



MORELOS
PODER EJECUTIVO

Depto. Dirección General

Sección:

Oficio Núm. IMEM/DJ/168/2015-02

Expediente:

Cuernavaca, Morelos, 27 de Febrero de 2015.

SALVADOR SANDOVAL PALAZUELOS
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN
ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA.
P R E S E N T E

Con fundamento en el Artículo 51 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos, solicito la **EXENCIÓN DE LA OBLIGACIÓN DE ELABORAR EL MANIFIESTO DE IMPACTO REGULATORIO** a que se refiere el Capítulo Cuarto del mismo ordenamiento, al **Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en el Estado de Morelos**, así como al **Modelo de Atención Único**; mismos que se anexan al presente de forma electrónica en CD, toda vez que no implica costos de cumplimiento para los particulares.

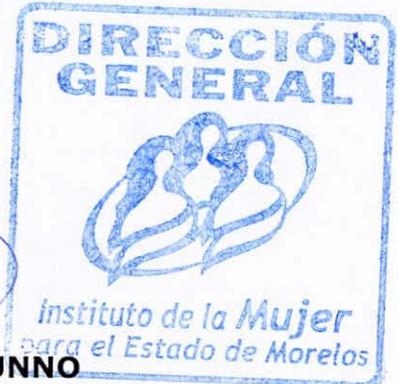
Sin otro particular, me despido de Usted enviándole un cordial saludo.

ATENTAMENTE



Disco Anexo

MTRA. AURORA IVONNE VELASCO ROTUNNO
RESPONSABLE OFICIAL Y DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO
DE LA MUJER PARA EL ESTADO DE MORELOS.



C.C.P. Archivo

RAME/lop



MORELOS
PODER EJECUTIVO

Instituto
de la Mujer



VISIÓN
MORELOS

MODELO DE ATENCIÓN ÚNICO (MAU)

**PARA LAS DEPENDENCIAS QUE INTEGRAN EL
SISTEMA ESTATAL PARA PREVENIR, ATENDER,
SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES EN EL ESTADO DE
MORELOS**

2015

Índice

Siglas y acrónimos

Presentación

- I. Introducción
- II. Justificación
- III. Marco Normativo
- IV. Marco teórico y conceptual de tipos de violencia
- V. Eje de acción
- VI. Aspectos generales del Modelo
- VII. Objetivo general
- VIII. Objetivos específicos
- IX. Áreas de intervención y percepción social
- X. Metodología
- XI. Procedimientos en los niveles de intervención
- XII. Instrumentación del MAU
- XIII. Estrategias y acciones a efectuar
- XIV. Impacto presupuestario
- XV. Mecanismos de sustentabilidad
- XVI. Mecanismos de evaluación

Directorio de recursos gubernamentales

Glosario

Anexos

Bibliografía

Siglas y acrónimos

BANAVIM	Banco Nacional de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres.
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer (siglas en inglés)
DIF	Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia
IDEFOM	Instituto de Desarrollo y Fortalecimiento Municipal del Estado de Morelos
IMEM	Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos
Ley General	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
LAMVLVEM	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos.
MAU	Modelo de Atención Único.
FGE	Fiscalía General del Estado.
Reglamento	Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos.
SFP (a partir de 2014 SH)	Secretaría de Finanzas y Planeación (a partir de 2014 Secretaría de Hacienda).
SEGOB	Secretaría de Gobierno del Estado de Morelos.
SEPASE	Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres.
SSA	Secretaría de Salud
SSM	Servicios de Salud de Morelos
CESP	Comisión Estatal de Seguridad Pública.
SyGUE	Salud y Género Unidades Especializadas.

I.- INTRODUCCIÓN.

El Modelo de Atención Único es un instrumento de valiosa aportación para la construcción de una cultura de paz, basada en el respeto a los derechos humanos de las mujeres y el acceso a la justicia en condiciones de equidad de género, que desarrolla los pasos para el trabajo interinstitucional que conforma el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar, Erradicar la violencia contra las mujeres en el Estado de Morelos, con la finalidad de dar atención directa a las mujeres que viven o han padecido violencia y a sus familiares afectados por la misma circunstancia, así como a los hombres generadores de violencia, logrando con ello un proceso de atención integral, encaminado a la erradicación de la violencia.

En la primera parte se hace una descripción minuciosa de los fundamentos legales a nivel internacional, nacional y estatal que dan pie a la creación de estrategias dirigidas a atender la violencia contra las mujeres. En seguida, un marco teórico explicativo de la modalidad y tipos de violencia que reconoce la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos. Posteriormente, se especifican los objetivos y la razón de ser de este Modelo Único de Atención, que establece las áreas de atención que deben brindarse para solucionar, desde la raíz, el problema de la violencia contra las mujeres. El interés va dirigido a atender y disminuir los daños a la salud física y mental, consecuencia de la violencia, así como a garantizar a las mujeres el ejercicio de los Derechos Humanos, el acceso a la justicia, y la protección y el resguardo en refugios, en casos de emergencia.

A continuación, se describen las atribuciones de cada una de las dependencias que conforman el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (de ahora en adelante SEPASE), y los tipos de servicio que ofrecen. Se desglosan los procedimientos a seguir para otorgar la atención, misma que se brinda en tres niveles de intervención: primaria, secundaria y terciaria.

El presente documento da las pautas de acción para las dependencias que atienden la violencia contra las mujeres, de acuerdo a los criterios de gratuidad, confidencialidad, dignidad y Perspectiva de Género, desde el enfoque de los Derechos Humanos.

El funcionamiento del MAU se compone de cuatro etapas cíclicas: programación, ejecución, evaluación y adecuación. Para dar seguimiento y valorar su aplicación, se proponen una serie de estrategias y acciones transversales en cada una de estas etapas.

La última parte del documento contiene las herramientas a utilizarse en la atención de las Violencias en cualquiera de las instituciones que integran el SEPASE.

II. JUSTIFICACIÓN

La violencia ejercida contra las mujeres es un fenómeno agravante, extendido y creciente. No se limita a una zona geográfica, a un país o a una cultura específica. De acuerdo a datos proporcionados por el Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas en 2006, a nivel mundial una de cada tres mujeres, en promedio, es golpeada, obligada a tener relaciones sexuales, o abusada por su pareja, en el transcurso de toda su vida¹.

En México, de acuerdo a datos obtenidos en la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH-2011), del total de mujeres encuestadas de 15 años o más, el 46.1% fueron violentadas por la pareja en su actual o última relación conyugal; el 42.4% fueron agredidas emocionalmente con repercusiones en su salud psicológica, mientras que el 13.5% sufrió violencia en el ámbito laboral².

A nivel nacional, el Estado de Morelos se sitúa en el octavo lugar con mayor índice de violencia contra las mujeres, por encima de la media nacional. El 45% de las mujeres que tienen o han tenido pareja, han sido agredidas por ésta en algún momento de su vida marital. En el 2006, el 69.3% de las mujeres de 15 años y más, habían experimentado al menos un acto de violencia a lo largo de su vida³.

La existencia de este fenómeno es un obstáculo para la paz, pues no sólo tiene severas consecuencias para la seguridad de las mujeres, sino también repercute en sus familias y en su entorno social, afectando el desarrollo humano, social y económico de los países.

Por esta razón, en 1996, la Organización Mundial de la Salud catalogó a la violencia contra las mujeres como un problema de salud pública, ya que para solucionarlo se requiere inversión pública destinada a la atención médica de lesiones físicas y psicológicas, a fin de reparar el daño, tanto de las mujeres, como de sus hijos e hijas, de manera que jurídicamente, se asegure el ejercicio de sus derechos y la protección de su integridad física en situaciones de riesgo⁴.

Al reconocer la gravedad del tema, y a partir de un análisis exhaustivo de las necesidades de las mujeres que viven violencia, se vuelve imprescindible el desarrollo de estrategias dirigidas a crear una cultura de paz. Por ello, es necesario señalar oportunamente las causas que imposibilitan el acceso a una vida libre de violencia y brindar la atención inmediata a las mujeres, las niñas y los niños, y las familias en situación de violencia directa o indirecta, así como también a los hombres generadores de violencia.

¹ Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras a los hechos. Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas, 2006.

<http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/publications/Spanish%20study.pdf> consultada el 1 de febrero de 2015.

² Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2011).

³ *Ibid*

⁴ Resolución 49.25 de la Asamblea Mundial de la Salud. Sexta sesión plenaria, 25 de mayo de 1996 - Comisión B, cuarto Informe.

http://www.who.int/violence_injury_prevention/resources/publications/en/WHA4925_spa.pdf. Consultada el 1 de febrero de 2015.

Aunado a ello, el Estado es quien debe generar los mecanismos de reparación integral del daño y garantizar su implementación sin discriminación, como aporte al proceso de reconstrucción del tejido social, con base en los Derechos Humanos.

III MARCO NORMATIVO.

Internacional.

A pesar de la gravedad y persistencia en el tiempo, la violencia contra las mujeres comenzó a ser reconocida y abordada por la comunidad internacional⁵ como una violación a los Derechos Humanos, hasta décadas muy recientes. A finales del siglo pasado, y como resultado de la participación política feminista en el mundo, a favor de la emancipación de las mujeres, se logró incidir en los gobiernos de diversos países, para que asumieran compromisos internacionales y generaran un marco normativo para erradicar dicho fenómeno.

La CEDAW (1979), es el primer Tratado Internacional de carácter vinculatorio ratificado por México, relativo a los derechos humanos de las mujeres, aunque no se centra propiamente en el tratamiento de la violencia contra las mujeres, ya que dicha Convención establece que la discriminación contra las mujeres es una violación a los principios de igualdad y dignidad humana.

Fue en 1980, en la Conferencia Internacional de Copenhague, cuando por primera vez se discutió la existencia de la violencia contra las mujeres y fue catalogada como una violación a los derechos humanos, asunto que se retoma como punto central del debate en la Conferencia Mundial de Nairobi, celebrada en 1985.

Ocho años más tarde, después de largos debates en la célebre Conferencia Mundial de los Derechos Humanos, en Viena, se logra por primera vez consensuar y poner en papel una definición de violencia contra las mujeres, descrita como:

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

En esta Conferencia se reconoce que la violencia contra las mujeres tiene implicaciones físicas y psicológicas, y sobre todo, se reconoce que representa una violación a los derechos humanos, y la Declaración que de ahí se deriva⁶ exige a los Estados parte, tomar medidas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Otro aporte del documento, es que identifica las modalidades de la violencia en el ámbito familiar y en el comunitario.

⁵ Maqueda, M.L (2006). “La Violencia de Género. Entre el concepto jurídico y la realidad social”, en: Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, RECPC 08-02, p. 2.

⁶ Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la mujer. Resolución de la Asamblea General 48/10 4 del 20 de diciembre de 1993 Art. 1. <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>. Consultada el 1 de febrero de 2015.

En 1994, los países que conforman la Organización de Estados Americanos (OEA), adoptan la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará), en la que se precisa que el acceso a una vida libre de violencia en los ámbitos público y privado, es un derecho humano que debe ser garantizado por el Estado, y obliga a éste a modificar las leyes y todas aquellas políticas públicas que fomenten la violencia contra las mujeres, así como las prácticas institucionales que revictimicen a las mujeres.

Un año después, en 1995, se adopta la Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, realizada en Beijing, la cual retoma el antecedente de Viena y obliga a los gobiernos firmantes, entre ellos el mexicano, a proyectar programas especiales para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.

El proceso de construcción, ampliación y perfeccionamiento de este marco normativo, cuenta también con revisiones y recomendaciones por parte de los Comités y Consejos Internacionales, que vigilan los avances y retrocesos en materia de erradicación de la violencia contra las mujeres, e instan a los Estados Parte, entre ellos el Estado Mexicano, a asumir y cumplir los compromisos internacionales y regionales que devienen de los documentos firmados y ratificados por éste.

Así, por ejemplo, el “Informe del Grupo de Trabajo sobre el Examen Público Universal. México” (EPU, 2013) contiene las siguientes recomendaciones:

“... 148.66 Promulgar y hacer cumplir leyes para reducir la incidencia de la violencia contra las mujeres y las niñas (Sierra Leona);

148.67 Aplicar las políticas públicas que se han formulado y poner en marcha una amplia campaña de sensibilización para poner término a la violencia de género, que abarca la violencia sexual y el feminicidio (Eslovenia);

148.68 Aprobar un programa integral para combatir la violencia y la discriminación contra las mujeres, prestando especial atención a las mujeres indígenas (Brasil);

148.69 Responder a los desafíos que impiden la aplicación efectiva del Mecanismo de alerta de violencia de género (España);

... 148.73 Desarrollar un modelo de atención para los casos de violencia contra las mujeres y las niñas, específicamente orientado a la población indígena, de conformidad con el reconocimiento expresado en el párrafo 139 del informe (Chile);

148.74 Aplicar estrictamente y de forma prioritaria la Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia (Suiza);

... 148.80 Adoptar soluciones integradoras a nivel estatal y local que incluyan en el ámbito local a los agentes del orden, el poder judicial, las organizaciones comunitarias y las escuelas; poner coto

a la tolerancia y la impunidad en relación con la violencia de género contra las mujeres y las niñas, y encontrar soluciones que abarquen la situación de las mujeres en las cárceles (Nueva Zelanda);...”⁷.

Nacional.

Cada uno de los instrumentos internacionales, mencionados anteriormente, enriqueció la ruta para implementar acciones concretas dirigidas a erradicar la violencia contra las mujeres, en el ámbito legislativo nacional. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce la igualdad entre mujeres y hombres ante la ley, y establece, desde la reforma de 2011, que toda persona goza de los mismos derechos y de los mecanismos de garantía reconocidos tanto por la Constitución como por los Tratados Internacionales⁸, posibilitando con ello la aplicación del derecho internacional relativo a los derechos de las mujeres.

En el ámbito de la salud a nivel federal, en 2003 se creó el Programa Mujer y Salud, que dio fundamentos para la elaboración del Modelo Integral de Prevención y Atención de la Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres a cargo de la Secretaría de Salud Pública, y que tiene aplicación actualmente en el Estado de Morelos. Comprende acciones de organización, coordinación, capacitación, unidades especializadas, campañas de medios e investigación, y se aplican en los Centros de Salud y Género Unidades Especializadas (SyGUE) en la entidad.

La Norma Oficial Mexicana 046-SSA2-2005, es otro referente importante en materia de atención a la violencia, que establece criterios específicos para que la Secretaría de Salud para brindar la atención integral y especializada a mujeres que viven o han vivido una situación de violencia, que abarca la atención médica, psicológica y la asesoría legal desde la perspectiva de género y de derechos humanos de las mujeres. En este sentido, en el Informe "Observaciones finales del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer" (CEDAW/C/MEX/CO/7-8) del 7 de agosto de 2012, se recomienda al Estado:

e) Adoptar medidas para mejorar los servicios de apoyo para las mujeres y las muchachas que son víctimas de la violencia, entre otras cosas garantizando su acceso a centros de atención y refugios establecidos, y también garantizando que los profesionales de la educación, los proveedores de servicios de salud y los trabajadores sociales estén plenamente familiarizados con la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 para la prevención de la violencia contra las mujeres y el trato a las víctimas, que estén sensibilizados sobre todas las formas de violencia contra las mujeres y sean plenamente capaces de ayudar y apoyar a las víctimas de la violencia;⁹

⁷ Informe del Grupo de Trabajo sobre el Examen Periódico Universal. México (EPU, 2013). Asamblea General de Naciones Unidas. Consultado en <http://recomendacionesdh.mx/inicio/informes> el 9 de febrero de 2015.

⁸ Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

⁹ Informe sobre el 52º periodo de sesiones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 2012). Consultado en <http://recomendacionesdh.mx/inicio/informes> el 9 de febrero de 2015.

En 2006, se crea la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, con el propósito de establecer lineamientos y mecanismos para cumplir el principio de igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado. Influye en la creación de la Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades entre Mujeres y Hombres en el Estado de Morelos, aprobada en 2009.

El compromiso de implementar acciones para garantizar la igualdad de derechos, se prioriza también en el Plan Nacional de Desarrollo¹⁰ y el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2007 - 2012).

En 2007, el gobierno mexicano aprueba la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Ley General), que deviene en una Ley para el Estado de Morelos aprobada y publicada en 2008, y que cuenta con su última modificación en 2014. Esta Ley plasma lineamientos jurídicos y administrativos para garantizar y proteger el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, dando prioridad a la coordinación interinstitucional a nivel federal. En este marco se contempla también la creación de un Banco Nacional de Datos (BANAVIM), desde el cual se agilice y dé seguimiento a la atención de los casos de violencia contra las mujeres, evitando la revictimización de las usuarias.

Estatal

Como parte de las obligaciones que se adoptan con la entrada en vigor de la LAMVLVEM, se crea el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (SEPASE), que queda formalmente integrado por las personas titulares de las siguientes dependencias:

- Secretaría de Gobierno.
- Secretaría de Finanzas y Planeación (ahora Secretaría de Hacienda).
- Secretaría de Educación del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
- Secretaría de Salud
- Procuraduría General de Justicia del Estado (ahora Fiscalía General del Estado)
- Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos.
- Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Instituto de Desarrollo y Fortalecimiento Municipal para el Estado de Morelos.
- Secretaría de Seguridad Pública (ahora Comisión Estatal de Seguridad Pública).
- Comisión de Equidad de Género del Congreso del Estado de Morelos.

Sus funciones se reiteran en el Reglamento de la LAMVLVEM, publicado en 2010¹¹; la integración del SEPASE tiene como propósito instrumentar una coordinación única, cuyo mecanismo articule

¹⁰ Plan Nacional de Desarrollo. Objetivo 16, eje 3, numeral 3.5.

¹¹ Artículo 6 del Reglamento de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. LIII Legislatura del Estado de Morelos, 2014 (p.5).

acciones de trabajo encaminadas a resolver los problemas relacionados con cuatro ejes de acción: la prevención, la atención, la sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, dando seguimientos a los instrumentos, servicios y políticas públicas que deriven de estos ejes de acción¹². Por eje de acción se entiende “las líneas operativas en torno a las cuales se implementan las políticas públicas para erradicar la violencia contra las mujeres”¹³.

Como parte de las obligaciones estipuladas en la LAMVLVEM, se establece la creación de un Modelo Único para cada uno de los ejes de acción, definidos como documentos que describen “la representación conceptual o física de un proceso o sistema para analizar el fenómeno social de violencia contra las mujeres en su prevención, atención, sanción y erradicación”¹⁴. Este documento tiene carácter instrumental, especifica acciones a realizar para solucionar los problemas vinculados a cada uno de los ejes de acción que comprende el SEPASE¹⁵. Cada uno de los modelos debe fundamentarse “en los derechos que garantiza la Constitución Estatal y los expresamente señalados en los ordenamientos sustantivos y adjetivos aplicables”¹⁶.

En 2010, el Periódico Oficial “Tierra y Libertad”, publicó el Decreto mediante el cual se adiciona el capítulo XIV denominado: “De los Programas Estatales de Atención y Restauración de Víctimas y Ofendidos del Delito, y de Protección Especial a Víctimas, Ofendidos, Testigos y demás sujetos procesales que intervienen en una investigación o proceso penal; y de las unidades regionales de Atención Integral y Protección de Víctimas, Ofendidos y Testigos del Delito”. Esta adición establece principios para evitar la doble victimización de las mujeres en las instituciones que brindan servicios de atención a este sector de la población.

En el mismo año la PGJ del Estado plantea la estructura de un modelo de atención integral y protección, dirigido a resolver las necesidades de las víctimas, ofendidos y testigos, desde una perspectiva amplia, unificando “estándares” y contenidos.

Posteriormente, en 2012, mediante el acuerdo 48/2012, publicado en el Periódico Oficial “Tierra y Libertad” se crean lineamientos que debe vigilar y considerar el personal de la PGJ (ahora FGE), para que, en el ejercicio de sus funciones, atienda, asista y proteja a las mujeres, niños y niñas víctimas de delitos sexuales.

¹² Ley de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Morelos. Edición especial. INDESOL, Comaletzin y Comité Contra el Femicidio en Morelos (COCOFEM), México D.F. INDESOL, 2008, (p. 43).

¹³ Art. 4, XVII de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos, 2014.

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Ver Artículos 21 y 22 de la LAMVLVEM y Artículos 5 y 6 del Reglamento de LAMVLVEM.

¹⁶ Artículo 6 del Reglamento de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos, 2014.

IV. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.

El Modelo de Atención Único, para el SEPASE, se fundamenta en el marco normativo internacional, nacional y estatal relativo a los derechos de las mujeres que establece las bases para la creación de políticas públicas que garanticen a las mujeres el acceso a una vida libre de violencia.

La violencia contra las mujeres, tal y como se ha explicado en la parte inicial de este documento, es una situación problemática que cobra especial importancia en la actualidad. La construcción de una definición, el marco conceptual para entender la forma en que se opera, así como las causas que la motivan y las alternativas que existen para erradicarla, no se han dado de manera inmediata.

Poco a poco ha ido evolucionando la comprensión y abordaje del tema. Un avance importante ha sido poder identificar que, para las mujeres, la violencia tiene consecuencias graves no sólo a nivel físico, sino también emocional, e impacta negativamente en su desarrollo humano. Otro avance ha sido el enfoque de derechos humanos que ha permitido concebir el problema como una violación a la autonomía y a la libertad de las mujeres, por lo que los gobiernos estatales han debido comprometerse a tomar medidas para resarcir el daño causado por estas circunstancias.

Se suma también el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres, no se limita al ámbito familiar, sino que incide en múltiples espacios públicos y privados, además de que puede ser perpetrada por las instituciones del Estado. Esta forma de entender y abordar la violencia contra las mujeres se contempla en la LAMVLVEM, cuando la define como “...cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, emocional, patrimonial o económico, tanto en el ámbito público como en el privado, originado por su condición de género femenino”¹⁷; y amplía asimismo la concepción de la violencia contra las mujeres en seis ámbitos o modalidades:

De la violencia en el ámbito familiar.

Artículo 8. Todo acto de poder u omisión intencional dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, emocional, sexual, patrimonial o económica a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, con quien tengan o hayan tenido parentesco consanguíneo, por afinidad o civil, por vínculo de matrimonio, concubinato o mantengan una relación de hecho y que tiene por efecto causar daño o sufrimiento físico.

¹⁷Artículo 4 de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos, 2014 (p.9).

De la violencia en el ámbito laboral o docente.

Artículo 10. Toda acción u omisión realizada por el patrón, o en su defecto, por quien ejerza facultades de mando en dicho ámbito, encaminada a limitar, desacreditar, descalificar o nulificar el trabajo realizado por las mujeres, mediante la discriminación por su género, las amenazas, la intimidación y la explotación laboral, que afecte la permanencia, reconocimiento, salario y prestaciones de las mujeres en los espacios productivos.

Artículo 11. La violencia en el ámbito docente corresponde a aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas, con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros.

