



San Andrés

CHOLULA

Ayuntamiento
2021-2024

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA ESTRATEGIA
PARA LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A
MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN SU
MODALIDAD PUERTA VIOLETA

SECRETARÍA PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA
DE GÉNERO DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE SAN ANDRÉS CHOLULA



San Andrés

CHOLULA Ayuntamiento
2021-2024

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN SU MODALIDAD PUERTA VIOLETA DE LA SECRETARÍA PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA DE GÉNERO

Clave: 161.SACH2124/PROTSISG/11/2024

RESPONSABLES:

HILDA CAMPOS COYOTL
**San Andrés**
CHOLULA Ayuntamiento
2021-2024
SECRETARÍA PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA
DE GÉNERO
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
SECRETARÍA PARA LA IGUALDAD
SUSTANTIVA DE GÉNERO

VALIDACIÓN Y REGISTRO:

LAURA MORALES TAPIA
**San Andrés**
CHOLULA Ayuntamiento
2021-2024
CONTRALORIA MUNICIPAL
ADMINISTRACION 2021-2024
O/2/CM/164F/ETP
CONTRALORA MUNICIPAL

FRANCISCO R. FONSECA ARGUDÍN

DIRECTOR DE CONTROL,
EVALUACIÓN Y CONTRALORÍA
SOCIAL

Se expide el presente Protocolo en San Andrés Cholula, Puebla a los 22 días del mes de enero de dos mil veinticuatro. El alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento, por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

INDICE

CONCEPTO	PAG.
CAPÍTULO I SOBRE LA ESTRATEGIA	2
I.I. OBJETIVO GENERAL	2
I.II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
I.III. EJES RECTORES PARA LOS PROCEDIMIENTOS	3
I.IV. MARCO TEÓRICO	6
I.V. MARCO CONCEPTUAL	9
I.VI. MARCO NORMATIVO	18
CAPÍTULO II MODELO DE ATENCIÓN ESTRATEGIA PUERTA VIOLETA	23
II.I. LINEAMIENTOS CENTRALES DE LA ESTRATEGIA PUERTA VIOLETA	23
II.II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MODELO	23
II.III. MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	32
II.IV. VINCULACIÓN Y CANALIZACIÓN	32
CAPÍTULO III ATRIBUCIONES DEL PERSONAL	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	41

CAPÍTULO I

SOBRE LA ESTRATEGIA

El Estado debe garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, para lo cual se requiere adoptar políticas y estrategias específicas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en su contra. La Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (DAVGM) tiene como finalidad erradicarla, a través de acciones gubernamentales y conforme a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia que requiere de la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los gobiernos municipales para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como favorecer su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación.

La Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres estima necesario disponer de los medios legales a su alcance para garantizar la prevención y erradicación del fenómeno, así como en la promoción de los Derechos Humanos de las mujeres. Para el Estado de Puebla, la DAVGM fue emitida el 8 de abril del 2019 para 50 municipios, dentro de los cuales se encuentra San Andrés Cholula. En el marco de las estrategias tomadas para el cumplimiento de las 45 medidas que se establecen en dicha declaratoria, en abril del 2022 se crea la Estrategia Puerta Violeta, que busca garantizar la atención multidisciplinaria a las mujeres del municipio, así como atender los delitos por razón de género que se cometen en la región.

La Constitución y tratados internacionales establecen que toda persona, sin distinción, debe poder acceder a la justicia cuando considera que se le ha violado algún derecho. Para hacer frente a esta situación de desventaja, la Estrategia para la Atención y Acompañamiento a Mujeres en situación de Violencia, en su modalidad Puerta Violeta, realiza distintas acciones para contribuir a la construcción de un San Andrés libre de violencia hacia las mujeres y así:

- Coadyuvar con los tres niveles de gobierno en la consolidación de los programas en materia de igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como una vida libre de violencia
- Otorgar atención multidisciplinaria a las mujeres en asuntos relacionados con violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades
- Impulsar la autonomía de las mujeres víctimas de violencia a través de actividades que fortalezcan las habilidades, conocimientos y medios para su desarrollo económico, libre de estereotipos y roles tradicionales

I.I. OBJETIVO GENERAL

Establecer de manera específica los procedimientos de atención que deben llevarse a cabo por el personal de Puerta Violeta, garantizando que las respuestas a las usuarias sean

oportunas, eficientes y conforme a la normativa internacional, nacional y estatal vigente, en materia de atención a mujeres en situación de violencia.

El presente protocolo introduce elementos conceptuales, estrategias y herramientas teórico-prácticas, que facilitan al equipo de Puerta Violeta la tarea de dar acompañamiento multidisciplinario y atención de calidad a mujeres víctimas de violencia de cualquier tipo y modalidad, residentes de San Andrés Cholula, Puebla.

