuarias o para concluir los casos?
14. Trabajas con alguna corriente psicológica en especial? ¿Cuál? y ¿Por qué?
15. ¿Tú has elaborado alguno de los instrumentos o formatos que utilizas para la atención a las usuarias? ¿Cuáles? En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
16. Menciona qué otros instrumentos impresos y/o digitales utilizas para la atención a las usuarias. En la medida de lo posible, favor de anexar un ejemplar de cada instrumento.
17. ¿Consideras viable seguir aplicando los mismos instrumentos? ¿Te gustaría cambiar o agregar alguno? ¿Cuál/es?
18. ¿Qué temas piensas que son necesarios implementar entre el personal con la finalidad de actualizarse? ¿Para qué serviría?
19. ¿Qué acciones en la atención de la presente área podrían mejorarse y de qué manera se podría visibilizar esa mejora?
20. ¿Cómo le das seguimiento al proceso de cada usuaria desde tu área?
21. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área médica?
22. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área de trabajo social?
23. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el área jurídica?
24. ¿Cómo es la colaboración que tienes con el Ministerio Público?
25. En términos generales, ¿cómo consideras que es la atención del centro? y ¿qué agregarías para que ésta sea aún mejor?

SECCIÓN DE RESPUESTAS

(Utiliza las hojas que consideres necesarias)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los 58 establecidos en el Programa"

"Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autorías (es) del presente trabajo".