Artículo 12. Son manifestaciones de la violencia en el ámbito laboral y docente, el hostigamiento y abuso sexual, entendiendo por hostigamiento sexual, el ejercicio del poder, mediante la violencia física, psicológica, sexual o económica sobre las mujeres a partir de la subordinación que se tiene respecto del patrón o docente, independientemente del tipo penal consagrado en las leyes respectivas. El abuso 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.

De la violencia en el ámbito institucional.

Artículo 14. Comprende las acciones, prácticas u omisiones de las y los servidores públicos del Estado y municipio, que dilaten, obstaculicen o impidan que las mujeres accedan a los medios o mecanismos para el goce y ejercicio pleno de sus derechos fundamentales o a las políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia contra las mujeres, o aquéllas necesarias para su desarrollo, de conformidad a lo dispuesto en la CEDAW.

De la violencia en el ámbito de la comunidad.

Artículo 17. Es toda acción u omisión que se realiza de manera colectiva o individual por actores sociales o comunitarios que transgreden derechos fundamentales de las mujeres, generan degradación, discriminación, marginación, exclusión en la esfera pública limitando, consecuentemente, la autonomía física o sexual de las mujeres, favoreciendo su estado de riesgo e indefensión.

De la violencia feminicida.

Artículo 19. La forma extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

El 15 de mayo de 2013, se publica en el Diario Oficial “Tierra y libertad”, la última reforma a la LAMVLVEM, en la cual se adiciona la modalidad:

De la violencia en el noviazgo.

Artículo 19 Bis.- Todos los actos de violencia física, sexual, moral o psicológica que se presenten dentro del noviazgo, con la intención de dañar, dominar y ejercer poder en contra de la otra persona.

Artículo 19 Ter.- El Estado y los Municipios participarán de manera conjunta en la implementación de Políticas Públicas para prevenir, identificar, atender y resolver esta modalidad de violencia, realizando acciones y programas de prevención de la violencia en el noviazgo en adolescentes y jóvenes, a través de mecanismos de información y campañas para erradicar los roles, estereotipos sexistas, las prácticas de resolución violentas de conflictos, la misoginia y la legitimación social al uso de la violencia.

De los tipos de violencia.

A su vez, en el Art. 20, la LAMVLVEM establece que existen diversos tipos de violencia, los cuales afectan diferentes ámbitos de la vida de las mujeres y que pueden encontrarse en cualquiera de las modalidades antes mencionadas:

- I. *Violencia psicológica y emocional.* Cualquier acción de negligencia, abandono, intimidación, coacción, devaluación, marginación, anulación, conducta celotípica, prohibiciones, condicionamientos, restricción a la autodeterminación y amenazas que provocan deterioro, disminución o afectación en las diferentes áreas de la personalidad de quien la recibe;
- II. *Violencia física.* Cualquier acto intencional en el que se utiliza parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de las mujeres, independientemente de que se produzcan o no lesiones internas o externas o ambas, y que va encaminado a obtener el sometimiento y control;
- III. *Violencia sexual.* Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por lo 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;

- IV. *Violencia patrimonial*. Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la mujer. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la mujer;
- V. *Violencia económica*. Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral, y
- VI. Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

Para abordar cada una de las modalidades y tipos de violencia es imprescindible conocer a profundidad las causas que las originan. En este sentido, la perspectiva de género contribuye a la comprensión de los factores que producen la violencia contra las mujeres. Desde esta propuesta teórica se argumenta que esta problemática deriva de relaciones de desigualdad, que son sustentadas por el sistema, el cual impone estereotipos a mujeres y hombres de manera diferenciada, y otorga a cada sexo valores desproporcionados social y culturalmente. Lo anterior puede entenderse a través de la categoría *género*, la cual nos sirve como categoría de análisis para entender el fenómeno de la violencia de género. Decodificar conceptos, estereotipos de género o mitos, es plantear una mirada multidimensional e integrar una visión de género incluyente, libre de discriminación, equitativa, con valores de respeto, responsabilidad y buen trato.

Los estereotipos de género son los comportamientos atribuibles a un rol determinado por el sexo al que pertenece, así se construyen las identidades de las personas. La identidad de las mujeres es construida en una cultura de dominación masculina, con relación en el cuidado y servicio para los otros, como personas vulnerables, dependientes y sumisas, restringiendo su autonomía y derecho a la libertad. De una mujer se espera que obedezca a su marido, esposo, hermano, patrón. Mientras que la identidad de los hombres es definida con relación a la agresividad, la capacidad de tomar decisiones y la habilidad para dirigir.

Los estereotipos de género no son biológicos, sino socialmente construidos, se aprenden y se normalizan como prácticas cotidianas; limitan y reprimen las capacidades humanas de las personas; sustentan una relación de desigualdad entre hombres y mujeres, al asignar más poder y prestigio a las conductas masculinas, y colocan en posición de desventaja a aquellas conductas

consideradas femeninas¹⁸; condicionan el acceso al empleo y a los puestos de toma de decisión; y limitan el ejercicio de la libertad y la autonomía, a favor de los hombres y en perjuicio de las mujeres.

Es a través de los estereotipos de género que se normaliza y legitima la violencia contra las mujeres, y se justifica y tolera que los hombres que están en una posición de mayor poder, abusen de las mujeres. Por esto, desde la perspectiva de género es indispensable la eliminación de estos estereotipos, para la solución de esta problemática.

Por otro lado, para ofrecer una atención más efectiva a las mujeres receptoras de violencia, se requiere dar acompañamiento y apoyo en el proceso de concientización sobre las desigualdades de género y el ciclo de la violencia, de manera que la usuaria desarrolle confianza en sí misma y tenga las herramientas necesarias para tomar decisiones de manera autónoma, logrando así salir de esta u otra situación de violencia.

El contenido de este documento, referente a la atención de la violencia contra las mujeres, se sustenta en la perspectiva de género, dada la complejidad de la problemática, y de sus causas y repercusiones; ya que se aborda como un problema de salud pública y de justicia social, que afecta la calidad de vida de las personas, las familias y la sociedad¹⁹. Además, desde el enfoque de derechos humanos, proporciona medios para fortalecer la autonomía de las mujeres, reparar daños físicos, psicológicos y materiales; y aplicar sanciones que además establezcan acciones de cero tolerancia hacia cualquier forma de violencia.

¹⁸ Lamas, M. (2002). "La antropología feminista y la categoría género", en: *Cuerpo, Diferencia Sexual y Género*, México: Taurus, p. 33.

¹⁹ Loira, C. (2010) "Aplicación práctica de los Modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres", México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 110.

V. EJE DE ACCIÓN: LA ATENCIÓN.

La atención derivada de la multicausalidad de la violencia contra las mujeres, debe realizarse tomando en cuenta cada una de las seis modalidades de violencia, mencionadas ampliamente en los párrafos anteriores. El MAU, propone las acciones a implementar por las instituciones encargadas de la atención a las mujeres receptoras de violencia, así como las estrategias de coordinación interinstitucional, que permita buenas prácticas a favor de una cultura de paz.

El SEPASE tiene la facultad de generar mecanismos eficientes y eficaces para garantizar una adecuada atención a esta problemática social, con lo que se garantice a su vez el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. Es de carácter urgente trabajar con cada una de las partes inmersas en esta cultura de violencia, desde el área individual, grupal, comunitaria y social.

La atención que se brinda a las mujeres que han sido o están siendo receptoras de violencia, debe estar dirigida hacia el restablecimiento del control sobre su vida y su autonomía personal, trabajando en la construcción o mejora de su autoestima y respeto. Es preciso acompañar a las mujeres en el proceso de toma de conciencia sobre el esquema de violencia que están viviendo, las causas, las consecuencias y el ciclo de la misma, con el objetivo de que sea ella capaz de generar recursos personales para afrontar la situación; desarrollar herramientas que le permitan tomar decisiones; y encontrar los canales para su recuperación y continuación de su vida. Para ello, es imperativo fomentar la comunicación y el desarrollo y fortalecimiento de redes de apoyo familiares y sociales; así como poner a su disposición los recursos jurídicos, médicos, psicológicos, sociales o de cualquier índole, necesarios para facilitar y acompañar el reinicio de una vida distinta y libre de violencia.

Lo anterior implica, abrir la posibilidad de que las mujeres se introduzcan en un proceso de empoderamiento, es decir, en el que se transformen en agentes activos de sus deseos, intereses y necesidades. Significa su fortalecimiento en todos los ámbitos y contextos, para poder afrontar la situación en la que se encuentran, independizarse y puntualizar los límites del trato que deben exigir. Para ello, se requiere la apertura de oportunidades, la garantía de acceso a espacios laborales, institucionales y de ocupación dignos; y a servicios de asesoría jurídica y orientación psicológica, que les ayuden a plantearse alternativas de vida²⁰.

La LAMVLVEM reconoce que toda mujer tiene derecho a vivir sin violencia, en un ambiente de seguridad que favorezca su desarrollo y bienestar. En el Capítulo II del Título tercero de dicha ley, se establece lo referente a los Modelos de Atención:

Artículo 25. La atención de la violencia en el ámbito familiar en el Estado y los municipios requiere:

²⁰ Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la perspectiva de equidad de género en la administración pública estatal y municipal del Estado de Guanajuato, 2010, p. 77.

- I. Implementar modelos y modalidades psicoterapéuticas que eviten el control, dominio o ejercicio del poder de quien ejerce la violencia en el ámbito familiar, y la dependencia de quien la vive, con aspectos clínicos y sociales en sus programas y objetivos terapéuticos;
- II. Diseñar modelos de abordaje terapéutico que consideren la victimización de las mujeres como una circunstancia temporal y transitoria, lo cual se refleja en los objetivos terapéuticos respectivos, a fin de evitar la victimización terciaria;
- III. Privilegiar la asistencia jurídica para las mujeres en materia penal y administrativa, con asesoría jurídica en los casos de derecho familiar, y
- IV. Orientar hacia la obtención de la reparación del daño material y moral.

Artículo 26. Se podrá prestar atención especializada a quien ejerza, provoque o genere la violencia exclusivamente en el ámbito familiar, siempre y cuando se observen los siguientes lineamientos:

- I. El modelo psicoterapéutico que se practique será registrado y validado por dos instituciones públicas o privadas, en cuanto a su efectividad y contenidos, el refrendo de éste se realizará semestralmente;
- II. Encontrarse debidamente registrados en el Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos;
- III. Contar con una institución pública o privada reconocida, que funja como supervisor clínico de los profesionales que proporcionen el apoyo psicoterapéutico.

Artículo 27. Para la atención de la violencia en el ámbito laboral y docente, el Estado y los municipios buscarán:

- I. Celebrar convenios con el sector público y privado sobre la vigilancia de prácticas discriminatorias;
- II. Monitorear permanentemente las actividades laborales y educativas en coordinación con las autoridades federales respectivas, e
- III. Incorporar a las actividades escolares, talleres temáticos, relativos a la no discriminación y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Artículo 28. En materia de atención a la violencia en el ámbito institucional y feminicida se proyectarán en el Estado y los municipios:

- I. Comités para erradicar la violencia contra las mujeres, en todas y cada una de las instancias que integran la Administración Pública Estatal y Municipal, que se determinen por el Sistema Estatal; y
- II. Un subprograma anual de capacitación y modificación conductual para servidoras y servidores públicos en materia de no discriminación y género, el cual se podrá hacer extensivo previa invitación al Poder Judicial del Estado.

Artículo 29. Los modelos que se diseñen y apliquen para los refugios de mujeres que sufren violencia, además de las reglas establecidas en el presente capítulo, deberán tomar en consideración los siguientes derechos de las mujeres:

- I. El respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos;
- II. La protección inmediata y efectiva de refugios seguros por parte de las autoridades por lo cual no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos;
- III. El derecho de elegir las opciones de atención, previa recepción de la información veraz y suficiente que les permita decidir;
- IV. La atención psicológica por personal médico, docente y jurídico especializado para los servicios de asesoría jurídica, atención psicoterapéutica, médica y educación básica, física, artística, indígena y especial;
- V. La recepción para ellas y para sus hijos menores de edad, de los apoyos gratuitos de hospedaje, alimentación, vestido y calzado;
- VI. La aceptación y permanencia en un refugio con sus menores hijos, en un lapso no mayor a tres meses;
- VII. La educación libre de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación;
- VIII. La capacitación dirigida a adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral, profesional, artística o cultural;
- IX. La información sobre la bolsa de trabajo con que se cuente, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que así lo soliciten, y
- X. Los demás señalados en esta Ley y otras disposiciones legales.

Artículo 30.- En relación a los derechos citados en el artículo anterior, los refugios de mujeres que sufren violencia, deberán:

- I. Operar conforme a la normatividad y lineamientos respectivos;
- II. Velar por la seguridad de las mujeres y de sus hijos, que se encuentren en ellos;
- III. Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación psicológica y emocional que les permita participar plenamente en la vida pública y privada;
- IV. Orientar a las mujeres sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica y/o patrocinio jurídico gratuito;
- V. Proporcionar a la (sic) mujeres la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención;
- VI. Contar con el personal debidamente capacitado y especializado en los modelos de abordaje exitosos y efectivos en materias psicológica y jurídica, y
- VII. Cubrir los aspectos de protección y atención de las mujeres y sus hijos que se encuentren en ellos.

Artículo 31. Los refugios deberán ser lugares seguros para las mujeres por lo que no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos; los servicios especializados que presten serán de forma gratuita con programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada, con capacitación, para adquirir conocimientos en el desempeño de una actividad laboral y bolsa de trabajo, con la finalidad de obtener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.

Artículo 32. La permanencia de las mujeres en los refugios no podrá ser mayor a tres meses a menos de que persista su estado de riesgo o de indefensión, para tales efectos, el personal médico, psicológico y jurídico del refugio evaluará la condición de las mujeres. En ningún caso permanecerán contra su voluntad.

El Reglamento de la LAMVLVEM señala el propósito y las características de los Modelos de Atención:

CAPÍTULO II DE LA ATENCIÓN

Artículo 14. Todo modelo que se ocupe de la atención de la violencia en los términos que señala la Ley, se orientarán a la disminución del estado de riesgo, para que las mujeres puedan ejercer plenamente sus derechos.

Artículo 15. Se entenderá por atención al conjunto de servicios interdisciplinarios que se proporcionen a las mujeres, con el fin de aplicar las normas establecidas en el Capítulo II del Título Tercero de la Ley.

Artículo 16. Los modelos de atención en el ámbito laboral, buscarán incluir programas eficaces de capacitación que permitan a las mujeres participar en la vida pública y privada, ejerciendo todos sus derechos.

El Modelo que se elabora en estas páginas tiene como objetivo contribuir al desarrollo del eje de acción referente a la atención de la violencia contra las mujeres en el Estado de Morelos.

La estructura del proceso de atención que se propone en este Modelo integra seis servicios, tres niveles de intervención y cuatro canales, los cuales están interconectados y son complementarios (Fig. 1 y 2).

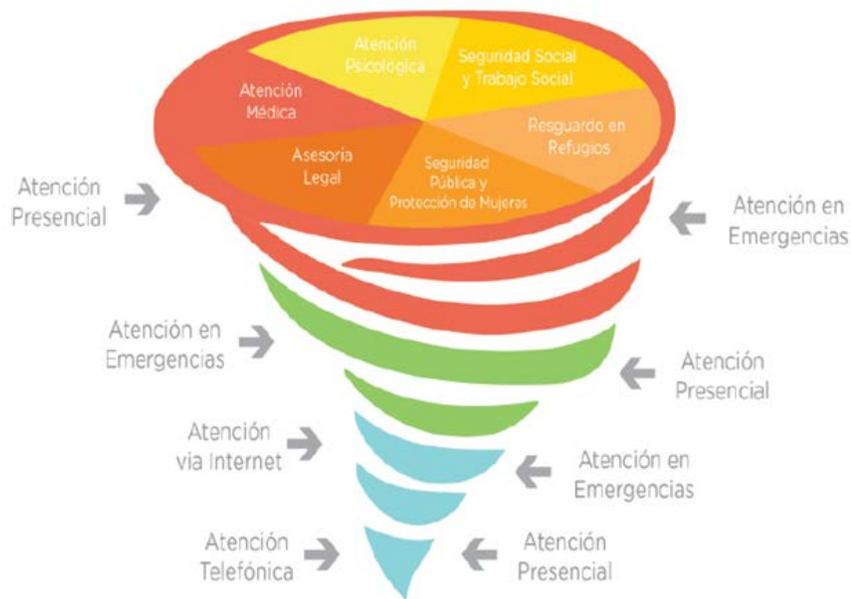


Figura 1 Componentes de la atención.

Servicios de atención.

La LAMVLVEM establece de manera explícita las líneas de acción para prestar los servicios de atención a la violencia contra las mujeres, identificando la necesidad de brindar protección y servicios médicos, psicológicos y jurídicos de forma integral y gratuita.

1. Atención médica. Se refiere a “las acciones realizadas por los profesionales de la medicina con la finalidad de diagnosticar las secuelas y afecciones físicas producto de la violencia vivida, restablecer la salud física y mental de la persona, contener y prevenir consecuencias mayores”²¹, ofreciendo siempre un ambiente terapéutico que coadyuve a la recuperación de la usuaria. También incluye el tratamientos psiquiátrico cuando de por medio se diagnostique alguna enfermedad mental. Si el servicio es brindado por alguna institución del Sistema Nacional de Salud, se debe apegar a los lineamientos establecidos en la NOM-046-SSA2-2005²².
2. Atención psicológica. Proporcionada por profesionales de dicha rama, para apoyar a las mujeres en la concientización sobre la violencia padecida, y lograr la recuperación de la autoconfianza mediante la psicoterapia. Con este servicio se trabajan las secuelas

²¹ “De los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres”. México, IJ-UNAM, 2009. p.119.

²² *Ibid.* p. 120.

emocionales, los sentimientos experimentados a consecuencia de la estigmatización, la impotencia, la culpa, la vergüenza. El abordaje metodológico puede darse de forma individual, familiar o grupal. No obstante, es indispensable que quienes brinden la atención, lo hagan desde la perspectiva de género y de derechos humanos para asegurar el trato digno a las mujeres, como sujetas de derechos. La atención psicológica debe potenciar la capacidad asertiva de las usuarias para tomar decisiones que les permitan retomar su vida de manera plena a nivel personal, familiar, laboral y social²³.

3. Asesoría jurídica. Realizada por profesionales del derecho para orientar a las usuarias al respecto de sus derechos, las leyes que las protegen, las opciones legales y las características de los procesos judiciales que puede solicitar²⁴. Consiste en asesorías tanto en materia civil, familiar y penal, para casos de funcionarias y funcionarios, y público en general, como en materia administrativa, para quienes trabajan en la función pública.
4. Seguridad social y trabajo social. Facilitada por profesionales, cuya función es vincular a las usuarias con otros servicios de atención, y brindar los relativos a “la gestión y búsqueda de apoyos que contribuyan a visualizar un panorama diferente sobre su esquema de vida, tales como el empleo, créditos, vivienda, escuelas, capacitación”²⁵. La labor desempeñada desde dicha área, es de suma relevancia para la identificación de las redes de apoyo, los recursos y las posibilidades de protección que existen en el entorno en que vive la usuaria.
5. Seguridad pública y protección de las mujeres. Brindada por las corporaciones de Seguridad pública, el Mando Único y las policías municipales, para proteger a las mujeres en situación de alto riesgo, separarlas de los agresores, y en caso de emergencia, ser trasladadas a un resguardo seguro²⁶.
6. Resguardo en refugios. Esta atención se brinda cuando la integridad de la usuaria está en situación de riesgo y no cuenta con redes de apoyo familiares, comunitarias o sociales. Pueden acceder a ellos las mujeres, junto con sus hijas de cualquier edad y sus hijos menores de doce años; y consiste en el resguardo y protección de la integridad, servicios médicos, asesoría y representación legal, atención psicoterapéutica, educación y opciones de capacitación para el trabajo productivo. Esta atención interdisciplinaria, debe siempre dotar a la usuaria de herramientas para potenciar su autonomía, de manera que se encuentre más fortalecida en el momento de salir del refugio; generalmente no después de tres meses de su ingreso, como se recomienda en la Ley²⁷.

²³ Ibíd. p. 119.

²⁴ Ibíd. p. 119.

²⁵ Ibíd. p. 120.

²⁶ Ibíd. p. 121.

²⁷ Ibíd. p. 121.

Niveles de intervención.

El trabajo en red, la coordinación y colaboración entre los servicios sociales municipales, los centros de salud, los servicios de emergencia, de seguridad pública, y los especializados de atención a mujeres víctimas de violencia, deben orientarse hacia una adecuada intervención y posterior seguimiento.

El ciclo de atención a las mujeres receptoras de violencia, se organiza en tres niveles; cada uno de los cuales integra una secuencia de cinco pasos fundamentales: contención, valoración, atención, canalización y seguimiento.

1. **Primario:** referente a la atención inmediata y de primer contacto.
2. **Secundario:** referente a la atención básica y general, que puede derivar en la canalización a servicios enfocados a necesidades específicas.
3. **Terciario:** referente a la atención compleja y de especialidad.

Canales de atención.

La violencia contra las mujeres, tiene impactos distintos y difícilmente determinados, de acuerdo al tipo y a la modalidad de violencia ejercida. La atención por tanto debe ser diversa, especializada e inmediata²⁸, además de incluir mecanismos que permitan la ampliación de la cobertura, es decir, que sean accesibles en costo, tiempo y esfuerzo, si es posible brindarlos en espacios cercanos a la usuaria, y que, por supuesto, no impliquen ningún riesgo para la víctima.

1. **Atención vía telefónica.** Número telefónico sin costo, de cobertura estatal, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y con personal especializado para este servicio. Puestos a disposición para satisfacer necesidades de apoyo, orientación o referencia, asesoría e intervención en crisis.
2. **Atención vía Internet.** Servicios que se ofrecen a través de una página web, con la finalidad de satisfacer necesidades de información, orientación, auto-detección de la violencia y canalización, además de foros de discusión relacionados con el tema.
3. **Atención personal.** Brindada a partir del diálogo directo con las mujeres usuarias, quienes acuden personalmente a las instancias que brindan estos servicios, a solicitar apoyo, orientación y atención directa e inmediata²⁹.
4. **Atención en situación de alto riesgo (emergencia).** Mujeres que fueron receptoras de agresiones físicas, psicológicas y/o sexuales, o que están en un riesgo inminente de sufrirlas. Implica que su vida o integridad, así como la de sus hijos e hijas, se encuentre en peligro, y requiere de atención y protección inmediatas.

²⁸ *Ibíd.* p. 160.

²⁹ *Ibíd.* p. 114.