I.II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Atender de manera oportuna los casos de violencia contra las mujeres que se presenten en el municipio de San Andrés Cholula, o dirigidos a las residentes en este municipio.
2. Implementar acciones orientadas a garantizar la protección y seguridad de las mujeres sanandreseñas.
3. Establecer los principios rectores para la atención multidisciplinaria de las usuarias de Puerta Violeta.
4. Delimitar estrategias que fomenten la comunicación efectiva y asertiva entre el personal y las usuarias, promoviendo la confianza y confidencialidad en todo momento.
5. Establecer procedimientos que ayuden a identificar las principales necesidades de las usuarias, tomando en cuenta sus situaciones y contextos específicos, a fin de brindar un acompañamiento oportuno.
6. Proponer mecanismos que permitan ofrecer atención inmediata, eficiente y eficaz a las usuarias.
7. Orientar y dar a conocer a las usuarias alternativas institucionales o sociales que apoyen el enfrentamiento de la situación de violencia.
8. Establecer procesos basados en el principio de no revictimización, brindando un trato y auxilio inmediatos, respetuosos y dignos, que consideren los efectos del impacto de la violencia en las usuarias.
9. Lograr que las mujeres y sus hijos adquieran herramientas para poder gestionar las emociones frente al acto violento.
10. Salvaguardar la integridad física, emocional, económica, patrimonial y sexual de las mujeres, a través de las medidas de protección y seguridad correspondientes y mediante acciones de seguimiento que prevengan actos futuros de violencia y/o posibiliten una intervención oportuna.
11. Salvaguardar la seguridad física y mental de todo el personal.

I.III. EJES RECTORES PARA LOS PROCEDIMIENTOS

Con la finalidad de brindar una atención de calidad a las usuarias de Puerta Violeta, salvaguardando en todo momento su dignidad e integridad, el personal de la estrategia deberá en todo momento conducirse bajo las siguientes bases:

1. **Principio de realidad:** Se trata de contrarrestar los errores de juicio o negación de la realidad vivida. Busca hacer intervenciones que pongan en evidencia las formas de violencia que la usuaria está viviendo a fin de desnaturalizarla, señalando que ninguna persona merece ser violentada. En el caso de mujeres en situación de violencia, existe una tendencia a que sientan culpa por las agresiones que atravesaron, por lo que mediante el principio de realidad se busca erradicar dicha culpa. Adicionalmente, es común que las personas que experimentan una vivencia traumática experimenten un estado de confusión, que es importante ayudar a contrarrestar. Se intenta mitigar la sensación de desesperanza e indefensión, mostrando que hay soluciones y alternativas.
2. **Principio de seguridad:** Se trata de salvaguardar la vida e integridad física y mental de las usuarias. Se requiere hacer intervenciones para evidenciar los riesgos de su situación y concientizar en cuanto a la escalada de la violencia. Bajo este principio se elabora un plan de seguridad, en caso de ser necesario. Se comunica a la usuaria de que es responsable de poner en marcha acciones para cuidar de sí misma, adicionalmente a los derechos y servicios que deben serle garantizados. Se debe hacer una evaluación del riesgo en el que se encuentra la usuaria, así como de la peligrosidad del agresor y de los recursos personales y materiales con los que cuenta, a fin de tener un panorama más claro sobre qué tan vulnerada se encuentra su situación.
3. **Transparencia y claridad:** Se plantean de manera clara y concisa los alcances de la atención brindada en Puerta Violeta. Es fundamental que no se generen falsas expectativas en las usuarias y se les comparta, a través de un lenguaje sencillo, en qué consiste el proceso de acompañamiento, brindando por escrito estos servicios, que se encuentran en los materiales informativos en las instalaciones. La honestidad por parte de las profesionistas será indispensable para establecer un vínculo de confianza con la usuaria. En este sentido, es importante tomar en cuenta que muy probablemente las usuarias tengan desconfianza en las instituciones y, además, que se encuentran en una situación que les ha hecho sentir incertidumbre, por lo que es fundamental que se trabaje en la recuperación de la confianza en ellas mismas y respecto a otras personas.
4. **Buen trato y restauración:** Al brindar atención a mujeres en situación de violencia, el buen trato tiene que tomar lugar en todo momento. La usuaria debe percibir la diferencia que hay entre tratos hostiles y entornos saludables. Dar una atención que se base en la amabilidad, empatía, calidez y respeto es fundamental para proveer lo que necesita. La restauración, por su parte, se refiere a brindar los servicios oportunos y necesarios para que la usuaria pueda estar en condiciones de recuperar su autonomía y libertad. Si bien, una mujer que ha atravesado por una situación de violencia nunca vuelve al mismo estado en el que estaba antes de la experiencia traumática, es posible que vuelva a sentirse plena en diferentes esferas de su vida.
5. **Trabajo situado:** Es fundamental tomar en cuenta el contexto específico de cada usuaria, ya que esto determina en gran medida los recursos tanto emocionales como materiales con los que cuenta y esto nos permite identificar sus necesidades. Además, es necesario que al dar acompañamiento se tome en cuenta que la usuaria está inserta en un contexto que la limita en muchas dimensiones y al mismo tiempo le abre oportunidades en diversos ámbitos. El proceso de acceso a la justicia y de recuperación de la autonomía, depende en gran medida de los mecanismos que existan en cada estado o comunidad y entorno específico. De esta manera, tomar en cuenta cómo está

construida la realidad en la que vive la usuaria, es crucial para poder establecer rutas de acción que verdaderamente funcionen y que no vulneren más la situación.

6. **Horizontalidad:** Debe existir un trato igualitario y respetuoso con las usuarias. Es importante considerar que, si bien las profesionistas cuentan con experiencia profesional y conocimientos en la materia, no deberán decidir por la usuaria. Así, se presentan a las usuarias las distintas alternativas que existen para dar respuesta a sus solicitudes. En este sentido, se busca generar conciencia en la usuaria respecto a las rutas de acción que elija desde cada área y profesionista, orientando sobre las ventajas y desventajas de las decisiones que se tomen, sin ejercer presión sobre ninguna en particular. Se reconoce que las especialistas, por su posición laboral pueden tener una posición de poder o autoridad frente a la usuaria, que no debe fomentarse.
7. **No revictimización:** De acuerdo con la Ley General de Víctimas, las características particulares de la persona afectada no deberán condicionar la calidad de la atención que se le brinde. El Estado no podrá obstaculizar o agravar su condición o el acceso a sus derechos. Los procesos deben cuidar aspectos como:
 - No culpabilizar a la víctima por la situación que está atravesando.
 - Evitar que las víctimas cuenten más de una vez su experiencia traumática, ya que esto revive su dolor y angustia.
 - Evitar la desorganización en los procesos, a fin de no vulnerar a la usuaria en ninguna parte del acompañamiento.
 - Evitar juicios de cualquier tipo, ya sea sobre su apariencia física, toma de decisiones, sistema de creencias, entre otras.
 - No poner en duda el testimonio de la usuaria.
 - No mostrar indiferencia o minimizar las experiencias vividas.
8. **Confidencialidad:** garantiza que la información de las usuarias será protegida para que no sea divulgada sin su consentimiento. De esta manera, se establece que la información obtenida sobre las usuarias a lo largo de su acompañamiento será utilizada únicamente para propósitos profesionales relacionados directamente con los procesos pertinentes. Este principio permite salvaguardar su seguridad. En este sentido, se debe tener en cuenta que cuando se trata de mujeres víctimas de violencia, existe información que podría aumentar su riesgo frente a personas agresoras, de ser compartida y que incluso puede vulnerar también a las profesionistas acompañantes.

Adicionalmente, el personal de Puerta Violeta deberá operar bajo el principio de consentimiento informado, esto quiere decir que antes de obtener su autorización, se describe a las usuarias lo que se va a hacer con sus datos, quién tendrá acceso a ellos y cómo serán resguardados, siendo estos para uso estadístico, para seguimiento de su caso y en caso de requerir reportes a las autoridades competentes o a las dependencias de canalización.

Los expedientes y documentos que se generen en Puerta Violeta, serán resguardados en las instalaciones de las mismas, en un lugar seguro y solamente las personas autorizadas podrán tener acceso a éstos. Se entiende por personas autorizadas: personal administrativo y personal que brinda atención directa en Puerta Violeta, así como el personal de la Dirección de Prevención de la Discriminación y Violencia de

Género de la Secretaría para la Igualdad Sustantiva de San Andrés Cholula. En caso de ser solicitado, se comparte información a las instancias correspondientes, toda vez que así se requiera para llevar a cabo procesos subsecuentes y siempre con el consentimiento informado de la usuaria en el formato aprobado por la Coordinación General de Transparencia (ver anexo 1).