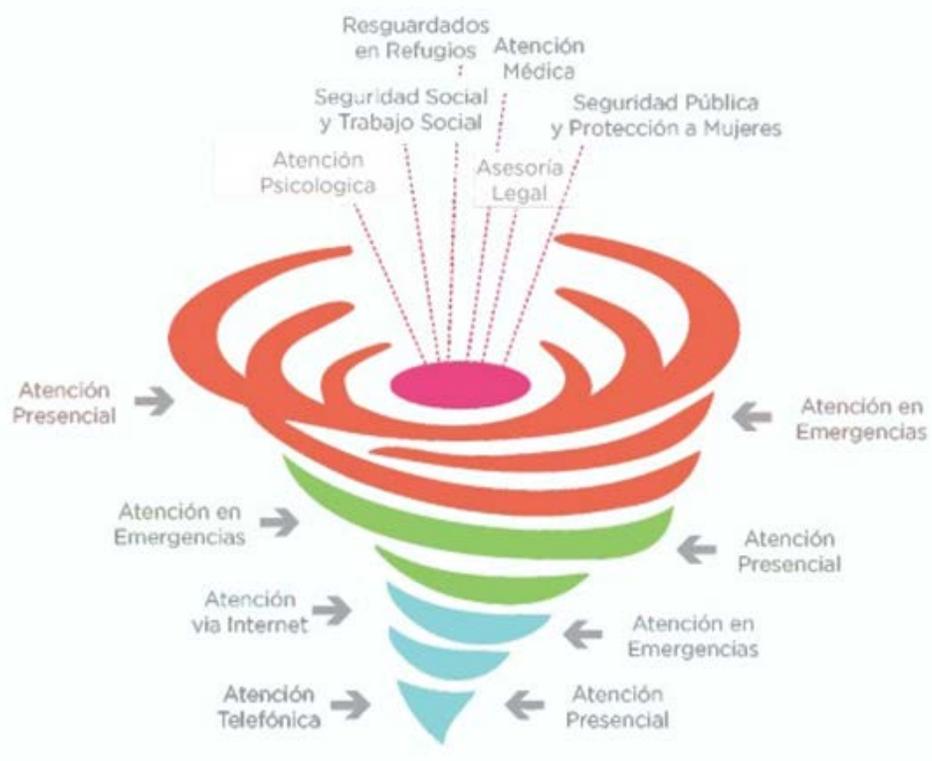


Fig. 2 Componentes de la atención

VI. ASPECTOS GENERALES DEL MODELO.

El Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (SEPASE), tiene por objeto la instrumentación de una coordinación única, cuyo mecanismo facilite la articulación de los cuatro ejes de acción.

Las instituciones que integran el SEPASE, deberán proveer los mecanismos internos necesarios o, en su caso, contar con un manual de procedimientos apropiado a efecto de aplicar de manera adecuada, el servicio referente al eje de acción que le corresponda.

Estos servicios deberán ser proporcionados por personal sensibilizado y capacitado, conforme a la competencia resolutoria y legal de la institución, para lo cual podrán, en caso conveniente, tomar en cuenta las aportaciones que puedan brindar organismos de la sociedad civil especializada en el tema, siempre y cuando no contravengan la LAMVLVEM y su Reglamento.

Quienes atienden a las personas involucradas en situaciones de violencia, deberán proporcionar la información y atención suficiente y adecuada a cada circunstancia, debiendo referir, cuando se requiera, a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con la capacidad resolutoria necesaria, a fin de lograr precisión diagnóstica, continuidad en el tratamiento, rehabilitación y apoyos legales y psicológicos, para los cuales están facultados.

El MAU surge de la necesidad de abordar de manera ordenada y eficaz los mecanismos de atención a las mujeres en situación de violencia, mediante la intervención y colaboración de todos los agentes sociales, a través de acciones coordinadas, integrales y con perspectiva de género. Este Modelo pretende ser una herramienta útil de trabajo y consulta, que funcione como instrumentos de sistematización de información, recursos y respuestas para las y los profesionales que intervienen en la atención a la violencia contra las mujeres, con la intención de unificar los procedimientos básicos con los que las instituciones que integran el SEPASE, puedan prestar la atención primaria con base en lineamientos homogéneos que establecen el contacto, la identificación del problema y la canalización a otras dependencias encargadas de servicios de atención más específicos.

Este Modelo de Atención Único tiene las siguientes características:

Es dinámico: con una estructura que facilita procesos de actualización y mejora continua, permitiendo que elementos del modelo puedan reconstruirse para mejorar los servicios de atención que se ofrecen.

Es integral: incorpora diferentes tipos de servicios y apoyos para la atención de las diversas necesidades de las mujeres usuarias, considerando que la violencia contra las mujeres es multifactorial de origen, e impacta en los diferentes aspectos de la vida de la persona.

Es especializado: desarrollado para ofrecer una respuesta de atención integral que reconoce las particularidades, procesos y dinámicas de los factores que generan la violencia, los hechos que la constituyen y en los espacios en los que ocurre, así como sus consecuencias en los distintos ámbitos de la vida de las mujeres³⁰.

Promueve que todas las instituciones que integran el SEPASE otorguen a las mujeres en situación de violencia, la atención interdisciplinaria a través de servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales dignos y con perspectiva de género; así como la atención a los agresores, por parte de las dependencias cuyas facultades legales lo permitan, apeándose a los protocolos internos.

El MAU refrenda los principios básicos de actuación establecidos en la publicación De los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres (UNAM, 2009, p. 82):

1. Reconocimiento a la veracidad de la palabra de la mujer: la palabra de la mujer habrá de ser reconocida como verdad desde el inicio de todo reclamo, denuncia o demanda de los servicios de atención ante cualquier manifestación de violencia psicológica, física, patrimonial, económica o sexual.

2. Respeto a la decisión y dignidad de la usuaria: quienes participan en la orientación, asesoría, terapia o acompañamiento dentro de los servicios de atención, entre otros, deberán brindar las herramientas y mostrar las opciones necesarias y convenientes para que las mujeres víctimas de violencia sean quienes tomen las decisiones sobre el camino a seguir, en pleno respeto de su capacidad decisoria y dignidad como persona, en todo momento.

3. No revictimización: en todo momento las mujeres que sufren violencia deberán ser atendidas por todas las instancias evitando que la victimización se multiplique al minimizar, tergiversar, negar o reiterar la explicación del reclamo original de la situación de violencia.

4. Confidencialidad de la información: la información recibida de la víctima desde cualquiera de las instancias que brindan servicios de atención, será objeto de total y absoluta confidencialidad, compartida únicamente al interior del equipo de atención o por autorización ex profesa de las mujeres víctimas.

5. Incluyente/ no discriminatoria: las mujeres víctimas de violencia serán atendidas por igual sin distinción por su condición de origen étnico o racial, edad, credo, nivel económico, nivel social, escolaridad, capacidades diferentes, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual, y de cualquier otra diferencia.

El Modelo contempla la integración del Expediente Único que libere a las mujeres en situación de violencia de una carga mayor, de manera tal que la información que brinde la usuaria, en el primer contacto, no requiera repetirla en otras fases de la atención o cuando se le canalice, y para

³⁰ *Ibíd.* p. 112.

garantizar que la atención proporcionada por las instituciones integrantes del SEPASE se fundamenten en un enfoque humanista, interdisciplinario, acorde a los principios y valores universales como el respeto a la dignidad de la persona, la justicia, la paz y la equidad entre mujeres y hombres, la oportunidad, calidez, confidencialidad, honestidad.

El MAU promoverá que el gobierno de Estado de Morelos, a través de las políticas públicas proteja y restaure la salud integral de las mujeres en situación de violencia, a través del tratamiento, rehabilitación o referencia a instancias especializadas e información completa y veraz de medidas alternativas.

Sienta las bases para que el SEPASE se fortalezca como órgano colegiado, coordine sus acciones y se asuma como copartícipe en el diseño, aplicación, monitoreo y evaluación de los programas que las instituciones que lo integran pongan en funcionamiento, todo ello con el propósito de ofrecer a las personas que lo solicitan un servicio eficaz, de calidad, expedito y con rostro humano.

Propicia la coordinación o concertación con otras instituciones, dependencias y organizaciones del sector público, social y privado para que, en el ámbito de sus respectivas competencias y considerando sus protocolos de atención, se fortalezcan y potencien sus capacidades y recursos en beneficio de las personas que solicitan su servicio.

Objetivo general:

Contar con una herramienta útil aplicable para el Sistema Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, que proporcione una atención integral multi e interdisciplinaria en forma personalizada, accesible, oportuna, de calidad y calidez, desde la perspectiva de género y derechos humanos, dirigida a receptoras, generadores de violencia, así como al personal que otorga la atención a la violencia de género.

Objetivos específicos:

- Articular las acciones institucionales del SEPASE referente a la atención a la violencia de género, a fin de disminuir el estado de riesgo de las víctimas y fomentar su atención oportuna.
- Homologar los criterios de atención de la violencia de género en las instituciones integrantes del SEPASE, a través de una guía de recursos y pautas de actuación para una vida libre de violencia.
- Generar las pautas para el cumplimiento del MAU para el SEPASE.
- Generar mecanismos de seguimiento, evaluación y sistematización de las intervenciones que se realizan en el SEPASE.
- Crear una ruta de acceso a una vida libre de violencia, que contemple un mecanismo ágil de referencia para la atención de la violencia.
- Crear mecanismos de evaluación tanto de los servicios que se brindan, del personal que los ofrece, así como del nivel de aplicabilidad del modelo.

VII. ÁREAS DE INTERVENCIÓN Y PERCEPCIÓN SOCIAL.

El MAU es un instrumento que permite que los operadores tengan una clara comprensión de la atención que se brinda a las usuarias, que se conozcan los servicios, los procedimientos, los niveles de intervención, así como los ámbitos de competencia de las y los funcionarios públicos. En la medida que se conocen los procedimientos y se aplican los criterios de trato humanizado en un clima de confianza, se asegura una percepción positiva por parte de la usuaria que solicita la atención.

Las instituciones integrantes del SEPASE se encargarán de buscar los mecanismos que garanticen la difusión de los servicios de atención a la violencia. La información debe ser clara y oportuna de manera que para la usuaria sea sencillo entender los procedimientos que implican su atención. La institución debe tener no sólo la capacidad de facilitar la información, sino facilitar los procesos.

Las dependencias del SEPASE tienen funciones estratégicas para la aplicación del MAU. Sin embargo, su ámbito de actuación varía según sus competencias y tipo de trabajo que desempeña. La distribución de las funciones se dividen en dos categorías; por un lado se ubican las funciones administrativas relacionadas con las políticas y procesos que conllevan a la proyección, seguimiento y mejora de la aplicación del MAU, y por otro lado se encuentran las funciones técnico-operativas requeridas para dar atención directamente a las usuarias cuando acuden a cualquiera de las áreas especializadas de las nueve dependencias y de los municipios.



Competencias administrativas

En lo relativo a las competencias administrativas, las dependencias deben considerar los recursos financieros y humanos necesarios en sus presupuestos y programas operativos anuales, la capacitación a las funcionarias y los funcionarios públicos en perspectiva de género, como requisito básico para dar atención a la violencia contra las mujeres, así como la difusión de los

servicios que derivan de este instrumento. Existen otras competencias administrativas de acuerdo al ámbito de actuación de cada dependencia:

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	FUNCIÓN ADMINISTRATIVA EN FUNCIÓN DEL MODELO
SEPASE	<ul style="list-style-type: none"> • Generar el programa de sensibilización, capacitación y actualización de operadores del Modelo de Atención Único en las modalidades: familiar, laboral y docente, institucional, comunitario y feminicida. • Impulsar el diseño del manual de operadores del MAU. • Impulsar el diseño de modelos psicoterapéuticos para mujeres en situación de violencia. • Impulsar el diseño de modelos psicoterapéuticos para niños y niñas que han vivido o presenciado violencia. • Impulsar el diseño de modelos psicoterapéuticos para familiares de víctimas. • Impulsar el diseño de modelos para generadores de violencia. • Registro único de los modelos de atención. • Registro único de órdenes de protección. • Programa de seguimiento de casos. • Programa de supervisión clínica a operadores del MAU. • Programa de contención emocional a operadores del MAU. • Efectuar el registro único de instituciones que validen efectividad y contenido de los modelos de atención. • Vinculación con enlaces comunitarios claves que canalicen oportunamente a los espacios de atención a personas que viven en situación de violencia, tanto receptores como generadores. • Fomentar la creación de módulos de atención temprana en los ámbitos laboral y docente, institucional y comunitario. • Seguimiento, evaluación y sistematización de procesos de atención. • Detener las prácticas de atención que pongan en riesgo a las personas que se encuentren en situación de violencia, tales como la mediación y conciliación.
Secretaría de Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Presidir la Comisión de Atención a la Violencia contra las Mujeres. • Establecer la política de salud en materia de atención de la violencia contra las mujeres. • Generar las condiciones para la puesta en marcha del MAU para el SEPASE. • Elaborar el Protocolo del SEPASE para operadores del MAU.

	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar el diseño de nuevos modelos de atención de la violencia contra las mujeres y sus agresores, en colaboración con los integrantes del Sistema. • Integrar a los operadores del MAU al programa de sensibilización, capacitación y actualización.
Secretaría de Finanzas y Planeación (Secretaría de Hacienda)	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la política financiera para la atención de la violencia contra las mujeres en el marco de la política integral con perspectiva de género. • Integrar a los operadores del MAU al programa de sensibilización capacitación y actualización. • Acompañar y capacitar a las instituciones que integran el SEPASE en la generación del programa operativo anual, generación de programas y planes basados en presupuestos sensibles al género.
Secretaría de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la certificación de los modelos de atención que sean registrados mediante su investigación y estudio en coordinación con el IMEM. • Integrar a los operadores del MAU al programa de sensibilización capacitación y actualización. • Generar módulos de atención temprana en violencia de género. • Diseñar el programa de sensibilización, capacitación y especialización de la violencia de género. • Generar el programa de investigación de la violencia de género. • Atender las desigualdades de género en los currículos y fomentar la institucionalización y transversalización de la perspectiva de género en las entidades educativas. • Diseñar el programa de certificación de los modelos de atención que busquen incorporarse en el registro único de modelos de atención. • Diseñar el programa de evaluación de los modelos de atención a la violencia de género. • Acompañar a las instituciones públicas y privadas en el desarrollo de modelos de atención a la violencia de género. • Implementar el sistema de indicadores con perspectiva de género para el SEPASE del Estado de Morelos. • Capacitar a los docentes en género y violencia, con énfasis en la violencia institucional y docente.
Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la Secretaría Ejecutiva del SPEASE. • Registrar los modelos de atención, seguimiento, sistematización y evaluación del MAU, considerando las estrategias y acciones así como los resultados que se generen. • Promover la atención especializada y profesional de operadores

	<p>del MAU de las diversas modalidades de violencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el protocolo del IMEM para operadores del MAU. • Dar seguimiento de registro único de instituciones que validen efectividad y contenidos de los modelos de atención.
<p>Instituto de Desarrollo y Fortalecimiento Municipal para el Estado de Morelos</p> <p>Municipios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar y acompañar, en coordinación con el IMEM, a los municipios para la aplicación del MAU en cada municipalidad. • Crear políticas públicas para atender la violencia contra las mujeres así como mecanismos de evaluación. • Elaborar el protocolo del IDEFOM para operadores del MAU. • Instrumentar y articular la política municipal orientada a la atención de la violencia contra las mujeres, en coordinación con la política nacional y estatal. • Apoyar la creación de refugios seguros para víctimas. • Integrar a los operadores del MAU al programa de capacitación y actualización.
<p>Secretaría de Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar a los operadores del MAU al programa de capacitación y actualización. • En coordinación con la Secretaría de Seguridad Pública, proporcionar a las instancias encargadas de realizar estadísticas, las referencias necesarias relativas al número de víctimas atendidas, su distribución geográfica y el tipo de violencia ejercida en ellas, entre otros indicadores recomendables a través del BANVIM.
<p>Comisión Estatal de Seguridad Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el protocolo de la Secretaría de Seguridad Pública para operadores del MAU. • Elaborar el manual de atención telefónica para lograr un servicio oportuno y eficiente en casos de violencia de género, a través del 066 (TelAmor). • Instrumentar y ejecutar el Banco Nacional de Datos e Información de casos de violencia contra las mujeres para el Estado de Morelos (BANAVIM). • Establecer un programa de intervención policial en situaciones de alto riesgo. • Integrar a los operadores del MAU al programa de sensibilización, capacitación y actualización.
<p>Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el protocolo de la del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia para operadores del MAU. • Diseñar la política en materia de protección de los y las niñas y la familia para la atención de violencia contra las mujeres con perspectiva de género. • Generar un programa integral de asistencia y protección social a

	<p>las mujeres y niñas víctimas de violencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrar a los operadores del MAU al programa de sensibilización, capacitación y actualización. • Monitorear el programa psicoterapéutico para niños y niñas que han vivido o presenciado violencia.
--	---

En un segundo plano se encuentran las funciones técnico-operativas dirigidas a la acción directa del desarrollo del modelo. Las dependencias, a través de un área especializada, aplican los procedimientos establecidos en el Modelo cuando una mujer en situación de violencia acude para solicitar apoyo, o bien, cuando es identificada como posible víctima. La atención brindada a las usuarias deberá cubrir las áreas de atención médica, psicológica, asesoría jurídica, seguridad y trabajo social, seguridad pública y protección a las mujeres, y resguardos en refugios.

Espacios especializados de atención

Los espacios especializados de atención son todos aquellos lugares, por pequeños o grandes que sean, en los que se brinda atención a la mujer que ha sufrido algún tipo de violencia. Para la operatividad de estas áreas de atención se recomienda diseñar espacios adecuados de atención que reúnan las siguientes características: ventilación y cuidado de la privacidad.

El modelo considera que todas las instancias del Sistema PASE se encuentran vinculadas al ciclo de la atención de mujeres en situación de violencia, algunas de manera directa, y otras de manera indirecta, sean o no de su competencia las áreas de intervención antes descritas, todas participan en la atención primaria y de primer contacto; el resultado de esta intervención será brindar el servicio o canalizarlo a otra institución. A este procedimiento se le llama nivel primario de intervención.

Se le llama intervención secundaria cuando la instancia de primer contacto está facultada para dar seguimiento al caso o le es canalizada una mujer en situación de violencia para su atención. En este momento se brinda la atención especializada, ya sea de tipo médico, jurídico o psicológico. Intervienen únicamente las instituciones que cuentan con dichos servicios. Finalmente, cuando la integridad de la mujer se encuentra en riesgo, será canalizada a un refugio para atención terciaria, donde requerirá una intervención más compleja y de especialidad.

Dentro de cada dependencia se encuentran las instancias específicas que están encargadas de dar atención primaria; en las siguientes tablas se proporciona el nombre de éstas áreas y la dependencia a la que pertenecen, así como los servicios de atención que brindan.

NIVELES DE INTERVENCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS QUE INTEGRAN EL SEPASE

Nombre de la dependencia	Instancia	Intervención primaria	Intervención secundaria				Intervención terciaria
		Canalización	Atención psicológica	Atención médica	Asesoría Legal	Trabajo social	Refugios
Secretaría de Gobierno del Estado	Dirección General de Derechos Humanos	*			*		
Secretaría de Finanzas y Planeación (Secretaría de Hacienda)	Procuraduría Fiscal Comité de transversalidad de Política Pública de Equidad	*					
Secretaría de Educación	Dirección de Desarrollo Humano del IEBEM	*					
Comisión Estatal de Seguridad Pública	Policía Mando único y Policía municipal	*					Auxiliar en órdenes de protección
	Operadores 066 TelAmor	*	*		*		
Instituto de Desarrollo y Fortalecimiento Municipal	Dirección de Asistencia Técnica y Jurídica	*					
	Policía municipal	*					*
	Instancias municipales de la mujer	*					
Secretaría de Salud	Centros de salud	*		*			
	Hospitales de Servicios de Salud Morelos	*		*			
	Centros SyGUE	*	*		*		
Fiscalía General del Estado	Ministerios públicos	*					

	Médico Legista	*		*			
	Fiscalía de Apoyo a Víctimas y Representación Social	*	*		*		
Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos	Subdirección jurídica	*	*		*		
Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia	Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia (estatal y municipal)	*			*		
	DIF estatal y Del. Municipales	*	*		*	*	*

VIII. METODOLOGÍA

El Modelo de Atención Único se encuentra articulado conforme a lo siguiente:

- Revisión del marco jurídico que sustenta los modelos de atención.
- Revisión de otros modelos de atención, internacionales y nacionales.
- Revisión de investigaciones de los protocolos de actuación.
- Revisión del Modelo de Atención Único del Estado de Morelos 2010.
- Criterios que establece la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos, así como su Reglamento.
- Resultados de los talleres que se realizaron con operadores del SEPASE.
- Entrevistas con informantes clave de distintas instancias del Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres.
- Análisis y sistematización de la información.

Población a quien va dirigido.

La violencia contra las mujeres es consecuencia de un sistema de poder patriarcal en el cual se cometen violaciones a los derechos humanos de las mujeres, por lo que ha sido fundamental el impulso y la exigencia para generar documentos que establezcan las responsabilidades del Estado en la tarea de hacer frente y revertir la situación, y planteen los mecanismos para institucionalizar la perspectiva de género, y lograr así un impacto mayor en los procesos de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

El MAU se centra en el planteamiento de las necesidades básicas para que las mujeres gocen de vidas libres de violencia, a través del fortalecimiento de habilidades y capacidades de las usuarias, que impactan a su vez, a las personas afectadas por la situación problema.

El MAU es un modelo que apunta a generar las condiciones para la construcción de una cultura de paz, pues considera la atención tanto a las mujeres en situación de violencia y a los niños y las niñas que padecen sus secuelas, como a los hombres generadores de la violencia, a partir del planteamiento de las acciones de las redes de apoyo familiares y sociales y de los deberes de las dependencias que conforman el SEPASE y que opera el MAU.

1. Mujeres.

Ante una situación de violencia, es de suma importancia que la víctima y sus familiares conozcan los procesos de atención, los procedimientos a seguir y los recursos de los que disponen, sin embargo, esto pocas veces sucede; por lo que tiene que ser personal especializado en cada una de las dependencias que integran el SEPASE quienes desarrollen el Protocolo de atención inmediata, de acompañamiento, canalización e intervención integral, que corresponda a las atribuciones de la dependencia y a las circunstancias personales y sociales de cada usuaria.

2. Generadores de violencia.

La LAMVLVEM establece que se podrá prestar atención especializada a quien ejerza, provoque o genere violencia exclusivamente en el ámbito familiar, siempre y cuando se observen los siguientes lineamientos:

- I. El modelo psicoterapéutico que se implemente será registrado por dos instituciones públicas o privada y validado en cuanto a su efectividad y contenidos y su refrendo se realizará semestralmente;
- II. Encontrarse debidamente registrados en el Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos, y
- III. Contar con una institución pública o privada reconocida, que funja como supervisor clínico de los profesionales que proporcionan el apoyo psicoterapéutico³¹.

Será responsabilidad de la Comisión de Atención del SPEASE propiciar que los servicios integrales y especializados se apliquen a los agresores en materia de violencia contra las mujeres para eliminar

³¹ Artículo 26, Capítulo II, Título tercero de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos, 2014 (p. 12).

las conductas violentas³² evitando procedimientos de conciliación, mediación o modalidades terapéuticas de pareja.

Así mismo, el Reglamento de la LAMVLVEM establece las características y finalidades de los servicios de atención a quien ejerza, provoque o genere la violencia:

“Sin perjuicio de lo que establece el artículo 26 de la Ley, la atención que en su caso se le proporcione a quien ejerza, provoque o genere violencia, será reeducativa y ausente de cualquier estereotipo, teniendo como fin la rehabilitación y la eliminación de las conductas violentas en los individuos, mediante el otorgamiento de servicios integrales y especializados, sin perjuicio de las responsabilidades de carácter penal que deriven de cualquier conducta tipificada como delito en el Estado”³³.

Es preciso integrar un directorio de las instituciones y organismos de la sociedad civil especializados en la atención de los agresores y de los programas o protocolos de servicio con los que cuentan y que responden a la LAMVLVEM y su Reglamento.

3. Niños y niñas que padecen secuelas de violencia.

La violencia que se ejerce contra las mujeres en el ámbito doméstico impacta al núcleo familiar; hijos e hijas también son víctimas de la violencia que se vive, ya sea de manera indirecta, cuando la agresión que sufren parte de la dinámica de la violencia que vive su madre, o de manera indirecta en la que ven, escuchan, conocen y perciben el abuso y el control coercitivo ejercido hacia su madre, lo que genera una serie de repercusiones negativas en su desarrollo personal, bienestar e interacciones sociales del niño o niña durante toda su vida.

La violencia que experimentan niños y niñas en el contexto del hogar y la familia puede traer consecuencias para su salud y desarrollo, incluso de por vida, como perder la confianza en otros seres humanos, que es parte fundamental del crecimiento y la formación individual y social; esta carencia se relaciona con la capacidad o incapacidad de ofrecer amor y empatía en relaciones presentes y futuras; además de que puede atrofiar el potencial de desarrollo personal, que representen altos costos para la sociedad en su conjunto³⁴.

A un nivel más amplio, la violencia puede atrofiar el potencial de desarrollo personal y representar altos costos para la sociedad en su conjunto.³⁵

³² Reglamento de la LAMVLVEM, Capítulo III DE LAS COMISIONES, Artículo 62, Fracción IX (p.23).

³³ Reglamento de la LAMVLVEM, Capítulo II DE LA ATENCIÓN, Artículo 17, (p. 5).

³⁴ Pinherio, P. S. (2006). “Informe sobre violencia contra los niños y las niñas”. Naciones Unidas, p. 63.

³⁵ Ibíd

4. Familiares.

Incorporar a las familias de las mujeres víctimas de violencia dentro de los servicios de atención integral, brinda la posibilidad de fortalecer a las mujeres y a sus hijos e hijas construyendo en conjunto un proyecto de vida distinto, basado en la toma de decisiones libre y autónoma.

Las familias constituyen una parte importante en el proceso de acompañamiento para las mujeres que necesitan salir de una situación de violencia, y cualquier familiar puede solicitar la orden de protección, que deberá ser posteriormente ratificada por la mujer.

5. Redes de apoyo.

Las mujeres y las personas que las rodean (amistades, familia, comunidad, organizaciones, etc.) deberán tener en cuenta algunas cuestiones ante una situación de violencia:

- Buscar ayuda: desde el primer momento habrá que buscar información, orientación y asesoramiento especializado.
- Utilizar los recursos de protección: puede ser que la situación de riesgo continúe e incluso se incremente, por lo que es necesario orientar a la mujer y facilitar la solicitud de medidas de protección, ya sea en el ámbito judicial (orden de protección), o en el social (acogimiento en un refugio).
- Denunciar lo antes posible: la falta de confianza en las autoridades y el miedo a represalias son dos factores indispensables de entender en el abordaje de la violencia contra las mujeres, por lo que es necesario generar y fortalecer los mecanismos de funcionamiento por parte de las instituciones encargadas de la procuración e impartición de justicia, y de las medidas de protección, de manera que se promueva la denuncia, asegurando respuestas basadas en los derechos de las víctimas, lo que contribuye directamente a la prevención de agresiones posteriores. Denunciar no es fácil para las usuarias, por lo que el personal que las atiende debe estar debidamente sensibilizado para informarlas sobre su derecho a hacerlo, respetando siempre sus tiempos y decisiones, así como brindarles el apoyo necesario para establecer un plan de seguridad, pues aunque aparentemente el agresor pueda ser inofensivo, el minimizar el riesgo para la usuaria, es una acción de revictimización que puede traer consecuencias graves e irreparables.

6. Personal que opera el Modelo de Atención Único.

El artículo 13 del Reglamento de la LAMVLVEM establece el perfil del personal responsable de la operación del Modelo:

- I. Estar sensibilizados y capacitarse permanentemente sobre la violencia con perspectiva de género y derechos humanos;

- II. Aplicar en la atención los criterios de oportunidad, calidad técnica e interpersonal, confidencialidad, honestidad, respeto a la dignidad y a los derechos humanos;
- III. Disponer de la información referente a los centros especializados de tratamiento y de asistencia social, en su caso;
- IV. Asesorar y atender profesionalmente a aquellas mujeres víctimas de la violencia que soliciten orientación o apoyo, con base en los principios rectores de la Ley y lo establecido en este Reglamento;
- V. Contar con espacios físicos idóneos y con privacidad para dar atención a las víctimas de violencia;
- VI. Recibir contención del estrés, generado partir de la atención continua de asuntos vinculados con la materia del Reglamento, y
- VII. Someterse a evaluaciones de aptitud.

Cuando existe la sospecha o la certeza de que una mujer está siendo víctima de violencia, se deben seguir, en términos generales, las siguientes pautas de actuación:

- Establecer una comunicación fluida con la mujer, a través del marco básico de la escucha y comunicación activa.
- Generar procesos adecuados para que la mujer pueda verbalizar o relatar su historia de maltrato, sus experiencias y sentimientos, sus necesidades y demandas, en un ambiente de contención, privacidad y confiabilidad. Acompañar el proceso de expresión de sus sentimientos y su canalización ayuda a que la ruptura sea vivida de manera consciente.
- Promover una relación profesional de apoyo a la mujer en la toma de decisiones.
- Orientara las usuarias en torno a sus derechos y a las oportunidades que tienen a su alcance, habiendo puesto fin a la situación de violencia. La orientación consiste en estimular los procesos de análisis, mostrando las posibilidades, sin imposición ni presión de ningún tipo.
- Atender a las usuarias en los cuatro rubros de la intervención secundaria: social, psicológico, jurídico y de salud.
- Promover la integración de las usuarias en grupos y redes de apoyo, que permitan un desarrollo integral, con proceso de fortalecimiento y empoderamiento.

IX. PROCEDIMIENTOS EN LOS NIVELES DE INTERVENCIÓN.

Atención presencial
Descripción: atención brindada a través del diálogo directo con las usuarias que acuden personalmente a cualquiera de las dependencias con conforman el SEPASE.
Nivel de intervención: Primario Dependencias encargadas: Todas las del SEPASE. Área encargada: Trabajo social, Unidad especializada, Operadores del MAU.
Procedimiento
1.- Inicio de la intervención primaria
2.- La usuaria acude a cualquiera de las dependencias del SEPASE.
3.- El personal encargado establece contacto universal con la usuaria.
4.- Se establece ambiente de confianza y trato humanizado.
5.- En caso de urgencia médica, se canaliza y acompaña de inmediato al Centro de Salud o al Hospital.
5.1 Después de ser atendida y asegurarse que su vida no está en riesgo, se procede al paso 6.
6.- Se entabla un diálogo en el que la usuaria pueda exponer su situación de manera libre, y quien atiende planteé sin prejuicios y respetuosamente que ninguna expresión de violencia es aceptable y que existen formas de revertir la situación. Este momento deberá ser breve pero conciso.
6.1 De forma clara, se le informa a la usuaria que el procedimiento a seguir está basado en el Modelo de Atención Único que plantea realizar una entrevista para valorar el caso y generar un expediente en línea con sus datos y los del agresor, para poder canalizarla al área o institución más adecuada. Es muy importante hacer hincapié en que todos los datos serán confidenciales y se recabarán sólo en caso de que ella acepte y firme el documento de 'consentimiento informado.
6.2 Se proporciona información sobre las Rutas de acceso a una vida libre de violencia, contenida en el Anexo 1 (ir a las últimas páginas del MAU). *Este Anexo no es un formato para llenar, sino una guía de apoyo para quien opera el MAU.
7.- Si después del planteamiento, la usuaria:
7.1 Acepta la atención, firma el documento de "Consentimiento informado", ubicado en el Anexo 2.
7.2 No acepta la atención: - Se asesora sobre redes y grupos de apoyo. - Se brinda el número telefónico de atención, en caso de requerirlo posteriormente. - Se reitera la disposición y compromiso de la institución para atenderla en cualquier otro momento.

- Se da la opción de elaborar un Plan de seguridad con los Lineamientos y el Formato, contenidos en los Anexos 5 y 5.1.

7.2.1 Termina la atención.

8. En caso de que la usuaria haya firmado el Anexo 2, se aplica entonces la Herramienta de detección de violencia, ubicado en el Anexo 3, que será llenado por quien opere, a partir del relato de la usuaria, de los indicadores de sospecha y de las preguntas concretas que deberá realizar de manera respetuosa y objetiva.

9.- Se aplica la Herramienta de valoración de riesgo.

10. Se elabora en conjunto el Plan de seguridad con los Lineamientos establecidos en el Anexo 5, y el Formato del Anexo 5.1.

Es importante que la usuaria exponga toda la información posible para lograr un plan más preciso y eficaz. Este plan puede quedar por escrito sólo como parte de la carpeta de la dependencia, pero no entregarse a la usuaria pues puede aumentar el riesgo si el agresor lo descubre. Por esto, es indispensable que el Plan quede claro y memorizado para la usuaria.

11. Con base en la información obtenida con las herramientas anteriores, quien atiende determina la canalización pertinente.

12.- Si la usuaria presenta situación de riesgo inminente se propone la opción de refugio.

12.1 Si la usuaria acepta, se contacta de inmediato al DIF, quien tiene bajo su cargo el Refugio, o al Ministerio Público, para iniciar la intervención terciaria. Se sugiere a la usuaria que se comunique con alguna amistad o familiar para que la acompañe en el proceso.

12.2 Si la usuaria no acepta la opción del refugio, quien atiende debe proponer la opción de ubicarla en un lugar donde pueda estar acompañada y segura. También se informa sobre opciones de asesoría legal, orientación psicológica, así como los canales a su disposición para casos de emergencia.

12.3 En cualquiera de los dos casos anteriores, se puede solicitar al Ministerio Público de la FGE, medidas de protección durante 72 horas, mientras que la usuaria se puede instalar en un sitio seguro.

13. Si la usuaria no presenta situación de riesgo evidente, se canaliza entonces al área más adecuada de acuerdo a sus necesidades, ya sea en la misma dependencia o en otra que cuente con los servicios requeridos:

13.1 Orientación psicológica:

- IMEM e Instancias municipales: Dirección Jurídica

-DIF estatal y delegaciones municipales.

-Servicios de Salud: SyGUE

-FGE: Dirección General (Cuernavaca) y Distrito VI (Cautla) de la Fiscalía de Apoyo a víctimas y representación social.

<p>13.2 Asesoría jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -IMEM e Instancias municipales de la Mujer : Dirección Jurídica -DIF: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia estatal y municipales. -Servicios de salud: SyGUE. -FGE: Dirección General y Distritos municipales de la Fiscalía de Apoyo a víctimas y representación social. <p>13.3 Atención médica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de salud: Centros de salud y hospitales. - FGE: Medicina legal <p>13.4 Denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FGE: Ministerios públicos. <p>13.5 Órdenes de protección:</p> <p>DIF: Procuraduría de la Defensa del menor y la Familia estatal y municipales.</p> <p>FGE</p> <p>TSJ</p> <p>* Este proceso puede acompañarse por la CESP.</p> <p>13.6 Atención telefónica:</p> <p>CESP: TelAmor 066</p> <p>IMEM: Línea de la mujer 01800 911 1515</p>
<p>14. Se inicia el Expediente Único en línea de la usuaria y se le entrega el número de folio, que le pedirán para iniciar la intervención secundaria o terciaria, o en cualquier otro momento que requiera servicios de atención por violencia. Consultar el Anexo 6, formato digital para llenar.</p>
<p>15. Se brindan los documentos necesarios para la canalización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de folio del Expediente Único en Línea. 2. Datos de la dependencia a la que se canaliza. 3. Oficio de canalización, elaborado por el personal que dio la intervención primaria (de ser necesario).
<p>16. Termina la intervención primaria.</p>
<p>Nivel de intervención: Secundario.</p> <p>Dependencias encargadas: IMEM, DIF, FGE, Secretaría de Salud.</p> <p>Áreas encargadas: De acuerdo a los servicios.</p>
<p>Procedimiento</p>
<p>1. Inicio de la atención secundaria.</p>
<p>2. Se solicita a la usuaria el oficio de canalización y el folio del Expediente en línea, entregado en la intervención primaria para consulta y actualización. Información de segundo nivel del Anexo 6.</p>
<p>3.- Se brinda la atención requerida, ya sea médica, psicológica y/o jurídica, de acuerdo al Protocolo o procedimiento de atención propio de la dependencia.</p>
<p>4. Cuando la usuaria es víctima de violación sexual:</p>

4.1 Si la violación ha ocurrido en las últimas 72 horas y la usuaria requiere atención médica urgente para salvaguardar su vida e integridad, debe canalizarse de inmediato al Centro de Salud o al Hospital para recibir la atención necesaria que incluye la pastilla de anticoncepción de emergencia (PAE) para prevenir embarazo y tratamiento profiláctico para prevenir infección por VIH. Posteriormente, se convoca al personal del área de Medicina legal de un Ministerio Público para que acuda al hospital o centro de salud a atender el caso.

4.2 Si la usuaria no requiere atención médica inmediata, puede obtener la PAE en cualquiera de las instituciones que brindan atención secundaria.

4.3 Si la violación ocurrió hace más de 72 horas, se realiza la indagación para canalizar a la instancia correspondiente, ya sea Servicios de Salud para atención médica y psicológica o al MP para levantar denuncia e iniciar carpeta de investigación.

4.3 En casos de violación sexual o de cualquier otro delito que se persiga de oficio (secuestro, trata, etc.) el Estado está obligado a realizar la investigación apropiada. Para esto no es necesario que la usuaria levante la denuncia, sin embargo, es importante que ella sepa que en algún momento será indispensable su declaración, bajo los términos de protección de testigos.

4.4 Si la usuaria lo requiere, con o sin denuncia de por medio, se puede contactar al personal del Ministerio Público, de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia o del Tribunal Superior de Justicia para solicitar medidas de protección por 72 horas, mientras se instala en un sitio seguro.

*Este procedimiento se puede acompañar por los elementos de la CESP.

5. En caso de riesgo inminente, se plantea a la usuaria la posibilidad de acceder al Refugio, con sus hijas e hijos menores de 12 años, en caso de tenerlos:

5.1 Si la usuaria acepta, se contacta al DIF o al MP para iniciar la intervención terciaria. El personal que atiende, deberá darle seguimiento al caso, una vez que la usuaria se encuentre en el Refugio.

Ir a inicio de la atención terciaria.

5.2 Si la usuaria no acepta ser trasladada al refugio, el personal que la atiende deberá asegurarse de ubicarla en un lugar seguro y con acompañamiento.

6. Cuando sea solicitado o las condiciones lo permitan, se informa a la usuaria respecto de las instituciones que brindan servicios de atención a hombres generadores de violencia o agresores (promoción o restauración de la salud física, psicológica o social), con base en lo establecido en el Artículo 17 del Reglamento de la LAMVLVEM, así como en los apartados 5.2 y 6.3.6 de la Norma Oficial Mexicana -046-SSA2-2005.

7. Quien atiende actualiza la información del Expediente Único en línea, ubicado en el Anexo 6. Se reitera a la usuaria la importancia de conservar el folio, para servicios de atención posteriores.

8. La intervención secundaria termina cuando se cumplen los objetivos del Protocolo y

procedimientos de la dependencia que brinda la atención. Posteriormente, se da de alta.
Nivel de intervención: Terciario. Dependencias encargadas: DIF. Área encargada: Refugio.
Procedimiento
1. Inicia la intervención terciaria.
2. El personal del Refugio atiende al llamado y acude a la dependencia en la que se encuentra la usuaria, para su traslado seguro y confidencial. Es importante informar a la usuaria sobre el procedimiento del Refugio, poniendo hincapié en que la estadía máxima en casos regulares es de tres meses.
3. Se solicita el número de folio del Expediente Único en línea para su consulta y actualización. Información de tercer nivel del Anexo 6.
4. El personal de Refugio aplica su Protocolo de atención.
5. En caso de que el Refugio no cuente con servicios de atención psicológica, médica o legal, se canaliza a otra institución del SEPASE para su intervención.
6. Si la usuaria estando en el Refugio decide iniciar un proceso penal en contra del agresor, se solicita a un juez o jueza para que intervenga y aplique medidas precautorias de guardia y custodia, para sacar al agresor de su casa.
7. Durante el resguardo de la usuaria se realizan evaluaciones constantes de su evolución.
8. Al término de tres meses finaliza la atención en el Refugio.
9. Se propone a la usuaria el acercamiento con redes de apoyo familiares y sociales, así como con grupos educativos, productivos o de reflexión.
10. En caso necesario, se canaliza a la usuaria a las dependencias del SEPASE que brindan terapias psicológicas, atención médica o asesoría legal, para dar continuidad al proceso.
11. El personal de Trabajo Social del Refugio deberá realizar al menos dos visitas a la usuaria después de su salida, para dar seguimiento al caso. Si se ha iniciado ya una carpeta de investigación, las visitas podrán ser por parte de personal asignado por el Ministerio Público, o por el Juzgado de lo Familiar.
12. Se actualiza la información del Expediente en línea. Anexo 6.
13. Termina la atención terciaria.

Atención telefónica en situación de emergencia (066).
Descripción: número telefónico para emergencias, atención permanente las 24 horas del día, los 365 días del año, sin costo para llamadas de cobertura estatal, con personal especializado para proporcionar los servicios destinados a satisfacer las necesidades de apoyo, orientación y referencia, asesoría e intervención en crisis.
Nivel de intervención: primario
Procedimiento
Si la víctima, un familiar o un testigo llama al 066:
1. Seguridad Pública establece el contacto universal con la víctima a través de la operadora/or.
2. En caso de urgencia:

2.1 De alto riesgo:

2.1.1 Quien atiende envía un vehículo policial.

2.1.1.1 Al llegar al lugar de los hechos, quien coordina la unidad policial deberá brindar la atención necesaria de acuerdo al Protocolo de la CESP.

2.1.1.2 Si al llegar al lugar de los hechos, se observa la necesidad de atención médica, quien coordina la unidad deberá solicitar asistencia del ERUM para trasladar a la víctima al hospital.

2.1.1.3 Si al llegar al lugar de los hechos, se determina que existe una situación de alto riesgo para la usuaria, quien coordina la unidad policial brinda la opción de ser resguardada en el refugio. De aceptar la propuesta, se seguirá el Protocolo correspondiente de la CESP.

2.1.2 Quien atiende abre el Expediente Único en línea, ubicado en el Anexo 6, que deberá ser actualizado por las dependencias que continúen con la atención del caso. Se indica a la usuaria el número de folio.

2.2 Médica:

2.2.1 Quien atiende envía una unidad policial y una ambulancia del ERUM.

2.2.2 Se traslada a la víctima al hospital, en donde deberá continuarse la atención de acuerdo al Protocolo de la Secretaría de Salud.

2.2.3 Quien atiende la llamada inicia un Expediente Único en línea, que deberá ser actualizado por las dependencias que continúen con la atención del caso. Se indica a la usuaria el número de folio.

2.3 Psicológica:

2.3.1 Se brinda atención telefónica de contención.

2.3.2 Se propone a la usuaria asistencia presencial al DIF, IMEM o a las Unidades Especializadas de los Servicios de Salud (SyGUE).

2.3.3 Se inicia un Expediente Único en línea, ubicado en el Anexo 6, que deberá ser actualizado por las dependencias que continúen con la atención del caso. Se indica a la usuaria el número de folio.

3. Si la víctima no presenta una situación de urgencia médica, psicológica o de alto riesgo, se le invita a levantar una denuncia ante el Ministerio Público.

En caso de que la víctima no desee levantar cargos:

a) Se le dan a conocer opciones con la Ruta para una vida libre de violencia, contenida en el Anexo 1.

b) Se orienta a la usuaria en el proceso de Detección de la violencia a partir de lo establecido en el Anexo 3.

c) Se elabora la Valoración de riesgo, contenido en el Anexo 4.

d) Se elabora en conjunto, el Plan de seguridad bajo los Lineamientos y el Formato, ubicados en los Anexos 5 y 5.1.

e) Se abre el Expediente único en línea ubicado en el Anexo 6, y se brinda a la usuaria el

<p>número de folio.</p> <p>En caso de que la mujer acepte presentar una denuncia:</p> <p>a) Se abre el Expediente único en línea, ubicado en el Anexo 6, y se brinda a la usuaria el número de folio.</p> <p>b) Se canaliza al MP más cercano.</p>
<p>4. La usuaria puede ser canalizada al TelAmor si acepta la invitación de quien opera o si ella misma lo solicita.</p> <p>4.1 El personal que atiende deberá ser experto en materia psicológica y jurídica.</p> <p>4.2 Se brinda a la usuaria asesoría sobre las dependencias de atención a mujeres en situación de violencia.</p> <p>4.3 Se abre o actualiza el Expediente Único en línea.</p> <p>4.4 En un tiempo considerable el personal de TelAmor realizará una llamada a la usuaria para dar seguimiento al caso.</p>
<p>5. Finaliza la atención telefónica.</p>

<p>Atención telefónica en Línea de la Mujer (01800 911 1515)</p>
<p>Descripción: número telefónico de atención a mujeres en situación de violencia, sin costo para llamadas de cobertura estatal, con personal especializado para proporcionar los servicios destinados a satisfacer las necesidades de apoyo, orientación, canalización y referencia, asesoría e intervención en crisis. Servicio de lunes a viernes de 8 a 16 horas.</p>
<p>Nivel de intervención: primario</p>
<p>Procedimiento</p>
<p>Si la víctima, un familiar o un testigo llama al 01800 911 1515:</p>
<p>1. El Instituto de la Mujer establece el contacto universal con la usuaria.</p>
<p>2. En caso de:</p> <p>2.1 Riesgo a la integridad y seguridad:</p> <p>2.1.1 Se ofrece la posibilidad de contactar al 066 para atender a la emergencia. Si la usuaria acepta, el personal que atiende realiza el llamado sin colgar.</p> <p>2.1.2 Una vez que Seguridad Pública atiende el llamado de emergencia, inicia el nivel de atención secundaria y aplica su Protocolo de atención.</p> <p>2.1.3 Quien atiende la llamada inicia el Expediente Único en línea y brinda a la usuaria el número de folio para el seguimiento del caso. Anexo 6.</p> <p>2.2 Emergencia médica:</p> <p>2.2.1 El personal que atiende la llamada da la opción de contactar a Servicios de Salud Morelos para atender la emergencia médica y enviar una ambulancia que la traslade a un hospital.</p> <p>2.2.2 Una vez que Servicios de Salud atiende el llamado de emergencia, inicia el nivel de atención secundario y aplica su Protocolo de atención.</p> <p>2.2.3 Quien atiende la llamada inicia el Expediente Único en línea y brinda a la usuaria el número de folio para el seguimiento del caso. Anexo 6.</p>

2.3 Emergencia psicológica:

2.3.1 Se brinda atención telefónica de contención.

2.3.2 Se propone a la usuaria asistencia presencial al DIF, IMEM o a las Unidades Especializadas de los Servicios de Salud (SyGUE).