9. **Debida diligencia:** La obligación del funcionariado público, las dependencias y entidades del gobierno, de realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un plazo razonable, a través de una respuesta eficiente, eficaz, oportuna, responsable con perspectiva de género y derechos humanos, para la prevención, atención, investigación, sanción y reparación integral del daño a las mujeres víctimas de violencia. Anudado a sus subprincipios de oficiosidad, oportunidad y competencia, considerando que las acciones ejecutadas deberán relacionarse directamente con los resultados en el tamizaje de riesgo que indiquen el nivel de emergencia de cada caso.
10. **Procesos orientados a accionar:** Se fomenta en todo momento el conocimiento y ejercicio de sus derechos a la usuaria, dándole sentido al proceso como una etapa de recuperación de su proyecto de vida y para lograr su autonomía. Busca visibilizar y fortalecer los recursos de las víctimas. Es importante reconocer que las mujeres en situación de violencia son víctimas, pero no han dejado de tener agencia. En este sentido, se concibe a las usuarias como personas en proceso de construcción y de afirmación de su propia identidad, es decir con la capacidad de sobreponerse al dolor y al sufrimiento, para afrontarlo, transformarlo y transformarse a sí mismas y a su entorno.
11. **Integralidad:** Considerar las dimensiones de las políticas en materia de prevención, atención, sanción y erradicación en su interdependencia, garantizando que sus efectos se encuentren vinculados en intervenciones con un enfoque sistémico, complejo e interinstitucional. Las estrategias y acciones planeadas deberán señalar la participación y contribución de las diferentes instituciones, ámbitos de gobierno y sectores de la sociedad civil, con el fin de articular sinergias y edificar redes y alianzas estratégicas para brindar un acompañamiento oportuno
12. **Inmediatez:** La atención a las usuarias debe ser de forma inmediata y oportuna. Esto quiere decir que se priorizará su bienestar en todo momento. Así, el personal de Puerta Violeta deberá poner en el centro la atención a las usuarias en todo momento, considerando todas las demás acciones secundarias y de carácter complementario. En este sentido, es importante tomar en cuenta que una mujer que llega a Puerta Violeta ha atravesado un proceso complejo y difícil para tomar la decisión de solicitar ayuda. Puede ser la única oportunidad de ofrecerle acompañamiento y salvaguardar su vida, por lo que debe aprovecharse. En caso de que las profesionistas tengan alguna actividad en curso, tales como capacitaciones y reuniones, éstas deberán ser interrumpidas para brindar la atención correspondiente.

I.IV. MARCO TEÓRICO

Se establecen las consideraciones teóricas a través de las cuales se sustenta la Estrategia, proporcionando un punto de partida y una visión clara de la perspectiva desde la que se ejecutan las acciones que la conforman.

A. Perspectiva de Género

Se entiende como una categoría de análisis empleada para entender la organización social, económica, política y jurídica de los Estados, a partir del reconocimiento de la desigualdad en cuanto a distribución de recursos, goce de derechos y acceso a oportunidades que viven las personas en la diversidad sexo genérica.

Este enfoque se centra en cuestionar las ideas que toman como base las diferencias sexuales para asignar roles sociales en cada género, ya que es a partir de estas que se generan desigualdades y jerarquías que han permitido históricamente la predominancia de lo masculino sobre lo femenino. De acuerdo con Rocha Sánchez y Díaz Loving (2011), ser hombre o ser mujer es el resultado de un proceso psicológico, social y cultural, a través del cual se asigna un significado a lo masculino y otro significado a lo femenino. En cada cultura hay una noción de lo que significa ser hombre o ser mujer; existe una serie de características, obligaciones, comportamientos y expectativas transmitidas y reforzadas en el proceso de construcción de identidad de las personas y que se vinculan directamente con el sostenimiento de estructuras patriarcales.

B. Enfoque de Derechos Humanos

De acuerdo a ONU Mujeres (2017), este enfoque requiere considerar e incluir los derechos reconocidos universalmente, tales como la igualdad entre seres humanos, la dignidad propia de cada persona, la seguridad, la paz, la autodeterminación y el vigor de los derechos sociales y culturales. Asimismo, fortalece la promoción de las capacidades individuales, así como de las institucionales que permitan velar por el cumplimiento de dichos derechos.

Con el propósito de corregir las prácticas discriminatorias y desigualdades estructurales, que privan a las personas de sus libertades y derechos humanos, este enfoque reconoce la obligación de los gobiernos de respetar, proteger, promover y garantizar los derechos humanos de sus poblaciones, ubicando la dignidad humana en el centro de sus decisiones.

Además, el enfoque basado en derechos humanos pretende crear dinámicas de rendición de cuentas y transparencia, así como impulsar mecanismos que se basen en el desarrollo de las capacidades, tanto de los titulares de obligaciones (el Estado), como de los titulares de derechos (la ciudadanía).