2.3.3 Se inicia un Expediente Único en línea que deberá ser actualizado por las dependencias que continúen con la atención del caso. Se indica a la usuaria el número de folio. Anexo 6.

2.4 Si no hay situación de riesgo:

2.4.1 Se ofrece a la usuaria iniciar un procedimiento de Atención telefónica primaria.

2.4.2 Si la usuaria acepta, quien atiende la Línea de la Mujer puede aplicar el procedimiento de Atención Primaria, ubicado en el cuadro de Atención presencial, a partir del punto 6.

2.4.3 Si la usuaria no acepta la atención y sólo desea ser escuchada, se le proporciona apoyo de contención, y se le recomienda estar cerca de sus redes de apoyo y llamar siempre que lo requiera. Se brinda la información sobre las dependencias más cercanas a las que puede acudir en caso de necesitarlo posteriormente.

2.4.4 Se inicia un Expediente Único en línea que deberá ser actualizado por las dependencias que continúen con la atención del caso. Se indica a la usuaria el número de folio. Anexo 6.

3. Finaliza la atención telefónica.

Atención vía internet.

Descripción: en la página web de cada una de las dependencias que integran el SEPASE, se encuentra un enlace para acceder a la página del Instituto de la Mujer, que contiene los servicios de información, orientación, auto-detección de la violencia, foros de discusión y canalización.

Nivel de intervención: primario

Procedimiento

1. Cualquier persona accede a la página de Internet del IMEM (<http://imem.morelos.gob.mx>)

2. A través de la consulta en línea, las y los usuarios obtienen información sobre el marco jurídico y conceptual de género y de violencia contra las mujeres; los números telefónicos de emergencia; así como la propuesta de los Lineamientos y el Formato del Plan de seguridad, ubicados en los Anexos 5 y 5.1.

3. La página web facilita la interacción con las y los usuarios a través de cuestionarios o pruebas de auto-detección de la violencia, para receptoras y generadores.

4. En esta página se encuentra también un Directorio con los servicios de atención, estatales y municipales, que incluye la ubicación, horarios de atención, teléfonos y requerimientos para solicitar la atención.

X. INSTRUMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN ÚNICO.

La instrumentación del MAU hace referencia a cada uno de los procesos que deben generarse para que el documento se vuelva operativo, y está dividida en cuatro fases, que aunque cada una de ellas abarca actividades, actores involucrados y una periodicidad de ejecución variables, las cuatro fases están conectadas y forman parte de un ciclo en constante movimiento que requiere de acciones simultáneas.



Fase 1. Programación.

Se refiere al proceso de planeación que genera la estructura para la implementación del Modelo, plantea las acciones necesarias para incorporar el MAU en el diseño de políticas públicas.

Tipo de Política Pública	Responsable	Tiempo
Plan Estatal de Desarrollo (PED)	Gobierno del Estado	Cada seis años
Programa Estatal PASE	SEPASE	Cada año
Política integral con perspectiva de género	Secretaría de Gobierno, Secretaría de Finanzas y Planeación y Mesa de Armonización Legislativa	Periódicamente
Programa Operativo Anual	Todas las dependencias	Cada año
Armonización legislativa	IMEM y Consejería Jurídica del Estado	Semestralmente
Diseño de Protocolos de atención	Cada una de las dependencias del SEPASE	Inmediato

Fase 2. Ejecución.

Se refiere a la puesta en marcha del MAU y requiere de:

- 1) Capacitación y especialización del personal operativo del Modelo en cada una de las dependencias del SEPASE, para ofrecer y aplicar adecuadamente los servicios de atención, de acuerdo a las competencias y el nivel de intervención correspondientes.
- 2) Una estrategia general de difusión para dar a conocer los servicios que ofrece cada institución.
- 3) Garantizar que las usuarias tendrán acceso a la información sobre los servicios y a los servicios mismos.

Capacitación y especialización del personal. Programas dirigidos al desarrollo y fortalecimiento de competencias del personal en los tres niveles de intervención. Las áreas de formación y profesionalización varían de acuerdo al grado de intervención, rubros de atención, función administrativa y nivel de toma de decisiones de quienes participan.

El Instituto de Ciencias Jurídicas de la UNAM ha realizado una investigación minuciosa sobre los contenidos que deben impartirse para lograr la profesionalización del personal que brinda atención a la violencia contra las mujeres, experiencia que se toma en cuenta para plantear un programa integral de capacitación para las y los operadores del MAU, que abarque los siguientes criterios:

- Marco conceptual de la teoría de género: para la comprensión de la violencia contra las mujeres, así como el marco normativo que garantiza el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
- La condición de género: para detectar las necesidades específicas y estratégicas de las mujeres para salir del ciclo de la violencia.
- La perspectiva de género: para brindar un trato humanizado y evitar revictimizar a las usuarias.
- Mejoramiento de la atención: específicamente en las áreas de los servicios que se ofrecen en cada dependencia.

En lo que respecta a la capacitación básica para asegurar la correcta aplicación del Modelo, destacan las siguientes líneas temáticas de formación:

- Marco jurídico y políticas públicas: Para la revisión del marco normativo internacional, nacional y estatal de los derechos de las mujeres, así como el marco jurídico penal para sancionar la violencia contra las mujeres.
- Género y violencia: Referente a la incorporación de la perspectiva de género como herramienta de análisis y metodología para reconocer los estereotipos y sistemas de valores que originan y perpetúan la violencia contra las mujeres en los ámbitos públicos y privados.

- Uso del Modelo de Atención Único: Conocer la herramienta, entender sus criterios y procedimientos establecidos a fin de que el personal ubique sus funciones y las de su dependencia.
- Conocimiento de las guías de actuación: Orientado a conocer y entender los protocolos de actuación de las y los operadores que brindan los servicios de atención en las dependencias.

La capacitación del personal se divide en tres niveles que incorporan de manera transversal las cuatro líneas temáticas anteriores:

Sensibilización. Tiene la finalidad de homologar criterios generales, en un primer acercamiento a la perspectiva de género y a su importancia como herramienta metodológica para brindar los servicios de atención. Abarca conocimientos relativos a los conceptos de género, estereotipos de género, violencia de género y derechos humanos de las mujeres.

Especialización. Para fortalecer los conocimientos respecto a las particularidades de las disciplinas que intervienen en los procesos de atención, como la psicología, el derechos, la seguridad, la protección, la medicina, la gestión y el trabajo social.

Actualización. Busca renovar los conocimientos teóricos, metodológicos y conceptuales, para mejorar la calidad de la atención brindada a las usuarias.

La capacitación involucra diferentes niveles y está dirigida a diferentes sectores		
Tipo de capacitación	Beneficiarios	Tiempo
Sensibilización sobre los objetivos del MAU	Todo el personal que trabaje en las dependencias del SEPASE	Inicialmente antes de poner en práctica el MAU, y en cada cambio de administración.
Especialización para fortalecer conocimientos y habilidades en las áreas de atención.	Personal operativo o que interviene en la aplicación del MAU en cada dependencia	Anualmente
Actualización para reforzar conocimientos y habilidades en las áreas de atención	Personal operativo o que interviene en la aplicación del MAU en cada una de las dependencias	Anualmente
Sensibilización para identificar situaciones de violencia y conocer el procedimiento para remitir a las usuarias a las instituciones pertinentes	Personas enlaces en escuelas, comunidades, instituciones, grupos, etc.	Periódicamente

Atención establecida en los tres niveles de intervención		
Tipo de atención	Instituciones responsables	Tiempo
Atención Primaria	Todas las instituciones del SEPASE	Constantemente. Sin interrupción.

Atención Secundaria	DIF, IMEM, FGE, Secretaría de Salud	Constantemente. Sin interrupción.
Atención Terciaria	Refugios	

Mecanismos de difusión. Para asegurar que las mujeres soliciten la atención en cualquiera de las dependencias es imprescindible contemplar una estrategia de comunicación para difundir la existencia de estos servicios y ubicar, en cada caso, los espacios más cercanos en donde se brindan. Estos mecanismos deben ir en dos sentidos: una estrategia de difusión para medios de comunicación, y materiales de divulgación; ambas tareas correspondientes a las dependencias integrantes del SEPASE y deben aplicarse de manera constante y sin interrupción.

Fase 3. Monitoreo y evaluación.

Es la valoración de la operatividad del MAU, en la que se revisa si es eficiente y si se adapta a las necesidades reales de las mujeres. Evalúa cada una de las acciones realizadas durante la planeación e implementación, se realiza de manera constante por cada una de las dependencias del SEPASE, y puede aplicarse a través de reportes cualitativos y cuantitativos y de encuestas de autoevaluación del personal y de satisfacción por parte de las usuarias.

Fase 4. Adecuación.

Se realizan modificaciones al MAU a partir de las dificultades y las áreas de oportunidad identificadas en la fase anterior, es importante considerar que el Modelo debe adecuarse cada que se establece un Plan Estatal de Desarrollo, al modificarse la integración del SEPASE, y cuando la Mesa de Armonización realice consideraciones que impacten directamente en el Modelo.

Esta adecuación se realiza periódicamente y es tarea del Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos y la Secretaría de Salud, aunque requiere de la colaboración de las demás dependencias.

XI. ESTRATEGIAS Y ACCIONES A EFECTUAR.

El éxito y potenciación de la instrumentación de este Modelos depende de las estrategias transversales dirigidas a fortalecer los procesos, las instituciones y las capacidades del personal que participa en la implementación. Dichas estrategias se describen a continuación:

Perfectibilidad del Modelo: Implica generar los mecanismos idóneos para adaptar el instrumento a los cambios generados en el contexto social, la estructura y funciones de las instituciones que conforman el SEPASE y los cambios legislativos que pudieran surgir a lo largo del tiempo.

Líneas de acción:

- Programación de un sistema de monitoreo y evaluación del funcionamiento de cada fase de implementación del MAU, para identificar y adaptar los cambios requeridos para su aplicación.
- Desarrollo de mecanismos para autodetección de la violencia contra las mujeres en la página de Internet de las dependencias que integran el SEPASE.

Institucionalización del Modelo: Incorporar el Modelo como una herramienta de trabajo que tenga utilidad y real aplicación. Asegurar su reproducción y generalización en todas las dependencias para que perdure a lo largo del tiempo, sin importar los cambios de administración, y evitar que su implementación sea producto de la voluntad pasajera de un gobierno, tendiendo como fundamento básico los Tratados Internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres.

Líneas de acción:

- Programación anual de las metas y las fases requeridas en cada una de las instituciones que integran el SEPASE, para poner en práctica el MAU, mejorarlo o adecuarlo a los cambios que se presenten en cada una. Esto deberá ser evaluado y monitoreado por la Secretaría Ejecutiva del Sistema.
- Incorporación de acciones específicas para la ejecución del MAU en cada uno de los Programas Anuales de Operación de dichas dependencias.
- Ajustes a la Ley de planeación con el fin de contemplar presupuesto etiquetado para las fases de aplicación del MAU.
- Incorporación del eje de atención en el Plan Estatal de Desarrollo.
- Creación de módulos de atención única en las instancias del SEPASE.

Coordinación intra e interinstitucional: Concretar y coordinar acciones para evitar la duplicación de tareas y los esfuerzos desarticulados, y cumplir con las fases de la práctica del Modelo. Esto aplica tanto al interior de las dependencias del SEPASE, como al exterior en la relación con otras instituciones de gobierno a nivel estatal y federal, así como con organizaciones de la sociedad civil e instituciones privadas que brindan atención, y las dedicadas a la investigación relacionadas con

el eje de acción de este Modelo. El establecimiento de alianzas con actores externos puede concretarse a través de convenios de colaboración para:

- a) Lograr una amplia difusión del Modelo.
- b) Impartir la capacitación requerida para el personal que brinda la atención.
- c) Asesorar y evaluar las fases de ejecución del MAU.

Líneas de acción:

- Establecer los canales de comunicación abiertos y sistemáticos con el resto de las instituciones, procurando reuniones informativas y encuentros periódicos.
- Asegurar la convocatoria a las reuniones de trabajo y la asistencia de los directivos del SEPASE, conforme lo marca el Reglamento de la LAMVLVEM.
- Generar alianzas con actores estratégicos para unificar los objetivos del MAU y darle difusión a los servicios de atención ofrecidos en las dependencias.
- Elaborar mecanismos y estrategias de comunicación para incidir en la percepción social sobre la violencia contra las mujeres, dirigidos a servidoras y servidores públicos, a fin de agilizar sus protocolos, mejorar su propia intervención y generar capacidades al interior del SEPASE.
- Desarrollar mecanismos para difundir la existencia del modelo y su aplicación al interior de las dependencias del SEPASE.
- Difundir los servicios de atención que se ofrecen en las dependencias a través de los medios al alcance de las mujeres.
- Fortalecer las alianzas con organizaciones de la sociedad civil para que se incorporen en la aplicación del MAU, tomando en cuenta las sugerencias y opiniones que viertan de acuerdo a su experiencia y trabajo.
- Retomar la experiencia y análisis desarrollado en el Programa de Reeducación para víctimas y agresores de la violencia de pareja. Manual para responsables de programa, realizado por el Instituto Nacional de Salud Pública, para ofrecer servicios de atención especializada para hombres generadores de violencia.

Diseño y promoción de Protocolos: A fin de perfeccionar los procedimientos de atención, es adecuado que cada una de las dependencias que participan en el SEPASE desarrolle, promueva e implemente Protocolos de atención por modalidad y tipo de violencia, con fundamento en la LAMVLVEM, y armonizados con los procedimientos del MAU.

Línea de acción:

- Desarrollo y promoción de los Protocolos de atención, uno por institución, tomando en consideración los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres y el nivel de intervención correspondiente a cada dependencia.

Personal y equipos especializados: Algunas de las dependencias cuentan ya con un área especializada que brinda la atención universal, sin embargo no es el caso de todas, como es debido. Cada dependencia debe contar con personal de tiempo completo, altamente calificado para la atención y con presupuesto asignado, tomado en cuenta en la estructura administrativa y con funciones y atribuciones designadas en el Manual de organización de la institución.

En las instituciones que brindan la atención primaria es necesario que el personal sea especializado y que cubra al menos la mayoría de las áreas que requiere la atención. Los perfiles profesionales idóneos para esta labor son de psicología, sociología, trabajo social, medicina y derecho, siendo lo más indispensable, que dicho personal conozca el MAU y se designe a las áreas de primer contacto.

Todo el personal de las dependencias del SEPASE debe conocer el MAU a profundidad, aplicar los principios de calidez y trato humanizado, contar con herramientas para la contención y con la capacitación en perspectiva de género y de derechos humanos de las mujeres.

A su vez, es indispensable desarrollar los mecanismos de comunicación y articulación con el resto de las dependencias, por lo que se recomienda designar a una persona responsable por dependencia para dedicarse a los trabajos de coordinación interinstitucional para la aplicación del MAU.

Líneas de acción:

- Realizar de capacitaciones orientadas a la sensibilización, especialización y actualización para fortalecer las habilidades del personal que brinda la atención en los tres niveles de intervención.
- Retomar la metodología y contenido del diplomado Modelos de prevención, atención, contención e intervención con agresores de mujeres víctimas de violencia de género, realizado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, y replicado en Morelos a través de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Asegurar la asignación de presupuesto para realizar la capacitación del personal que brinda atención en las dependencias del SEPASE.
- Generar convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil o instituciones académicas que impartan capacitación.
- Promover redes de apoyo con profesionistas que trabajen desde la perspectiva de género y que puedan brindar la capacitación o asesoría especializada a las y los operadores del MAU.
- Conformar una red de enlaces, integrada por personas de cada dependencia que funjan como responsables de coordinar y dar seguimiento a las tareas contempladas en las fases de implementación del MAU, y como vínculo dentro del SEPASE.

- Conformar una red de enlaces clave en los municipios, instituciones, centros escolares y grupos, con la finalidad de realizar una intervención oportuna y, en caso de identificar una posible situación de violencia, remitir a la víctima a la instancia correspondiente.
- Elaborar un Protocolo de actuación para atender cada uno de los ámbitos de violencia (familiar, laboral y docente, comunitaria, institucional, feminicida y en el noviazgo), por dependencia.

Generar bases de datos.

Objetivo: La generación de datos que permitan medir la incidencia y el avance de las estrategias, permite adecuar el propio MAU a los cambios que se susciten en las dinámicas contextuales e institucionales, sin dejar de obedecer siempre las bases del marco normativo de derechos humanos de las mujeres. Estos insumos también pueden dar fundamento a la generación de políticas públicas en materia de atención a la violencia contra las mujeres, por lo que se considera pertinente generar un sistema de monitoreo de metas alcanzadas y necesidades a partir de estadísticas que midan tanto la reincidencia de los tipos y modalidades de la violencia y la confiabilidad y eficiencia de los servicios, como los lugares de procedencia de las usuarias y algunos otros datos que funcionen como detonantes de análisis y de acciones para revertir la situación.

Líneas de acción:

- Generar reportes periódicos del Banco Nacional de Datos e Información relativos a casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM), que permitan evaluar y dar seguimiento a la implementación y funcionamiento del MAU, teniendo especial cuidado en la protección de datos confidenciales de las usuarias y sus familiares.
- Establecer mecanismos de comunicación con la Asociación Civil Observatorio de Violencia, con el fin de enriquecer la base de datos y los reportes periódicos, protegiendo siempre la confidencialidad y los datos personales de las usuarias y sus familiares.

XII. IMPACTO PRESUPUESTARIO.

El Artículo 4 del Reglamento de la LAMVLVEM establece que:

“Todas las dependencias y organismos integrantes del Sistema, deberán considerar en sus respectivos presupuestos y programas operativos anuales, los recursos financieros y humanos necesarios para el cumplimiento de las responsabilidades y el desarrollo de las acciones que establece a su cargo la Ley y este Reglamento”.

En este sentido, cobra vital importancia la Secretaría de Finanzas y Planeación (a partir de 2014 Secretaría de Hacienda), ya que de acuerdo a lo mandatado por la Ley General le corresponde:

Diseñar la política de planeación financiera para la atención de la violencia contra las mujeres en el marco de la política integral con perspectiva de género;

Integrar el anteproyecto de presupuesto de egresos del Gobierno del Estado y el programa general del gasto público con perspectiva de género, así como someterlos a consideración del Ejecutivo por conducto de la Secretaría de Gobierno;

Prestar asesoría y asistencia técnica al personal de los ayuntamientos municipales, para la elaboración de planes, programas y presupuestos con perspectiva de género, así como de la evaluación de resultados, mismos servicios que se otorgarán a solicitud expresa de los ayuntamientos;

Destinar recursos necesarios para la instalación y mantenimiento de Refugios para mujeres en situación de violencia cuy vida o integridad esté en riesgo, a cargo del Gobierno del Estado;

Celebrar convenios de cooperación y coordinación económica para financiar programas en materia de erradicación de la discriminación y la violencia contra las mujeres, a aplicarse en la entidad;

Diseñar la política de planeación financiera para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, en el marco de la política integral con perspectiva de género³⁶.

Es necesario tomar en cuenta los avances que se han obtenido en materia de presupuesto federal para la igualdad entre mujeres y hombres:

1. Reforma a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
2. Inclusión del Artículo sobre la perspectiva de género en el Decreto de Presupuestos de Egresos de la Federación (PEF).
3. Aumento cuantitativo de ramos administrativos y programas presupuestarios en el Anexo de Erogaciones para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Decreto de PEF.

³⁶ Artículo 53, I, III-VI. de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos, 2014 (p.33).

4. Incremento del presupuesto aprobado en el Anexo de Erogaciones para la Igualdad entre Mujeres y hombres del Decreto de PEF.

XIII. MECANISMOS DE SUSTENTABILIDAD.

Las fases diseñadas para el funcionamiento del MAU así como las estrategias, las líneas de acción y las metas cualitativas y cuantitativas, son mecanismos que permitirán generar y perfeccionar procesos sustentables y sostenibles a lo largo del tiempo, a partir de la buena práctica y del compromiso asumido por todos los actores e instituciones que integran el Sistema Estatal PASE.

Es recomendable que los mecanismos que se pongan en práctica estén encaminados hacia el logro de los siguientes objetivos:

1. Institucionalizar el MAU.
2. Contar con presupuesto sensible al género.
3. Diseñar procedimientos y protocolos propios y homologados.
4. Ejecutar procesos de gestión interinstitucional.
5. Participar en Comités.
6. Prestar asistencia técnica para las y los operadores del MAU.
7. Capacitar y sensibilizar a las y los participantes.
8. Contar con equipo informático necesario en cada dependencia.

XIV. MECANISMOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación constituye el elemento clave para orientar las decisiones, definir los problemas, acometer actuaciones concretas, diseñar procesos de mejora, ajustar los programas de política pública en materia de atención a la violencia contra las mujeres, emprender investigaciones, generar dinámicas de formación y actualización permanentes y regular y contextualizar el proceso de atención dirigido a las mujeres en situación de violencia.

Los mecanismos de evaluación deberán visibilizar los resultados, así como las áreas de oportunidad en el ámbito de la atención a las usuarias, y ser aplicables en cada una de las dependencias del SEPASE, en especial aquellas que intervienen de manera directa en estos servicios.

Características de los mecanismos de evaluación³⁷:

- Todos los espacios en donde se brinda la atención, designan a una persona o equipo con las facultades y responsabilidades de alto nivel jerárquico.
- Las personas o equipos encargadas de dichas funciones desarrollan herramientas para evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias y el desempeño del personal, a partir del tipo de atención que brinden.
- El personal de evaluación proporciona el formato de satisfacción de la usuaria al concluir cada servicio, quien a su vez deposita el formato en un lugar que asegure la confidencialidad de sus datos.
- El personal de evaluación realiza la sistematización de la información para analizar los resultados y plantear mejoras en el servicio, de manera transparente y responsable.
- Los reportes de resultados se entregan por lo menos una vez cada seis meses y se envían a la autoridad competente y al Observatorio.
- En el proceso de evaluación del desempeño del personal, participan las autoridades de cada dependencia, así como las y los colegas de las personas evaluadas, asimismo es posible incorporar un formato de autoevaluación, para enriquecer el informe.

³⁷ “De los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres”, 2009. México, IJJ-UNAM, p. 186. I, III-VI.

DIRECTORIO DE RECURSOS GUBERNAMENTALES.

Directorio de servicios y centros de atención especializada a mujeres en situación de violencia de género del Estado de Morelos.

1. Casos de emergencia

Instancia	Teléfono	Horario de atención
Emergencia	066 y 080	24 horas /365 días
Denuncia ciudadana /anónima	089	24 horas / 365 días
Cruz Roja	060 y 315 35 05	24 horas / 365 días
IMSS	3 15 50 00	24 horas / 365 días
ISSSTE	3 14 19 00	24 horas / 365 días
Hospital General	1 01 34 00	24 horas / 365 días
Hospital del Niño y Adolescente	3 62 11 70	24 horas / 365 días
Línea materna	01800 6283 762	24 horas / 365 días
Línea de la mujer	01800 9111 515	8 hrs a 16 hrs lunes a viernes

2.- Fiscalía General del Estado (FGE).

Dependencia	Dirección	Horario	Teléfono
Fiscalía General del Estado de Morelos Secretaría Ejecutiva de la FGE	Av. Emiliano Zapata No. 803, Col. Buena Vista, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62138	8 a 15 hrs.	3291523, 3291524, 3291525, 3291526

Fiscalías Regionales			
Región	Ubicación	Horario de atención	Teléfono
Metropolitana	Av. Emiliano Zapata #803, col. Buena vista.	8 a 15 hrs.	3291529 y 3291530 fax
Oriente	Av. Constituyentes No. 171 Bis Col. Centro Cuautla, Mor. C.P. 62740.	8 a 15 hrs.	0173535 21007 Fax 017353545074
Sur Poniente	Libramiento Casablanca Col. Álamos, Jojutla, Mor. C.P. 62900.	8 a 15 hrs.	017343420901

Agencias del Ministerio Público de la Zona Metropolitana			
Agencia	Ubicación	Horario de atención	Teléfono
Sector central	Av. Emiliano Zapata #803, col. Buena vista.	24 hrs.	329 1500
Altavista	Av. Otilio Montaña, s/n Col. Alta Vista, Cuernavaca	8 a 15 hrs.	102 7186
Antonio Barona	Av. San Diego esquina Laurel s/n, Col. Delicias, Cuernavaca.	8 a 15 hrs.	315 9392
Santa María Ahuacatlán	Carretera Federal México-Cuernavaca, Km 70, Santa María Ahuacatlán, Cuernavaca.	8 a 15 hrs.	381 1294
Tres Marías, Huitzilac	Av. Cuauhtémoc, esquina Zempoala, Crucero Tres Marías, Pueblo de Tres Marías, Huitzilac.	8 a 15 hrs.	01739 393 5475
Temixco	Calzada Guadalupe Esquina 5 de Mayo, Col. Lomas del Carril, Temixco.	8 a 15 hrs.	365 3269
Civac	Av. De los 50 metros, esquina 40 Norte, Civac, Jiutepec.	8 a 15 hrs.	321 3983
Altavista	Av. Otilio Montaña s/n, Col. Alta vista, Cuernavaca	8 a 15 hrs.	102 7186
Tepoztlán	Av. Revolución Número 52, Barrio de san José, Tepoztlán.	8 a 15 hrs.	01739 395 7903
Emiliano Zapata	Av. No reelección Sin Número, col. Centro, Emiliano Zapata	8 a 15 hrs.	S/N
3 de Mayo	Calle Baja California, esquina Hidalgo, col. Tres de Mayo, Emiliano Zapata.	8:00 a 15:00 hrs.	326 2221
Jiutepec	Av. Emiliano Zapata Numero 47, col. Nopalera, Jiutepec.	8:00 a 15:00 hrs.	309 2861
Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos	Boulevard Juárez no. 82 col. Las Palmas, Cuernavaca.	8:00 a 15:00 hrs.	173 0066
Xochitepec	Calle Paraguay s/n, centro de Xochitepec.	8:00 a 15:00 hrs.	361 5020
Hospital General G. Parres	Av. Domingo Díez esquina Gómez Azcarate, col. Lomas de la Selva.	24 hrs.	311 2262

Agencias del Ministerio Público de la Zona Oriente			
Agencia	Ubicación	Horario de Atención	Teléfono
Axochiapan	Avenida Zaragoza S/N Col. Industrial	8 a 15 hrs.	017693511114
Ciudad Ayala	Calle Benito Juárez S/N Col. Centro	8 a 15 hrs.	017353088351
Cuautla	Av, Constituyentes número 171 bis, col. Centro.	24 hrs	017353545079 017353541618
Temoac		8 a 15 hrs.	017313574415
Yecapixtla	Km. 7.5 Carretera Interior Yecapixtla – Ocuituco Col. Mexqueca	8 a 15 hrs.	017313575154
Jonacatepec	Carretera Cuautla a Jonacatepec s/n col. Miguel López Denava	8 a 15 hrs.	017353552341
Tlayacapan		8 a 15 hrs.	017353577327
Manantiales Sistema Escrito	Calle Peñón número 639, col. manantiales.	8 a 15 hrs.	017353986720 017353986719
Yautepec	Av. Solidaridad s/n col. Huizachera.	24 hrs. para denuncias.	017353945553 017353940599 017353940753

Agencias del Ministerio Público de la Zona Sur - Poniente			
Agencia	Ubicación	Horario de atención	Teléfono
Puente De Ixtla	Calle Mina 117 Col. Centro	8 a 15 hrs.	017513441460 M.P 3440098. Seg. Pub. 017513 40006/ 41991
Tlaltizapan	Calle Hidalgo Sur S/N Planta Baja Ayuntamiento Col. Centro	8 a 15 hrs.	017343450889
Tetecala	Pol. Min. Calle Tabachines S/N Col. El Charco	8 a 15 hrs.	017513917788
Zacatepec	Calle Escuadrón No. 201 Col. Centro	8 a 15 hrs.	017343433523
Jojutla Mesa Tramite Sistema Tradicional	Calle Cuauhtémoc núm. 108, col. Centro.	8 a 15 hrs.	017343423346 017343424994
Fiscalía de Femicidios Zona Sur Poniente	Calle Cuauhtémoc núm. 108, col. Centro, Jojutla Morelos.	8:00 a 15:00 hrs.	017343441124

Fiscalía de Apoyo a Víctimas y Representación Social			
Módulo	Área de atención	Ubicación	Teléfonos
1. Oficinas centrales	Civil Psicológica	Avenida Morelos número 206, Col. Centro, Cuernavaca.	3 10 06 24 3 18 79 93 3 18 87 53 3 18 37 52 3 18 94 45
2. Sector Central	Penal	Avenida Emiliano Zapata número 803 Col. Buena Vista, Cuernavaca.	3 29 15 00 Ext. 1215
3. Sector Juárez	Penal	Avenida Boulevard Benito Juárez número 26, Colonia Centro, Cuernavaca.	3 14 56 27
4. Tetecala	Civil Penal	Avenida Benito Juárez Esq. con Matamoros número 69 Colonia Centro, Tetecala.	01 751 39 60 354
5. Puente de Ixtla	Civil	Calle Manuel A. Camacho s/n Colonia Guadalupe Victoria, Colonia Centro, Puente de Ixtla.	S/Tel
6. Puente de Ixtla	Penal	Calle Emilio Portes Gil, s/n Esq. Álvaro Obregón, Colonia Guadalupe Victoria, Colonia Centro, Puente de Ixtla.	01 751 42 008
7. Jojutla	Civil Penal	Avenida Instituto Tecnológico, Colonia el Zapatito, Salida a Tlaquiltenango, Jojutla.	01 734 249 94
8. Jojutla Atención temprana	Penal	Avenida Instituto Tecnológico Industrial, s/n Colonia el Pochote, Jojutla.	01 734 249 94
9. Jojutla Tlaltizapan	Penal	Carretera Jojutla-Yautepec, antes de la Secundaria Técnica Ticuman a 200 mts del Balneario las Estacas	S/Tel
10. Cuautla	Penal	Calle Paulino Martínez s/n Ciudad Judicial, Planta Baja, Colonia Francisco I. Madero. Cuautla.	01 735 354 50 81 01 735 352 25 50 01 735 352 25 30
11. Cuautla Manantiales	Penal	Calle Peñon, Agua, Azul, #639, Col. Manantiales	S/Tel
12. Jonacatepec	Civil Penal	Calle Vicente Guerrero número 4 Colonia Centro, Jonacatepec. (DIF)	
13. Yautepec	Civil	Calle Víctor Manuel Guerrero esq.	01 735 394 05 99 01 735 394 55 53

	Penal	con Boulevard Solidaridad, Colonia Huizachera, Yautepec (Agencia del MP).	01 735 394 01 13
14. Xochitepec	Civil Penal	Calle República de Guatemala esq. con Argentina s/n Colonia Centro, Xochitepec.	S/Tel
15. Xochitepec	Penal	Centro de Reinserción Social de Atlacholoaya, Xochitepec (C.E.R.E.S.O).	361 39 49
16. Temixco	Penal	Calzada de Guadalupe esq. con 5 de Mayo s/n Colonia Lomas del Carril, Temixco.	365 32 69
17. Jiutepec	Civil Penal	Avenida Emiliano Zapata número 47 Colonia Centro, Jiutepec. (Agencia del MP)	S/Tel
18. 3 de Mayo Agencia del Ministerio Público	Penal	Calle Baja California Sur s/n, Col. 3 de Mayo, Mpio. De Emiliano Zapata	326 22 21
19. Emiliano Zapata Agencia del Ministerio Público	Penal	Calle No Reelección s/n, Col. Centro, Mpio. De Emiliano Zapata	S/Línea
20. Hospital General		Av. Domingo Díez esq. Gómez Azcarate, Col. Lomas de la Selva	317 31 00
21. Seguro Social		Calle Trébol esq. Av. Plan de Ayala, Col. Satélite	322 44 21

3. Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Delegaciones de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema DIF-Morelos (PDMF)				
Nombre	Cargo	Correo Electrónico	Teléfono	Domicilio
Lic. Rocío Álvarez Encinas	Procuradora de la Defensa del menor y la familia del Sistema Estatal DIF.	rocio.alvarez@difmorelos.com	315-6009 EXTS. 123 Y 225	Boulevard Adolfo López Mateos #100, Col. El Vergel, Primer piso, C. P. 62400, Cuernavaca, Morelos.

Lic. Leslie Alejandra Cervantes Obispo	Delegada P.D.M.F. Amacuzac, Mor.	Instancia.mujer@amacuzac.gob.mx	01751-3481203 0455540161946	Ignacio Manuel Altamirano s/n Col. Centro, Amacuzac.
Lic. Yazmin López Reyes	Delegada P.D.M.F. Atlatlahucan, Mor.	yazlop20@hotmail.com	Celular 0457351118188	Calle Independencia No. 12 Col. Centro, Atlatlahucan.
Lic. Leticia Asunción Montaño	Delegada P.D.M.F. Axochiapan, Mor	procuraduriaaxochiapan@gmail.com	0457351263320 017693929656	Plaza Juárez s/n Col. Centro, Axochiapan.
Lic. Ma. de Lourdes Sánchez Villa	Delegada P.D.M.F. Ciudad Ayala, Mor.	malu_savi8@hotmail.com	045-7351778894	Carretera Ayala- Moyotepec No. 1, Ciudad Ayala.
	Delegado P.D.M.F. Coatlán del Río, Mor.		017513960572	Plaza Centenario No. 2 Col. Centro, Coatlán del Río.
Lic. Isaias Figueroa Naranjo	Delegado P.D.M.F. Cauatla, Mor.	figueroa.isaias@hotmail.com smdifcauatla@hotmail.com	01735- 3523510DIF 735 1943021 52*948130*3 735 1942992 52*16320*219	Padre Sámano s/n Col. Centro, Cauatla.
Lic. Kenia Lugo Delgado	Delegada P.D.M.F. Cuernavaca, Mor.	kenia.l.d@hotmail.com	3188886 DIF 102-05-45 PDMF 2888345 72*130243*117	Calle Tabachin No. 123 Col. Bellavista, Cuernavaca.
Lic. José Antonio Medina Rabadán	Delegado P.D.M.F. Emiliano Zapata, Mor.	antoniomedina_rabadan@outlook.com	1012670 PDMF CEL 7772674490	Carretera Zapata- Tezoyuca s/n Col. El Amate.
Lic. Patricia Yanin Jiménez Mancilla	Delegada P.D.M.F. Huitzilac, Mor.	paty_152_5@hotmail.com	0447772150882	Camino La Herradura Antiguo a Coajomulco s/n, Huitzilac.
Lic. Rosa María Calzado Miranda	Delegada P.D.M.F. Jantetelco, Mor.	romacami2000@hotmail.com	045735-1415923	Av. Galeana s/n Col. Centro, Jantetelco.

Lic. Martín Francisco Arizmendi Sánchez	Delegado P.D.M.F. Jiutepec, Mor.	mf_arizmendi@hotmail.com	321-03-65 Cel. 044-7771914941	Av. Tezontepec s/n Col. Centro, Jiutepec.
Lic. José Antonio Melgoza Jaimes	Delegado P.D.M.F. Jojutla, Mor.	antxon_melgoza@hotmail.com	045-7341101375 DIF 017343420759	Calle Zallas Enríquez No. 411 Col. Centro, Jojutla.
Lic. Araceli Contreras García	Delegada P.D.M.F. Jonacatepec, Mor.	princess_ara3@hotmail.com	CEL 045-7351888626	Vicente Guerrero No. 4 Col. Centro, Jonacatepec.
T.S. Ma. Enriqueta Ceballos Vergara	Encargada de la Delegación P.D.M.F. Mazatepec, Mor.		0173737313 47 DIF	Calle 5 de Febrero esquina Panamá s/n, Col. Justo Sierra, Mazatepec.
Lic. Rosy Ginelly Ortiz Toledo	Delegada P.D.M.F. Miacatlán, Mor	ginelly08@hotmail.com	01737-3735727 Cel 0447772559882	Carretera Grutas Col. La Toma, Miacatlán.
Lic. Yasmín Palacios Narvaes	Delegado P.D.M.F. Ocuituco, Mor.	lic.yasmin-palacios@hotmail.com	0457351016247	Calle Derriozabal priv. Cedif s/n. Barrio Tecamachalco, Ocuituco. CP. 62850
Lic. Alfredo Peralta Díaz	Delegado P.D.M.F. Puente de Ixtla, Mor.	alfredoperaltadiaz@hotmail.com	CEL 017513442063 DIF CEL. 7341269923	Calle No reelección s/n Col. Emiliano Zapata, Puente de Ixtla.
Lic. Esteban Abraham Ortega Armenta	Procurador P.D.M.F. Temixco, Mor.	abraham_ortega6@hotmail.com	3254647 PDMF 2890809 NEX CEL. 0447772563420	Venustiano Carranza esq. Benito Juárez s/n Plaza Solidaridad Col. Centro, Temixco.
Lic. Marcelo Hernández Pérez	Delegado P.D.M.F. Temoac, Mor.	marcelohernandezperez@yahoo.com.mx	017313578678 0457341289224	Calle 21 de marzo s/n Col. Centro, Temoac.
Lic. Benjamín	Delegado P.D.M.F.	benjamin_sanchez	017693519614	Carretera

Sánchez Castrejón	Tepalcingo, Mor.	_castrejon@hotmail.com	045-735-1398860	Tepalcingo-Axochiapan s/n.
Lic. Fernando Morales Nava	Delegado P.D.M.F. Tepoztlán, Mor.	licfernandomora0416@gmail.com	017393953038 DIF 0447775657290	Isabel La Católica No. 3 Col. Centro, Tepoztlán.
Lic. Ilse Reyes García	Delegada P.D.M.F. Tetecala, Mor.	ilsereyesgarcia@hotmail.com	044-777240-6010 017513917595 DIF	Calle Aldama s/n Col. Centro, Tetecala.
Lic. Francisca Juárez Valerdi	Delegada P.D.M.F. Tetela del Volcán, Mor	fjvalerdi@hotmail.com dpdmf@hotmail.com	Cel.045-7351395807 Cel.04573512006 42 DIF 017313570027	Vado Playa de Paluca, Carretera Tetela Alpanocal s/n.
Lic. Claudia Elizabeth Espindola Elizalde (encargada).	Delegado P.D.M.F. Tlalnepantla, Mor.	dif.tlalnepantla@tlalnepantlamor.gob.mx claudia.espindola@hotmail.com	0457351078375 07353568032 DIF	Plaza de la Constitución s/n Col. Centro, Tlalnepantla.
Lic. Carlos Gilberto Madueño Quiroga	Delegado P.D.M.F. Tlaltizapan, Mor.	cgil_mq26@hotmail.com	044-777-3880563 DIF 017343450691	Hidalgo Norte No. 110 Col. Centro, Tlaltizapan.
Lic. María Luisa Rodríguez Lozano	Delegada P.D.M.F. Tlaquiltenango, Mor.	marrluisa_rodriguez@hotmail.com	Dif017343440346 0457341147665	Calle Corregidora s/n Col. Centro, Tlaquiltenango.
Rosa Hilda Martínez Telles (encargada)	Delegado P.D.M.F. Tlayacapan, Mor.	aretitosderosi@hotmail.com	DIF 017353576282	Av. Justo Sierra s/n Col. Centro, Tlayacapan.
Lic. Ana Laura Rosas Saldaña	Delegada P.D.M.F. Totolapan, Mor.	anniny@hotmail.com	0457352057078 Dif017353579722	Plaza de la Constitución No. 1, Col. Totolapan
Lic. Mario Roberto Ríos Hernández	Delegado P.D.M.F. Xochitepec, Mor.	ríos_mario15@hotmail.com	2884993	Av. Alta Tensión s/n Col. Villas de Xochitepec
Lic. Iveth Itzuri Jiménez Salinas	Delegada P.D.M.F. Yautepec, Mor.	itzuri_0491@hotmail.com	017353947059 PDMF 017351946873	Calle del Hospital s/n Barrio de Rancho Nuevo, Yautepec.

Lic. Maricruz Aguilar Aguilar	Delegada P.D.M.F. Yecapixtla, Mor.		045735 192 46 77	Carretera Cuautla – Yecapixtla s/n Col. Nueva Yecapixtla.
Lic. Dulce Nayeli Jaimes Serrano	Delegada P.D.M.F. Zacatepec, Mor.	difzacatepec@live.com dulabogjust@hotmail.com	017343479915 DIF 0457341293188 0173434	Vía Central s/n, Antigua estación del tren, Col. Miguel Alemán, Zacatepec.
Lic. Humberto Tapia Ocampo	Delegado P.D.M.F. Zacualpan de Amilpas, Mor.	difzacualpan2013@hotmail.com lic.hto.10@hotmail.com	045735-1639992 01731 357 4081 DIF 017313574005 PDCIA	Callejón de la Herradura No. 8, Barrio San Nicolás, Zacualpan de Amilpas.

4. Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos (IMEM) e instancias municipales.