C. Enfoque interseccional

El concepto de interseccionalidad es relativamente reciente, ya que fue en el siglo XIX que surgieron los debates que sentaron sus bases. Estos debates tuvieron origen en el movimiento feminista que cuestionó el reduccionismo que había en la categoría mujer como fuente de discriminación, ya que identificaron la interrelación entre distintas categorías sociales de diferenciación más allá del género y de sistemas y matrices de dominación que consideren la raza, la sexualidad, la clase social, la orientación e identidad de género, entre otras. Hoy en día, se toman en cuenta también otras categorías como la edad y la condición física de las personas.

Kimberlé Williams Crenshaw describe la interseccionalidad como “un sistema complejo de estructuras de opresión que son múltiples y simultáneas” (en Muñoz, 2011). Así, por ejemplo, se es mujer en una sociedad determinada, pero simultáneamente se puede ser joven (categoría de edad), indígena (categoría étnica), empobrecida (categoría de clase) y homosexual (categoría de orientación sexual). En este sentido, se deben tomar en cuenta todos los sistemas relacionales complejos que rigen a nuestras sociedades para crear políticas públicas, programas y estrategias que tomen en cuenta la totalidad de factores que obstaculizan el acceso de las personas al goce pleno de sus derechos.

D. Enfoque Intercultural

Está orientado al reconocimiento de la coexistencia de diversidades culturales en las sociedades actuales, las cuales deben convivir con una base de respeto hacia sus diferentes cosmovisiones, derechos humanos y derechos como pueblos. Así, en la interculturalidad se reconoce al otro como diverso, desde la comprensión y el respeto.

De acuerdo con PNUD (2013), la perspectiva intercultural abona a la metodología de género y derechos humanos para deslegitimar la desigualdad social, desanclando jerarquías entre grupos étnicos y desarticulando superioridades entre colectivos. Para ello, es indispensable reconocer la perspectiva que cada grupo tiene de sus necesidades, así como de las faltas y violaciones a sus derechos, con el fin de erradicarlas.

E. Perspectiva Psicosocial

Este enfoque se centra en la concepción de los seres humanos como sujetos en relación y construcción con otras personas; analiza la interacción compleja que existe entre el contexto social, cultural, económico y político en el que está inserta. Busca reconocer que la persona no es ajena a la realidad que le rodea, por lo que implica tener una mirada amplia y clara del contexto. Por ejemplo, en el caso de mujeres en situación de violencia, es importante identificar que nos rige a nivel mundial un sistema patriarcal, que se manifiesta de manera específica en México y en sus distintas localidades.

De acuerdo con este enfoque, no debe tenerse una mirada neutral sobre diversos acontecimientos de injusticia. Es decir, no se pueden mirar con neutralidad los casos de violencia de género, ya que implican relaciones de poder entre las partes y toman lugar en contextos situados de violencia.

Al analizar las interacciones y las relaciones sociales, se considera el marco sociopolítico e histórico como un todo, dentro del cual se construyen y desarrollan los sujetos, constituidos como tales en los procesos de interacción social y simbólica. Por lo tanto, a la hora de observar, diagnosticar, analizar, atender, acompañar y evaluar casos de violencia, se tienen en cuenta no solo sintomatologías o trastornos, procesos epidemiológicos, patologías sociales y carencias; sino también procesos colectivos, significados y sentidos, afrontamientos y factores de resiliencia individual y comunitaria.

I.V. MARCO CONCEPTUAL

En este apartado se explican los conceptos centrales para el protocolo, a fin de brindar un mejor entendimiento de cada uno de los procesos planteados y de ofrecer al personal un punto común de partida:

A. Conceptos relacionados a la violencia contra las mujeres

1. Violencia de género: actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres, niñas y cuerpos feminizados en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia.

Si bien las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y los niños también pueden sufrirla, con sus características propias. En ocasiones se emplea este término para describir la violencia dirigida contra las poblaciones LGBTTTQI+, al referirse a la violencia relacionada con las normas de masculinidad/feminidad o a las relacionadas con la orientación sexual e identidad o expresión de género.

2. Violencia contra las mujeres: Cualquier acción u omisión que, con motivo de su género, les cause daño físico, psicológico, económico, patrimonial, sexual, obstétrico o la muerte, en cualquier ámbito (LAMVLVEP, artículo 6, f. XXXIV, 2007).
3. Tipos de violencia contra las mujeres: Refiriéndose a las distintas manifestaciones de la violencia, de acuerdo con el art. 10 de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla (LAMVLVEP), los tipos de violencia son:

- a. Violencia psicológica: Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica de la víctima, la cual puede consistir en amenazas, negligencia, abandono, descuido reiterado, insultos, gritos, humillaciones, marginación y/o restricción a la autodeterminación, celotipia, devaluación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo o cualquier otra que conlleve a la víctima a la depresión, aislamiento, desvalorización, anulación de su autoestima e incluso al suicidio.
- b. Violencia física: Todo acto que causa daño no accidental, por medio del empleo de la fuerza física, algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no lesiones internas, externas, o ambas.
- c. Violencia económica: Toda acción u omisión 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; también se considera como tal el incumplimiento de la obligación alimentaria.
- d. Violencia patrimonial: Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la sustracción, retención, destrucción, transformación o distracción de objetos, bienes, valores, derechos u obligaciones o cualquier otro tipo de documentos comunes o propios de la víctima destinados a satisfacer sus necesidades.
- e. Violencia sexual: Es cualquier acto que degrade, dañe o lesione el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, por tanto, atenta contra su integridad física, libertad y/o dignidad. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.
- f. Violencia vicaria: Es todo acto u omisión intencional, con el objeto de causar daño a la víctima a través del perjuicio, maltrato, descuido y/o manipulación de las hijas y los hijos; así como el daño o menoscabo del vínculo filial con la víctima. Es una manifestación de violencia por parte de quien mantiene o mantuvo una relación afectiva o sentimental de pareja con la víctima, que por sí o por interpósita persona, utiliza a las hijas y los hijos de la víctima como instrumento para causarle daño.

Análisis de caso: Usaria de Puerta Violeta se presenta con una situación de amenazas por parte de su expareja sentimental y padre de sus hijas. Le refiere que si no lo deja volver a su casa, no le dará pensión alimenticia para las menores. La usuaria presenta un intento de denuncia previo que fue solventado a manera de convenio, con motivo de golpes y agresiones verbales en su contra. Los fines de semana les permite a las niñas ir a visitarlo, pero menciona que cuando regresan se encuentran rebeldes porque el padre les menciona que ella es la que no quiere que estén juntos/as. En este caso se puede observar la presencia de violencia vicaria, económica, física y psicológica, tanto en la relación de pareja como posterior a ella.

4. Modalidades de la violencia de género: Refiriéndose a los ámbitos en los que se manifiestan los distintos tipos de violencia contra las mujeres, en el Capítulo II de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, se establecen las siguientes modalidades:
- a) Familiar: Acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica, sexual, obstétrica o cualquier otra de naturaleza análoga a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuando el agresor tenga o haya tenido una relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato, cualquier otra relación de afectividad, convivencia conjunta, encauzada o que tenga como resultado constituir una relación de matrimonio o concubinato (Art. 11).
 - b) Laboral y docente: Consiste en el ejercicio abusivo de cualquier facultad que sitúe a la mujer en un plano de subordinación, o bien, cualquier omisión en el cumplimiento de determinadas obligaciones suficiente, dolosa y motivada por razones de género, que menoscabe los derechos laborales de la mujer, que pueda dañar su salud e integridad física, psíquica, libertad o seguridad, así como su desarrollo profesional, académico o análogo, y que se ejerce por personas con quienes tiene un vínculo laboral, docente o análogo, independientemente de la relación jerárquica (Art. 13).

Adicionalmente, al hablar de la violencia en el ámbito laboral y docente, en el art. 16 de la LAMVLVEP se definen los siguientes conceptos:

- Hostigamiento sexual: el ejercicio abusivo del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral o escolar, sistemático o no, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva.
 - Acoso sexual: es una forma de violencia similar al hostigamiento sexual, con la diferencia de que no existe una subordinación real de la víctima frente al agresor, pero igualmente hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva un estado indeseable de sometimiento o indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de si se realiza en uno o varios eventos.
- c) En la comunidad: Se refiere a los actos individuales o colectivos, motivados por razones de género, tendentes a transgredir sus derechos humanos, así como denigrar, discriminar, marginar o excluirlas de cualquier ámbito en el que se desarrollen.
 - d) Obstétrica: Toda acción u omisión por parte del personal médico y de salud que dañe, lastime, denigre, o cause la muerte a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, así como la negligencia en su atención médica que se exprese en un trato deshumanizado, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, considerando como tales la omisión de la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas; practicar el parto por vía de

cesárea, sin que cumpla con los criterios médicos acordes a la normatividad oficial en ésta materia; el uso de métodos anticonceptivos o esterilización sin que medie el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer, obstaculizar sin causa médica justificada el apego precoz del niño o niña con su madre, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer.

También se considera violencia obstétrica, negar la petición de acompañamiento de persona de confianza durante la prestación de los servicios médicos en los que la normatividad en materia de salubridad, epidemiología o control sanitario lo permita; fotografiar o grabar por cualquier medio el procedimiento de atención médica sin que medie el consentimiento voluntario; así como permitir el ingreso, atención o intervención de personal externo no acreditado ni justificado medicamente, sin que medie el consentimiento voluntario.