Servicios	Ubicación	Teléfono	Horario de Atención
Orientación psicológica y asesoría jurídica.	Boulevard Juárez #82, Col. Las Palmas, Cuernavaca, Morelos.	1 73 00 66	Lunes a viernes 8 am a 4 pm
Telefónico	Línea de la mujer	01 800 911 1515	Lunes a viernes 8 am a 4 pm

Instancias Municipales De La Mujer			
Municipio	Titular	Dirección	Teléfono
Amacuzac	C. Lesslie Alejandra Cervantes Obispo	Av. Morelos # 57 Col. Centro	045 55 40161946 01 751 3480838 01 751 3481203
Axochiapan	C. Rosenda Romero Martínez	Av. Km. 88 S/N Barrio San Mateo	017 (35) 35 14500 045 735 1446436
Ayala	C. Angélica María Valerdi Rosas	Plaza Leandro Valle #1 Col. Centro	017693510024 017693510611 0457351448677
Coatlan Del Rio	C. Eugenia Cortes Sánchez	Av. Carretera Jojutla	01 735 3082155 Dif 045 735 1161887
Cuautla	Lic. María Yisel Taboada Cruz	Carretera Mexico - Oaxaca #468 Col. Plan De Ayala	01 735 30 80333 045 735 1068364 1943053 52*16320*29 01 735 35

			48999 Fax 7351343053
Cuernavaca	Lic. Ma. Eugenia Baños Saavedra	Calle Motolinia #2 Col. Centro Cp. 62000	329-5500 Ext. 5303 92*11*38990
Emiliano Zapata	Lic. Olga Castillo Montesinos	Carretera Zapata Tezoyuca, Col. El Amate	101-2670 Ext. 121 7771086196 Cel. 2896480 Nextel 7771796619
Huitzilac	Lic. Patricia Yanin Jiménez Mancilla	Libramiento Tres Marías Camino De Herradura Antiguo A Cuajomulco S/N	01 739 3931313 017393930487 Cel 7772150882
Jantetelco	Profra. Lidia Sanvicente Vital	Reforma S/N Col. Centro	01 731 35 13134 045 735 1406542
Jiutepec	Profra. Maria Luisa Rosado Rocha	Calle Emiliano Zapata #16 Col. Centro De Jiutepec	7773706284 3219083 3203486
Jojutla	Profra. Alicia Pueblas Guzmán	Calle Zayas Enríquez #403 Col. Centro H. Ayuntamiento	045 734 1121279
Jonacatepec	Psic. María Virginia De La Cruz Hernández	Calle Guerrero #4 Col. Centro	01 731 35 52443 0457351398677
Mazatepec	Lic. Mariela Toledo Flores	Calle Plaza De La Constitución #1 Col. Centro (Ayuntamiento)	01 737 3730280 01 737 3731345 Cel. 7341038168
Miacatlan	C. Karina Franco Pedroza	Emiliano Carranza S/N Col. Centro	01 737 3730214 01 737 3735336 Cel. 7772079908
Ocuituco	C. Mayra Elit Díaz Quintero	Calle Molotla #4 Barrio Tecamachalco Col. Centro	01 731 35 70161 Ext. 13 Presi 01 731 1702307 DIF 0457351748732
Puente De Ixtla	C. Elvira Vital Miranda	Av. No Reección S/N Col. Emiliano Zapata	7776108951 01 751 3442063
Temixco	Lic. Merarda Díaz Mancio Almadelia Cruz Rojas 777 3030623	Venustiano Carranza S/N Col. Centro Plaza Solidaridad	362-1830 Ext. 2050 Cel 777 105 72 30
Temoac	Psic. Edith Martínez Benítez	Carr. Emiliano Zapata S/N Col. Centro	01 731 35 78675 DIF 045 735 1359898 0457351005755
Tepalcingo	C. Dalia María Pliego Domínguez	Plaza Miguel Hidalgo S/N Col. Centro	045 735 1062814 01 769 3518131
Tepoztlán	Antropóloga Laura Sánchez Hernández	Av. Revolución S/N Barrio San José.	01 739 3953038 DIF 7393951887 Casa 7771420686 Cel

Tetecala	Lic. Ilse Reyes García	No Reección S/N Col. Centro	017513960228 017513960352 017513917595 0447772406010
Tetela del Volcán	C. Maribel Pérez	Plaza Principal Col. Centro	01 731 3570027 Presi. 01 731 3570003 Cel 045 7351123419
Tlalnepantla	Lic. Geovana Lima Flores	Plaza De La Constitución S/N Col. Centro	017353568032 Ext. 108 017353568470 0457351152456
Tlaltzapán	Lic. Silvia Zenil Mendieta	Calle Hidalgo Sur Col. Centro #2 045 5585782477	Cel. 01 734 34 50482/ 34 Presi 01 734 3450691
Tlaquiltenango	C. Brenda Escobar Padilla	Priv. De Corregidora S/N Col. Centro	Presi. 01 734 3421432 DIF 017343440346 Cel 0457341255619
Tlayacapan	C. Carina Salinas Sánchez Asistente: Librada Mares Tlaltzicapa	Plaza De La Constitución Col. Centro.	045 735 1737624
Totolapan	C. Luz María Velázquez De La Rosa	Plaza Cívica S/N Col. Centro	01 735 35 14273 Ext. 215 0457351783837
Xochitepec	Psic. Nancy Nava Nájera	Interior, Centro Cultural Col. Centro	361-4282 Ext 124 3613971 7771335578
Yautepec	Lic. Citlalli Juárez Torres	Esq. Dolores Y Sabino Barrio Rancho Nuevo	045 735 1438707 01 735 3942309
Yecapixtla	C. María Eugenia Zavala Castillo	Boulevard Las Palmas S/N	045 735 1780924 DIF 017351436573 017313573100
Zacatepec	Lic. Cristian Toledo Escoto	Emiliano Zapata # 23 Col. Centro	017343479199 7772857270
Zacualpan De Amilpas	C. Lidia Cazares Barranco	Calle Constitución #1 Col. Centro	01 731 35 74005 01 731 35 74708 045 735 3597989

5. Secretaría de Salud.

Programa de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género			
Unidad	Servicios	Dirección	Teléfonos
SyGUE Cuernavaca	Trabajo Social Asesoría Legal Atención Psicológica	Av. Emiliano Zapata #300 Col. Tlaltenango, Cuernavaca, Morelos.	01 777 317 71 48

SyGUE Zacatepec	Trabajo Social Asesoría Legal Atención Psicológica	Callejón Cuautotolapan #5, Col. Centro, Zacatepec, Morelos.	01 734 347 80 47
SyGUE Cuautla	Trabajo Social Asesoría Legal Atención Psicológica	Carretera Av. México – Cuautla, esq. Río Frío s/n, Tetelcingo, Morelos.	01 735 301 64 91
SyGUE- CONVIVEMH Temixco	Trabajo Social Asesoría Legal Atención Psicológica Individual Grupos de Reflexión para Mujeres C.E.I. (Centro de Entretenimiento Infantil)	Av. Independencia # 120, Col. Rubén Jaramillo, Temixco, Morelos.	01 777 274 00 87 01 777 274 04 44
Grupos CONVIVEMH	Grupos de Reflexión para Mujeres Grupos de Reflexión para Hombres Grupo de Adolescentes para prevención de Violencia Sexual, prevención de Violencia en el Noviazgo.	Municipios: Cuernavaca, Jiutepec, Emiliano Zapata, Temixco, Yautepec, Cuautla, Jojutla, Tlaquiltenango.	01 777 274 00 87 01 777 274 04 44

GLOSARIO

Atención	Conjunto de servicios interdisciplinarios que se proporcionen a las mujeres, con el fin de aplicar las normas establecidas en el Capítulo II del Título tercero de la LAMVLVEM y en el Artículo 15 de su Reglamento.
Brechas de género	Indican la distancia que separa a mujeres y hombres, respecto a las oportunidades de acceso y control de los recursos económicos, sociales, culturales y políticos. Su importancia radica en comparar cuantitativa y cualitativamente a mujeres y hombres con características similares, como edad, ocupación, ingreso, escolaridad, participación económica y balance entre el trabajo doméstico y remunerado, entre otras
Condición	Se refiere a las condiciones materiales en que viven las personas y que se expresan en el nivel de satisfacción de las necesidades prácticas e inmediatas para su supervivencia y la de sus hogares
Discriminación	Cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, que tenga por objeto o por resultado dañar, perjudicar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de las personas, sobre la base de la igualdad de oportunidades con equidad de género, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera; en concordancia con los instrumentos nacionales e internacionales ratificados por el Estado Mexicano.
Emergencia médica	En términos de lo dispuesto en el Artículo 72 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica, es la que presenta una persona como consecuencia de la comisión de un delito o de la violación de sus derechos humanos.
Empoderamiento	Es un concepto que describe al proceso mediante el cual las mujeres se transforman en agentes activos de sus deseos, intereses y necesidades, lo que supone la alteración de los determinantes y estructuras que reproducen la subordinación de las mujeres. El empoderamiento no es un proceso lineal, por el contrario, es dinámico, multidimensional; su acción no se restringe al cambio individual, abarca también las relaciones interpersonales y las transformaciones institucionales y culturales.
Equidad de género	Principio conforme al cual el hombre y la mujer acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficios de los bienes y servicios de la sociedad, incluyéndose aquellos socialmente valorados, oportunidades y recompensas, con la finalidad de lograr la participación equitativa de las mujeres en la toma de decisiones, el trato digno, las oportunidades y los beneficios del desarrollo, en todos los ámbitos de la vida política, económica, social, cultural y familiar
Género	Asignación que socialmente se hace a mujeres y hombres de determinados valores, creencias, atributos, interpretaciones, roles, representaciones y características
Igualdad entre mujeres y hombres	Implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida que se genere por pertenecer a cualquier sexo.
Igualdad de oportunidades	Es el acceso igualitario al pleno desarrollo de las mujeres y los hombres, en los ámbitos, público y privado, originado por la creación de políticas

	públicas que reconozcan que ambos géneros tienen necesidades diferentes y que construyan instrumentos capaces de atender esas diferencias.
Igualdad sustantiva	Es la forma de la igualdad compleja que parte de la necesidad de otorgar derechos y articular políticas públicas de manera fáctica e inmediata para quienes carecen de ello, y que se encuentran en desventaja y desigualdad con relación a otros, por lo que requieren dichos derechos y acciones para establecer la igualdad de hecho
Perspectiva de género	Es una visión científica, analítica y política acerca de las mujeres y los hombres, se propone eliminar las causas de opresión de género como la desigualdad, la injusticia, la jerarquización de las personas basadas en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones
Posición	Alude a la ubicación de las mujeres en la estructura de poder que prevalece en una sociedad. Su análisis comprende el reconocimiento social, el estatus, y el acceso a la disposición de fuentes del poder, como el control de activos productivos, la información y la participación en la toma de decisiones, entre otros
Programa de Transversalidad	Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.
PAIMEF	Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas.
Transversalidad de la perspectiva de género	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.

Características de los servicios de atención³⁸:

Accesible	Diversas instituciones son la puerta de recepción de los casos de violencia. Acuden al llamado de auxilio desde cualquier tipo de teléfono y en un horario de 24 horas, todos los días del año.
Cálido	La atención se brinda con empatía, sensibilidad, respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona. Trato amable, digno y respetuoso.
Claro	La información se brinda en forma sencilla para que la usuaria comprenda fácilmente los términos legales o médicos.
Conciso	Se brinda información puntual y precisa relativa al proceso de atención o las referencias que sean necesarias.
Confidencial	Para generar confianza en las usuarias, así como garantizar sus derechos a la

³⁸ Ibídem.

	protección de datos personales o de su proceso de atención evitando la estigmatización.
Continuo	El servicio se brinda a cada persona o grupo de manera constante conforme al proceso terapéutico aplicado. Está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Especializado	La atención es realizada por personal capacitado y especializado en el área de atención de violencia en contra de las mujeres
Flexible	Se ofrece conforme a las necesidades de cada una de las víctimas ajustándose a las particularidades de las mujeres atendidas.
Gratuito	Sin costo para la población como parte de los derechos de la ciudadanía y correspondencia con las atribuciones del Estado. Es un servicio que se ofrece a través de los espacios de atención a la Violencia.
Honesto	De ninguna manera se condicionará el servicio al pago de gratificaciones en dinero o especie.
Inmediato	Se atiende a la brevedad en los distintos servicios del sector salud y en los distintos espacios de atención cuando la víctima se encuentra en situación de crisis. Se brinda al momento en que las usuarias realizan la llamada.
Integral	Atiende todas las necesidades legales derivadas de la violación de los derechos de las mujeres abarcando las distintas áreas.
Oportuno	Está disponible para las usuarias en cuanto éstas establezcan contacto: en situación de crisis al llegar al espacio de atención, en cuanto tomen la decisión de solicitar ayuda o al hacer contacto telefónico. Se brinda en el momento en que las mujeres lo requieren y solicitan, tomando en cuenta los términos legales del proceso, así como de las capacidades institucionales.
Permanente	Las acciones de trabajo social deben realizarse continuamente, de acuerdo a las necesidades y voluntad de las mujeres.
Personalizado	El servicio requerido es ofrecido por personal capacitado desde una perspectiva de equidad de género y derechos humanos.
Profesional	Es realizado por personal titulado en área de atención, con cédula profesional y sensibilizado en materia de género.
Programado	El servicio se continúa brindando a partir de citas organizadas conforme a las necesidades de las víctimas, al tipo de atención requerida y a la capacidad de atención de los espacios.
Respetuoso	Muestra consideración por los tiempos del proceso que cada una de las mujeres desarrolla, incluso cuando parezca que no se avanza o cuando ella decide detener o interrumpir la atención.
Transparente	Se brinda a la usuaria información actualizada y veraz sobre la vialidad y evolución del proceso legal, del diagnóstico y tratamiento médico, y de las gestiones y trámites realizados
Voluntario	El ingreso y la permanencia en los servicios es decisión de las mujeres víctimas. Para el caso de los delitos que se persiguen por querrela.

ANEXOS.

Instrucciones generales para el uso de las herramientas de detección, valoración del riesgo, plan de seguridad y llenado del Expediente en línea.

La aplicación de los instrumentos que se encuentran en las siguientes páginas, se presentan de acuerdo al orden secuencial del proceso de atención, por lo que es importante no alterar el procedimiento. Deben ser aplicados por el personal que brinda la atención del primer contacto, preferentemente por profesionales de psicología o trabajo social, o en su defecto, por personas sensibilizadas y capacitadas en el tema.

Con excepción del Expediente en línea, el resto de los documentos se colocan en una carpeta que queda a resguardo de la institución que brinda la atención primaria, debiendo proteger para asegurar el principio de confidencialidad. Dicho personal debe entregar a la usuaria una copia del plan de seguridad.

Cada uno de los instrumentos, deben aplicarse siguiendo los principios fundamentales retomados del Modelo de atención de la Secretaría de Salud:

1. No tenga miedo de preguntar. Contrariamente a la creencia popular, la mayoría de las mujeres están dispuestas a revelar la violencia cuando se les pregunta en forma directa y valorativa. En realidad muchas mujeres están esperando en silencio a que alguien les pregunte.
2. Interrogue en un espacio privado. Separe a la usuaria de cualquier otra persona que la acompañe, especialmente si son familiares. Explique que las preguntas a realizar son rutinarias para todas las mujeres que se atienden. En los casos de urgencia o de evidencia absoluta de violencia, pregunte a la usuaria si desea que alguien esté con ella durante la entrevista.
3. Aclare el derecho de la mujer a la confidencialidad. Asegúrese de que la mujer esté convencida de que la información que proporciones no será revelada.
4. Genere un ambiente seguro de apoyo donde no se emitan juicios de valor. Permítale contar su historia sin calificar ni valorar las circunstancias descritas.
5. No empleé términos técnicos. Es importante que las preguntas sobre el tema sean formuladas de manera clara, sencilla y directa, para que las usuarias comprendan exactamente lo que se les pregunta.
6. Asegúrese de que la información que proporcione durante la atención sea veraz y objetiva.
7. Asegúrese de contar con el consentimiento de la mujer para realizar cualquier acción, precisando el derecho de la usuaria a decidir libremente lo que desea hacer.
8. Garantice a las usuarias un trato sin discriminación por sexo, posición social, raza, edad, religión, opiniones, origen, nacionalidad o cualquier otra condición.

9. Valide la historia. Evite por completo hacer preguntas que sugieran dudas o cuestionamientos sobre la veracidad de la historia escuchada. Recuerde que su tarea es apoyar y acompañar, no juzgar.
- 10.No haga preguntas sin relación con el proceso de detección. Es crucial centrarse en la situación y evitar la revictimización.

Anexo 1. Rutas de acceso a una vida libre de violencia

Objetivo. Informar a la usuaria lo concerniente a los beneficios que ofrecen los servicios de atención contemplados en este modelo.

Cuando se ofrecen los servicios de atención en la fase del primer contacto es importante acompañar a las mujeres en el reconocimiento de la violencia y brindar el apoyo profesional a través de servicios gratuitos, y confidenciales ya que sólo el personal que ofrece el servicio conoce su caso. Es importante hacerle saber a la usuaria que no está sola y que cuenta con una red de apoyo en las instituciones públicas que están obligadas a brindarle la atención que requiera.

De acuerdo a las necesidades particulares de cada mujer, el apoyo brindado a través de los servicios incluye:

- a. Atención psicológica. Para ayudar a la recuperación emocional padecida por la situación de violencia a través de terapias psicológicas en forma periódica.
- b. Grupos de auto ayuda. Participación en sesiones grupales de mujeres que hayan vivido una situación de violencia.
- c. Atención médica. En caso de sufrir algún daño en la salud física causado por la violencia.
- d. Asesoría legal. Se brinda el apoyo de orientación de los derechos y las leyes que protegen a las mujeres, así como los procedimientos que pueden realizarse para llevar a cabo un proceso penal en contra de los agresores.
- e. Protección a su seguridad. En situaciones de alto riesgo, cuando la vida de las mujeres corren peligro por amenaza del agresor, pueden contar con el apoyo de una orden de protección, con la cual podrán tener el resguardo y acompañamiento de la policía durante un máximo de 72 horas seguidas.
- f. Resguardo en un refugio. En caso de estar en riesgo a la integridad física de la usuaria, se le puede canalizar a un refugio, donde podrá contar con seguridad y disponer de la atención psicológica y legal. Si la usuaria tiene hijos o hijas menores de 12 años, también podrán alojarse en el refugio en compañía su madre; el tiempo máximo que la usuaria puede permanecer en el refugio es de tres meses.

¿Cómo es el trato brindado a través de estos servicios?

El personal que brinda cualquiera de estos servicios está obligado por la Ley, a proporcionar un trato de calidez y de confianza a las usuarias.

El consentimiento de la usuaria es indispensable.

Para recibir el apoyo, las usuarias deben firmar un documento en el que aceptan recibir la atención ofrecida mediante los servicios. Se debe informar a la usuaria que se requiere elaborar un expediente confidencial donde estarán sus datos personales y que servirá para poder agilizar su canalización a otras dependencias.

En caso de contar con su consentimiento el personal que le brinda la atención realiza los procedimientos indicados en el apartado IX de Procedimientos en los niveles de intervención.

Anexo 2. Consentimiento informado.

En plano uno de mis facultades, quien suscribe la presente

C. _____

declaro haber recibido la información pertinente a través del documento Rutas de acceso a una vida libre de violencia, y acepto recibir la atención que ofrece la dependencia _____, de manera gratuita y confidencial, teniendo la opción, posteriormente, de ser canalizada a otra área o dependencia de acuerdo con las necesidades detectadas.

Nombre y firma de la usuaria.

Anexo 3. Herramienta de detección de la violencia.

Descripción del documento.

Este instrumento se aplica después de la firma del Consentimiento informado de la usuaria, en el que acepta recibir los servicios de atención. El objetivo es detectar el tipo y la modalidad de la violencia que vive o ha vivido, de acuerdo a lo establecido en la LAMVLVEM, para proseguir con la designación del tipo de atención especializada que requiere. Por consiguiente, se debe aplicar antes de la canalización.

Este documento tiene valor probatorio en procesos legales que eventualmente la mujer decida emprender. Antes de aplicar esta herramienta, el personal que atiende debe informar a la usuaria sobre la entrevista que se debe realizar para evaluar su situación.

Es requisito que las y los operadores del MAU tengan capacitación previa al respecto de las herramientas de aplicación básicas: técnica de entrevista, escucha activa empatía, intervención en crisis, contención emocional.

Si la usuaria responde NO a todas las preguntas de la herramienta, pero quien atiende sospecha que sí existe violencia, deberá describir en el apartado de 'Indicadores de sospecha' su percepción, la lesión que observa o las razones de su sospecha.

Para facilitar el diálogo durante la aplicación de la Herramienta, quien atiende puede optar por la recomendación de la Secretaría de Salud, que sugiere introducir el tema de la siguiente manera:

Sabemos que la violencia es frecuente en la vida de las mujeres, por tal motivo decidimos hacer preguntas sobre el abuso que sufren las usuarias.

Desconozco si usted presenta esta situación, pero los conflictos en el hogar son un problema que frecuentemente viven muchas de las mujeres que vienen a consulta. Algunas se sienten intimidadas o incómodas para hablar de ello, de modo que ahora hago habitualmente estas preguntas.

Instrucciones: en la entrevista no se mencionan las secciones, solo las preguntas. Quienes operan el MAU deben verificar que las preguntas queden claras para la usuaria.

Herramienta de detección de la violencia	
Número de Expediente Único en Línea*:	
Nombre de quien opera el MAU y aplica la herramienta:	
Sección 1. Violencia psicológica.	
¿Alguien ha controlado la mayor parte de su tiempo, sus actividades o su dinero?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
¿Alguien la ha menospreciado o humillado?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
¿Alguien la ha amenazado con golpearla o usar contra usted alguna navaja, cuchillo, machete o arma de fuego?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
Indicadores de sospecha:	
Sección 2. Violencia física.	
¿Alguien la ha golpeado provocándole moretones, fracturas, heridas u otras lesiones?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
¿Alguien la ha tratado de ahorcar?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
¿Alguien la ha agredido con algún objeto (navaja, cuchillo, machete o arma de fuego)?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
Indicadores de sospecha:	
Sección 3. Violencia sexual.	
¿Alguien la ha sometido a tocamientos o manoseos sexuales en contra de su voluntad?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
¿Alguien la ha forzado a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad, ejerciendo violencia física?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
¿Alguien la ha forzado a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad, sin violencia física?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
¿Alguien la ha forzado a tener relaciones sexuales contra su voluntad y resultó embarazada?	Sí ___ No ___ ¿Quién? _____
Indicadores de sospecha:	

Sección 4. Violencia patrimonial.	
¿Alguien ha destruido alguna de sus pertenencias personales?	Sí ____ No ____ ¿Quién? _____
¿Alguien le ha quitado documentos personales?	Sí ____ No ____ ¿Quién? _____
¿Ha participado en la compra de bienes patrimoniales que hayan sido puestos a nombre del generador de violencia?	Sí ____ No ____
Indicadores de sospecha:	
Sección 5. Violencia económica.	
¿El agresor/a le quita su dinero personal?	Sí ____ No ____ ¿Quién? _____
¿Alguien la obliga a realizar actividades en contra de su voluntad para las que él/ella obtiene una ganancia económica?	Sí ____ No ____ ¿Quién? _____
¿Hay alguien que no le pague por las actividades para las cuales usted está contratada?	Sí ____ No ____ ¿Quién? _____
Indicadores de sospecha:	

* Se genera posteriormente en la fase de llenado del Expediente Único en Línea.

Si la usuaria responde AFIRMATIVAMENTE a más de una de las preguntas de cada una de las secciones que describen los tipos de violencia, significa que la usuaria está viviendo esa situación.

La modalidad de la violencia se detectará a partir de las respuestas en la columna derecha de la Herramienta de detección, pudiendo ser ésta familiar, laboral o docente, comunitaria, institucional, feminicida o en el noviazgo.

De acuerdo con las respuestas, se debe canalizar a la instancia más adecuada. La siguiente tabla puede apoyar en la decisión:

Dependencia a la que se canaliza.		Atención requerida	Tipo de violencia
IMEM		Psicológica y jurídica	Combinación de todas. Psicológica. Patrimonial o económica. Sexual (hostigamiento). Ejercida por funcionario público.
DIF	DIF	Psicológica	Psicológica.
	PDMF	Psicológica y jurídica	Combinación de todas. Psicológica. Patrimonial o económica.
	Refugio	Resguardo	Situación de riesgo.
FGE	MP	Denuncia Medicina legal	Todos los tipos de violencia. Sexual. Ejercida por funcionarios públicos. Situación de riesgo.
	Apoyo a víctimas	Psicológica y jurídica.	Todos los tipos de violencia.
Secretaría de salud.	Servicios de salud	Médica	Psicológica, Física o Sexual
	SyGUE	Psicológica y jurídica	Todos los tipos de violencia.

Anexo 4. Herramienta para la valoración del riesgo.

Para su aplicación es necesario que usuaria y servidor o servidora analicen en conjunto los factores de riesgo, grado de vulnerabilidad y la protección o redes de apoyo con que se cuenta. La evaluación del riesgo se da en tres fases y para cada una de ellas se aplica una herramienta diferente.³⁹

Herramienta 1. Evaluación del riesgo según situación específica de violencia. Esta herramienta le permitirá evaluar el tipo de riesgo al que está expuesta la mujer y la magnitud del peligro; además le ayudará a reconocer las acciones inmediatas que deben realizarse.

Herramienta 2. Para evaluar la capacidad de respuesta de la usuaria. Esta herramienta le permitirá identificar las posibilidades de respuesta que tiene la mujer ante los actos violentos, así como determinar las acciones urgentes que deben realizarse.

Herramienta 3. Evaluación de la peligrosidad del agresor. La aplicación de éste le permitirá conocer un perfil general de éste.