- e) Institucional: Violencia contra las mujeres en al ámbito institucional, son los actos u omisiones de las y/o los servidores públicos del Estado o de los Municipios que tengan por objeto o por resultado discriminación, impedir el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso a políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia. Cuando las y/o los servidores públicos incurran en violencia contra las mujeres en el ámbito institucional, se estará a lo establecido en el Título III de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- f) Política: Toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo.
- g) Feminicida: Violencia feminicida es la manifestación extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en cualquier ámbito, integrada por una serie de conductas misóginas que pueden implicar impunidad y originar la muerte. En los casos de feminicidio se aplicarán las sanciones previstas en el Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla y demás Leyes aplicables.
- h) Digital: Son los actos de acoso, hostigamiento, amenazas, intimidación, exhibición, insultos, vulneración de datos, mensajes de odio, o divulgación de información, textos y publicación de fotografías, videos, impresiones gráficas o sonoras, verdaderas, falsas o alteradas, de contenido violento, erótico o sexual, que se realice sin el consentimiento de la persona involucrada, empleando las Tecnologías de la Información y la Comunicación, plataformas de internet, redes

sociales, aplicaciones, servicios de mensajería instantánea, correo electrónico o cualquier otro espacio digital, que atente contra la integridad, la intimidad, la libertad, la vida privada o transgreda algún derecho humano de las mujeres o de sus familias.

- i) En el noviazgo: Es todo acto intencional dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, psicológica o sexual, a la mujer adolescente o adulta con quien se tiene una relación de hecho, afectiva, de romance, enamoramiento o noviazgo, con el objeto de ejercer presión, manipulación o maltrato.

Análisis de caso: Usuaria de Puerta Violeta solicita asesoría psicológica y jurídica en debido a que pretendía terminar una relación sentimental con un joven de 19 años que, al enterarse de este hecho, la amenaza con divulgar por redes sociodigitales fotografías íntimas de la joven, las cuales fueron tomadas de manera coercitiva.

En este caso se puede observar la presencia de violencia en su modalidad digital y en el noviazgo.

5. Ciclo de la Violencia de Género: La violencia opera de manera cíclica, es decir, es un proceso que no se da de manera lineal, ya que tiende a repetirse. El ciclo de la violencia es un modelo desarrollado para explicar la complejidad que existe en el abuso que se da en las relaciones de pareja, derivado de la desigualdad estructural entre hombres y mujeres. En este sentido, es una herramienta que permite entender e identificar las situaciones en las que se producen malos tratos, cómo se mantienen en el tiempo, así como la importancia de frenarlo.

Se han identificado tres fases en las que se produce y reproduce dicha violencia. Así, la articulación de estos momentos da origen a lo que conocemos como ciclo de la violencia:

- Acumulación de tensión: de manera cotidiana, la persona agresora muestra actitudes hostiles y generalmente ejerce violencia psicológica. Estas actitudes y violencias incrementan gradualmente, por lo que identificarlas es difícil. La "desvalorización reiterada, por medio de humillaciones, críticas y amenazas" (Echeburúa y Corral en Cuervo y Martínez, 2013), los comportamientos nocivos cotidianos llegan a generar culpabilización o devaluación en la propia víctima y rompen la integridad física, mental y emocional de la mujer.
- Estallido de violencia: Es el resultado de la tensión acumulada, es decir, la persona agresora descarga las tensiones. La violencia se vuelve más evidente y directa. En esta etapa generalmente se ejerce violencia sexual y física.
- Luna de miel: En esta fase ocurre la reconciliación. La persona agresora se muestra arrepentida por haber estallado, pide disculpas y promete que el incidente no volverá a suceder. Esta es una de las etapas que genera más confusión en las víctimas.

Es importante señalar que la tercera fase tiende a desaparecer con el paso del tiempo, así como los estallidos de la violencia incrementan en número y gravedad, vulnerando cada vez más a las mujeres, quienes además conforme avanza y se repite el ciclo, pierden recursos personales, económicos e incluso redes de apoyo.

6. Cultura de la violencia: aspectos culturales (ideas, tradiciones, costumbres) que legitiman la violencia directa y estructural, normalizando acciones que atentan en contra de la dignidad humana y que se traducen prácticas cotidianas.
7. Cultura feminicida: aspectos culturales que aceptan, permiten, naturalizan, justifican y promueven el asesinato de mujeres por el hecho de ser mujeres, toda vez que a lo largo de la historia han sido sistemáticamente asesinadas por su condición de género como mecanismo de dominación y control social de la feminidad. La cultura feminicida es un claro reflejo de la existencia de una subvaloración de la vida de las mujeres con relación a la vida de los hombres.
8. Machismo: conjunto de actitudes, conductas, creencias y prácticas sociales destinadas a promover la idea de que los hombres son superiores a las mujeres. El comportamiento machista es una parte sustancial de la cultura patriarcal que discrimina y oprime no sólo a las mujeres, sino a las personas de la diversidad sexual. Este perpetúa el sistema de dominación de los hombres sobre las mujeres.
9. Misoginia: Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer.
10. Discriminación: Consiste en dar un trato desfavorable, de inferioridad o de desprecio innecesario a determinada persona o grupo. En otras palabras, se refiere a la exclusión o restricción, por acción u omisión, de los derechos y libertades de los individuos. Esta siempre genera una desventaja a quien la recibe e impide que las personas gocen de un trato igualmente digno.