La Secretaría de Salud recomienda que antes de iniciar con la aplicación de las herramientas se realice una introducción verbal:

- Para conocer a profundidad la situación en la que usted se encuentra y evaluar sus riesgos hemos diseñado un cuestionario muy sencillo, son algunas preguntas íntimas que necesitamos hacer.
- La información es absolutamente confidencial, esto es, ninguna persona podrá conocer los datos a menos que usted lo autorice o se trate de alguna situación que ponga en riesgo su integridad o la de algún menor de edad.
- Este cuestionario nos ayudará a brindarle una mejor atención médica e información legal y realizar juntos un plan para que usted se sienta segura al salir de esta dependencia.
- ¿Está usted de acuerdo en que le aplique este cuestionario?
- Es importante que usted no sienta vergüenza al responder las preguntas, recuerde que nada de lo que ha sucedido es su culpa, sino responsabilidad de la persona que ha ejercido violencia.

³⁹ Basadas en el Modelo de Atención de la Secretaría de Salud.

4.1 Herramienta para evaluar el riesgo, según situación específica de violencia.

A. Riesgo a la salud mental e incremento a la violencia			
No.	Preguntas	Frecuencia en los últimos 12 meses	Observaciones
1.	La insultó, menospreció o humilló en privado o frente a otras personas.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
2.	Impidió que mantuviera una relación con su familia o con otras personas (aislamiento).	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
3.	La controló en sus actividades o tiempos.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
4.	Le quitó o usó sus pertenencias en contra de su voluntad.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
5.	La difamó o proporcionó información sobre usted dañando severamente su imagen ante los demás.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
6.	Contrajo matrimonio con otra persona a pesar de estar casado con usted.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
7.	Le destruyó algunas de sus pertenencias.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
8.	Se puso a golpear o patear la pared o algún otro mueble y objeto.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
9.	Amenazó con golpearla o	Nunca___	

	encerrarla.	No. de veces___ Fecha del último evento _____	
10.	Amenazó con matarla.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
11.	Amenazó con llevarse a sus hijos o hijas.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
B. Riesgo a la salud física			
12.	La sacudió, zarandeó o empujó a propósito.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
13.	La golpeó con la mano, el puño, objetos o la pateó.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
14.	Quemaduras con objetos calientes o sustancias	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
c. Riesgo a la salud sexual y reproductiva.			
15.	La hostigó o acosó sexualmente o bien la forzó a dejarse tocar o acariciar en contra de su voluntad.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
16.	Ha mantenido actitudes de acoso sexual o tocamientos hacia otras personas o hacia sus hijos e hijas.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
17.	Ha forzado físicamente a alguna persona o a algunos de sus hijos o hijas para tener sexo.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	

18.	Le controla el uso de métodos anticonceptivos o no le permite usarlos.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
19.	Le obligó a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad, sin utilizar fuerza física.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
20.	La forzó a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad utilizando fuerza física.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
21.	La forzó a tener sexo con prácticas que no son de su agrado.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
22.	Ha estado o está embarazada como producto de una violación. Indague el tiempo de gestación.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
23.	Le ha impedido interrumpir el embarazo aun cuando éste sea producto de la violación.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
24.	Le ha golpeado durante el embarazo.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
25.	Le ha golpeado durante el embarazo y eso le provocó un aborto.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
D. Riesgo de muerte inminente			
26.	La golpeó tanto que creyó que iba a matarla.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	

27.	La trató de ahorcar o asfixiar.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
28.	La tiró por las escaleras o de la azotea, balcón, del auto en movimiento, etcétera.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
29.	La agredió con alguna navaja, cuchillo o machete.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
30.	Le disparó con alguna pistola o rifle.	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	

Quando la usuaria ha contestado sí a más de una de las preguntas señaladas en el apartado de riesgo de muerte inminente amerita referencia inmediata a un refugio o a un lugar seguro donde el agresor no pueda encontrarla, o bien en caso de ser necesario, solicitar una orden de protección.

4.2 Herramienta para evaluar la capacidad de respuesta de la usuaria ante los eventos violentos.

No.	Preguntas	Frecuencia en los últimos 12 meses	Observaciones
1.	¿Ha tenido trastornos de sueño (dificultad para dormir o mantenerse dormida) y pesadillas?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
2.	¿Ha perdido interés en participar en actividades significativas para usted?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
3.	¿Usted ha tenido una gran pérdida recientemente (por muerte, separación, pérdida de bienes o de trabajo, etcétera)?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
4.	¿Usted ha perdido casi todo contacto con familiares o amigos?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
5.	¿Usted consume alcohol o drogas con frecuencia?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
6.	¿Usted ha estado continuamente muy triste?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
7.	¿Usted ha pensado en quitarse la vida?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
8.	¿Usted ha planeado una forma de quitarse la vida?	Nunca___ No. de veces___ Fecha del último evento _____	
9.	¿Usted ha intentado quitarse la vida?	Nunca___ No. de veces___	

		Fecha del último evento _____	
10.	¿Tiene usted amigos/amigas o familiares que pudieran apoyarle con hospedaje o dinero en caso de emergencia?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
11.	¿El lugar que piensa en caso de emergencia es uno donde el agresor no puede encontrarla?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

4.3 Herramienta para evaluar la peligrosidad del agresor.

No.	Preguntas	Guía de acciones urgentes
1.	¿Existe alguna razón por la que usted sienta miedo intenso hacia su generador de violencia?	No <input type="checkbox"/> Sí. Describa _____
2.	¿Tiene antecedentes penales o ha estado en la cárcel?	No <input type="checkbox"/> Sí. Describa _____
3.	¿Utiliza drogas o alcohol con frecuencia y tiene el efecto de agredirla severamente?	No <input type="checkbox"/> Sí. Describa _____
4.	¿Tiene acceso a armas?	No <input type="checkbox"/> Sí. Describa _____
5.	¿Participa en actividades delictivas?	No <input type="checkbox"/> Sí. Describa _____
6.	¿Tiene nexos con grupos policiacos o militares?	No <input type="checkbox"/>

		Sí. Describa _____
7.	¿Existen otros aspectos relevantes que nos ayuden a evaluar la peligrosidad del generador de violencia?	No <input type="checkbox"/> Sí. Describa _____

Anexo 5. Lineamientos del Plan de seguridad.

Una vez realizada la valoración del riesgo se analizan las posibilidades para que la usuaria realice acciones a corto y mediano plazo que le sean útiles para salir del ciclo de la violencia en el que vive; ya sea que salga del hogar o que continúe viviendo con el agresor. Estas acciones quedan plasmadas en un plan de seguridad que describe las instituciones que apoyarán a la mujer y las estrategias para llevar a cabo el plan.

Los lineamientos recomendados por la secretaría de salud para realizar el plan de seguridad son:

1. **Evaluación de la estabilidad emocional y los recursos internos que permitan a la mujer enfrentar el estrés y la violencia, así como la seguridad propia y la de sus hijos e hijas.** Cuestione sobre la forma en que la mujer resuelve sus dificultades y cómo ella ha logrado superar otros momentos de crisis. Una vez identificados estos recursos, válidelos.
2. **Evaluación de los recursos familiares de apoyo para un plan de emergencia (incluya amistades y personas conocidas).** Se incluyen aquí personas adultas en quienes ella confía para buscar su colaboración en una situación de huida, préstamo de dinero o, sencillamente, para contarle a alguien sus problemas, sin recibir críticas o juicios.
3. **Evaluación de problemas concomitantes.** Por ejemplo, integrantes de la familia con algún tipo de discapacidad, problemas económicos o enfermedades crónicas que obstaculizan la toma de decisiones.
4. **Priorización de problemas y necesidades.** Jerarquice los problemas y abórdelos de acuerdo al orden de prioridades y posibilidades.
5. **Evaluación de la peligrosidad del agresor.** En este punto es importante evaluar no sólo el riesgo de reincidencia, sino el riesgo de homicidio. También será muy importante evaluar la percepción de las mujeres sobre el agresor.
6. **Evaluación de situaciones especiales de alto riesgo.**
 - 6.1 Si la mujer ha presentado una denuncia con anterioridad, puede haber mayor riesgo para sufrir nuevas agresiones.
 - 6.2 Un embarazo.
 - 6.3 Tener un hijo o hija recién nacida.
 - 6.4 Estar en proceso de separación o divorcio.

Existen una serie de precauciones que se pueden seguir para proteger la integridad física de las personas en situaciones de riesgo por motivos de violencia:

- Guardar en un lugar seguro el dinero que tenga.
- Sacar una copia extra de las llaves de la casa y guardarlas en un sitio seguro.
- Identificar posibles rutas de escape para cuando necesite dejar el domicilio, por ejemplo la casa de un familiar o amiga, o en caso de contar con uno, un albergue.
- Establecer un código de comunicación con su familia cercana o amistades, para que en caso de empeorar la situación se movilicen o llamen a la policía.

- Saber a dónde acudir en caso de necesitar ayuda inmediata, tener accesibles los números telefónicos y direcciones (de ser posible ubicar algunos previamente).
- Guardar en un lugar seguro los siguientes documentos:
 - a) Número de seguro social propio y de sus hijos e hijas.
 - b) Recibo de servicios públicos.
 - c) Actas de nacimiento propias y de sus hijas y e hijos.
 - d) Número de cuenta bancaria, si es que cuenta con una.
 - e) Acta de matrimonio, si hubiera una.
 - f) Números telefónicos importantes.
- Encargar con alguien de su red de apoyo, una bolsa o maleta sencilla con ropa extra.
- Informar a sus hijas e hijos sobre lo que se debe hacer en caso de que haya un incidente violento.
- Acudir a levantar una denuncia al Ministerio Público mas cercano.
- Tener presente que se deberán narrar detalladamente los hechos.
- Solicitar que el médico legista examine y dictamine los hechos y anexe su dictamen de averiguación.

Plan de seguridad cuando la persona violentada ha salido del domicilio conyugal.

Acudir a un servicio disponible de atención psicológica, a un grupo de apoyo o a un albergue con atención integral.

Solicitar una orden de protección restrictiva contra el agresor, para evitar que se acerque al lugar o lugares donde la mujer y sus hijas e hijos se encuentran por razones de estudio, trabajo o vivienda.

Proveer mecanismos de apoyo y redes comunitarias para cuando el agresor rompa la orden de restricción. Se ha comprobado que la violencia con peligro de muerte se incrementa cuando la mujer abandona el domicilio conyugal, por lo que es necesario que la mujer se encuentre en un lugar protegido.

Cuando haya presentado denuncia, darle seguimiento y asegurarse de que las autoridades competentes, hayan hecho cargos al agresor.

Existen situaciones especiales que requieren de revisión al plantear el plan de seguridad para la mujer que vive la situación de riesgo:

- a) Si la mujer usa sustancias antidepresivas, es necesario saber si puede suspender su uso, pues podría incrementar el riesgo de muerte si no suspende en esa etapa de consumo.
- b) Si sufre agresiones físicas o sexuales, debe evitar bañarse (si fuera en extremo necesario cambiarse de ropa, guardarla en una bolsa y llevarla consigo) y acudir a un hospital; solicite un informe por escrito de la situación que pueda servirle en el caso de juicio, esto para ser presentado como evidencia ante las autoridades competentes.

- c) Pedir a las autoridades que exijan la atención y tratamiento psicológico para la persona agresora, generalmente los agresores fueron víctimas de violencia en su infancia y requieren ayuda para encontrar alternativas positivas de relacionarse y evitar que la historia se repita.

Una vez hecha la evaluación de riesgo, la persona que atiende a la mujer elabora con ella el plan de seguridad. Es indispensable que no se escriba nada pues puede ser descubierto por el agresor. La usuaria debe memorizar el plan y el operador/a asegurarse que tiene claros los pasos del plan, para que en un momento de crisis pueda llevar a cabo todo el proceso y salvaguardar su seguridad. En caso de que sea necesario que la persona acuda a un refugio, asegurarse de que la organización de enlace tenga servicio disponible las 24 horas.

Anexo 5.1 Formato de planificación del plan de seguridad

Los números de teléfono que son importantes, disponibles para mí y mis hijos e hijas en caso de peligro son _____.

Yo le puedo contar a _____ y a _____ acerca de la violencia y pedirles que llamen a la policía si oyen ruidos en mi casa.

Si decido salir de la casa, me puedo ir a los siguientes sitios disponibles:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Si salgo de la casa para protegerme me llevaré:

- El bebé y mis hijos o hijas pequeñas.
- Documentos
- Medicinas
- Objetos de valor
- Dinero
- Otros

Para mantener mi seguridad e independencia debo:

- Tener una tarjeta telefónica siempre.
- Ejercitar la ruta de escape.
- Solo yo debo conocer mi plan de seguridad para evitar riesgo.

Anexo 6. Expediente Único en Línea

El Expediente en línea es un formato que se llena en la etapa de atención primaria, con previo consentimiento de la usuaria a quien se debe explicar claramente la utilidad de este documento en el proceso de canalización y como medio probatorio en procedimientos legales posteriores. De no contar con el consentimiento, no se puede llenar el formato digital.

Se elabora posteriormente a la aplicación de los Anexos anteriores y sirve para dar seguimiento al proceso de atención que reciben las usuarias de manera individual. Contiene datos relaciones con la situación específica de cada usuaria, el tipo y la modalidad de violencia que ha padecido, los datos del agresor, el contexto en el que ocurrieron los hechos de violencia, el tipo de atención que recibe y las instancia a donde se canaliza.

El formato de llenado es parte del Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM), que tiene como objetivo el registro, consulta y seguimiento de los casos. La creación de este Banco de datos responde a lo establecido por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, y se refuerza a través de la recomendación 12 del Informe del 52º periodo de sesiones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW), en 2012, en la cual exhorta al Estado:

- a) Adoptar todas las medidas necesarias para establecer un sistema estándar para la reunión periódica de datos estadísticos sobre la violencia contra la mujer, desglosados según el tipo de violencia y las circunstancias en que se cometió el acto de violencia, que incluya información sobre los autores y las víctimas de estos actos y la relación entre ellos⁴⁰.

Actualmente, las instituciones proveedoras de los datos de este sistema a nivel nacional son la Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Gobernación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Educación Pública, Secretaría de Salud, Procuraduría General de la República, Instituto Nacional de las Mujeres, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación y Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, así como las entidades federativas a las que pertenecen estas dependencias.

En el Estado de Morelos, lo referente a la implementación del BANAVIM se establece en la LAMVLVEM:

“SECCIÓN OCTAVA

DEL INSTITUTO DE LA MUJER PARA EL ESTADO DE MORELOS.

Artículo *58.- El Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos implementará las políticas públicas en materia de erradicación de la violencia contra las mujeres en el Estado, coordinándose

⁴⁰ Informe sobre el 52º periodo de sesiones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 2012. Consultado en <http://recomendacionesdh.mx/inicio/informes> el 9 de febrero de 2015.

para tal efecto con todas las dependencias de la Administración Pública Estatal y Municipal, en concordancia con la política nacional respectiva, desarrollando entre otras facultades las siguientes:

...VI.- Integrar el Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres, el cual se organizará por tipo y modalidad de violencia contra las mujeres, en los casos que constituyan quejas, faltas administrativas e indagatorias. Debiendo incluirse como mínimo los siguientes datos:

- a) fecha del evento;
- b) modalidad de la violencia;
- c) tipo de violencia;
- d) lugar de los hechos;
- e) sexo del agresor;
- f) duración del evento;
- g) tipo de orden de protección;
- h) eje de acción que intervino;
- i) edad de la víctima;
- j) estado civil;
- k) escolaridad de la víctima,
- l) probable agresor,
- m) ponencias de resolución administrativa y penal, y sentencias penales y civiles

VII.- Solicitar a las dependencias de la Administración Pública del Estado y a los Municipios la información estadística correspondiente;...”

Además, el procedimiento se aclara en el Reglamento de la misma Ley, que en su Título Quinto. De la política integral, del Programa y del Banco de Datos menciona:

“CAPÍTULO IV. DEL BANCO DE DATOS

ARTÍCULO 73.- El Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres en el Estado de Morelos, integrará información y estadísticas desagregadas por sexo, de las instancias involucradas en la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género, con los objetivos siguientes:

- I. Integrar la información a través de metodologías, instrumentos estandarizados y políticas de operación para el intercambio institucional entre las instancias involucradas;
- II. Coordinar la elaboración de expedientes electrónicos únicos para cada mujer en situación de violencia de género, a fin de evitar su revictimización;
- III. Implementar medidas de seguridad de la información tendientes a garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales recopilados por las instancias involucradas;
- IV. Dirigir la elaboración de estadísticas y diagnósticos de violencia que permitan conocer sistemáticamente las características y patrones de este fenómeno, con la finalidad de

detectar áreas geográficas y ámbitos de la sociedad que impliquen riesgo para las mujeres, así como las necesidades de servicios para su atención;

- V. Identificar situaciones que requieran medidas gubernamentales de urgente aplicación, y
- VI. Generar un registro de datos, para realizar las políticas públicas que correspondan y que faciliten el intercambio de información entre las instancias.



Artículo 74. Cada miembro del Sistema proporcionará permanentemente al Instituto la información necesaria para la generación y actualización del Banco de Datos. Los datos e información serán destinados únicamente a la finalidad para la cual fueron obtenidos, debiendo observar los principios de licitud, calidad y seguridad.”⁴¹.

Actualmente, las dependencias estatales que tienen acceso a este sistema, actualmente, son el Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos, Comisión Estatal de Seguridad Pública, Secretaría de Salud, Fiscalía General del Estado y Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia. El Instituto de Desarrollo y Fortalecimiento Municipal, la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de Educación y las instancias municipales de las mujeres no están registradas como proveedoras de datos en este banco de información. Para serlo tendrían que solicitar su acceso a la Secretaría de Seguridad Pública Federal, a través del SEPASE.

⁴¹ Reglamento de la LAMVLVEM. Decreto s/n publicado en el Periódico Oficial “Tierra y Libertad” No. 5243 de fecha 2014/12/10. Vigencia 2014/12/11. p.27.

La página de Internet en la cual se registran los Expedientes está ubicada en la siguiente dirección: <http://www.mujereslibresdeviolencia.gob.mx/>

La aplicación de este Expediente es indispensable para agilizar la canalización y facilitar a las mujeres el proceso, evitando la revictimización. Para ser viable se requiere, primero, que cada una de las dependencias del SEPASE designe personal de confianza con la sensibilización y capacitación pertinentes para operar el MAU y que cuente con la clave de acceso al formato digital que debe llenarse, bajo el principio de confidencialidad. Se recomienda que dicho personal tenga formación en psicología o trabajo social. Dicho personal requiere capacitación sobre el uso y manejo del Banco de Datos, así como también es indispensable que quienes estén a cargo de los servicios de atención cuenten con los recursos materiales básicos, como equipo de cómputo, conexión a Internet y acceso al sistema.

A continuación, se describe la estructura general del BANAVIM, para conocer a grandes rasgos sus funciones.

Cada vez que se registra un caso, se genera un número de Expediente Único de Víctima, con el cual se dará seguimiento al proceso de atención de la usuaria en las diversas dependencias a las que es canalizada. La información del Expediente se deberá actualizar periódicamente conforme avance el proceso de atención.

El sistema cuenta con diversos candados para acceder y llenar el formato según el grado de responsabilidad que tiene la dependencia. En el SEPASE debe nombrarse una institución responsable del Banco a nivel estatal, una persona responsable por institución y una o varias personas capturistas.

1.2. Estructura del sistema



Figura 1.2.1

1.3. Perfil

Los usuarios tienen acceso a diferentes niveles del sistema, disponibles en el menú principal, de acuerdo con los permisos que les sean asignados por el Administrador.

Administración de Perfiles

Perfil:

	Perfil
YES	ADMINISTRADOR
YES	CAPTURISTA
YES	PRUEBA1
YES	RESPONSABLE DE LA INSTITUCION
YES	RESPONSABLE DEL ESTADO

Campos obligatorios

Visitante No. 0 0 0 0 4 0 3

En el proceso de registro del Expediente se agrega información complementaria de la víctima, tal como lo expresa la imagen 4.3. El Expediente se llena a manera de entrevista a partir de preguntas concretas y directas. En caso de que las preguntas hayan sido respondidas durante la aplicación de la Herramienta de detección, pueden ser respondidas por quien esté brindando la atención.

4.3. Datos Complementarios de la Víctima

Registro
➤ Registro de la Víctima
-Datos Generales
-Domicilio
➤ Caso de Violencia
-Registro
-Efectos de la Violencia
➤ Datos Complementarios de la Víctima
-Perfil
-Media Filiación
➤ Datos del Agresor
➤ Datos Complementarios del Agresor

El sistema también registra el tipo de atención especializada que se brinda a la usuaria, las instituciones a las que se canaliza y las órdenes de protección que pudieran haber sido solicitadas. Cada vez que se canaliza a la usuaria a una institución distinta se debe actualizar el Expediente; cuya responsabilidad recae en el personal que brinda la atención secundaria o terciaria.

BIBLIOGRAFÍA.

Lamas, M. (2002). "La antropología feminista y la categoría de género", en: *Cuerpo, diferencia sexual y Género*. México, Taurus.

Loria, C. (2010). "Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la violencia contra las mujeres", Instituto de Investigaciones Jurídicas, México.

Loria, C. (2012). "Núcleo multidisciplinario sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la violencia contra las mujeres. Protocolos de actuación- 2ª Edición revisada, integrada y aumentada", ICC-UNAM-CONACYT, México.

Maqueda, M.L. (2006). "La Violencia de Género. Entre el concepto jurídico y la realidad social" en: *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, RECPC 08-02.

Pinherio, P.S. (2006). "Informe sobre violencia contra los niños y las niñas", Naciones Unidas.

DOCUMENTOS NORMATIVOS.

Edición especial de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida libre de Violencia para el Estado de Morelos. Indesol, Comaletzin y Comité Contra el Femicidio en Morelos (COCOFEM). INDESOL, México, 2008.

Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2011). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México, 2011.

Informe del Grupo de Trabajo sobre el Examen Público Universal. México (EPU, 2013).

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos. Última reforma del 19 de noviembre de 2014. LII Legislatura del Congreso del Estado de Morelos.

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. Gobierno Federal. México, 2007.

Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Equidad de Género en la Administración Pública Estatal y Municipal del estado de Guanajuato. Instituto de la Mujer del Estado de Guanajuato, 2010.

Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos. Última reforma del 10 de diciembre de 2014. LII Legislatura del Congreso del Estado de Morelos.

FUENTES ELECTRÓNICAS.

"Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer". Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104 del 20 de Diciembre de 1993.

<http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>. Consultada el 1 de febrero de 2015.

“Informe sobre el 52º periodo de sesiones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 2012”. Consultado en <http://recomendacionesdh.mx/inicio/informes> el 9 de febrero de 2015.

“Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras a los hechos. Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas”, 2006. <http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/publications/Spanish%20study.pdf> consultada el 1 de febrero de 2015.

“Resolución 49.25 de la Asamblea Mundial de la Salud”. Sexta sesión plenaria, 25 de mayo de 1996 - Comisión B, cuarto Informe. http://www.who.int/violence_injury_prevention/resources/publications/en/WHA4925_spa.pdf. Consultada el 1 de febrero de 2015.