Normalmente las personas sufren discriminación por su origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, género, edad; condición social, económica, de salud o jurídica; religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, embarazo, lengua, preferencias sexuales, filiación política, estado civil o discapacidades, entre otras. La discriminación contra las mujeres es resultado de la de la desigualdad histórica entre hombres y mujeres y se basa en un conjunto de estereotipos, creencias y prácticas que desvalorizan lo femenino y a las mujeres como grupo poblacional.

B. Conceptos relacionados a las consecuencias de la violencia

1. Trastornos y síntomas asociados a la violencia contra las mujeres: Se refieren a las consecuencias a nivel fisiológico que se generan en mujeres que se encuentran en situación de violencia.
 - Síndrome de Estocolmo: Parte de la consideración de que las personas en situación de violencia generan un vínculo de apego con las personas que las abusan, defendiéndolas y culpándose por el abuso infligido hacia su persona, negando o minimizando las agresiones. Las mujeres en situación de violencia

desarrollan numerosas distorsiones cognitivas y perceptuales como estrategia de defensa contra el terror y el abuso. Generalmente se da un proceso de negación; así como de justificación y minimización de la violencia.

- Trastorno de estrés post traumático (TEPT): trastorno de ansiedad agudo que puede ocurrir cuando una persona atravesó o presencié un acontecimiento traumático en el que siente una impotencia abrumadora, amenaza de muerte o posible lesión como lo puede ser una experiencia de violencia. Son síntomas de TEPT revivir mentalmente el acontecimiento traumático mediante reminiscencias; tratar de evitar todo lo que le recuerde el trauma; quedar emocionalmente en estado de adormecimiento; experimentar dificultades para dormir y concentrarse, pérdidas de memoria y alarmarse o sobresaltarse fácilmente.
- Ideación suicida: es la presencia de deseos de muerte y de pensamientos persistentes de querer quitarse la vida, que forma parte de la conducta suicida, que pueden presentarse ante constantes violencias que generen una percepción de no poder escapar de la situación.
- Trastorno de desregulación destructiva del estado de ánimo: afección en la que las víctimas experimentan arrebatos frecuentes e intensos de irritabilidad, ira y mal temperamento, que pueden generarse después de sufrir una o varias situaciones de violencia.
- Trastorno de depresión mayor: se caracteriza por depresión persistente o pérdida de interés en las actividades, lo que puede causar dificultades significativas en la vida cotidiana, que pueden haber surgido de una pérdida de sentido de vida.
- Trastorno depresivo persistente: Tipo de depresión moderada pero prolongada que se caracteriza por el estado anímico depresivo durante dos años como mínimo, junto con al menos otros dos síntomas de depresión. Algunos ejemplos de síntomas incluyen pérdida de interés en las actividades normales, desesperanza, baja autoestima, inapetencia, falta de energía, cambios en el sueño y falta de concentración.
- Trastorno de pánico: Tipo de trastorno de ansiedad por el que la persona tiene crisis de pánico o angustia que se repiten, cuando no hay un peligro verdadero. Las crisis de pánico son períodos de ansiedad o miedo intensos y de inicio brusco que a veces producen pensamientos o acciones irracionales. Durante una crisis de pánico, la persona puede presentar dolor en el tórax, dificultad para respirar, latidos cardíacos rápidos, sudoración, temblor, mareo y sensación de peligro inminente o de pérdida de control. Pueden haber surgido a raíz de un evento específico, pero reproducirse en cualquier momento, aunque el peligro ya no esté.
- Trastorno de ansiedad generalizada: Ansiedad constante y aguda que interfiere en las actividades cotidianas. El trastorno de ansiedad generalizada puede ocurrir a cualquier edad. Presenta síntomas similares a los del trastorno de pánico, el trastorno obsesivo compulsivo y otros tipos de ansiedad. Los síntomas incluyen preocupación constante, inquietud y problemas para concentrarse. Generalmente existe una situación que detona el ataque.

- Trastornos de adaptación: Los trastornos de adaptación son afecciones relacionadas con el estrés. La persona sufre más estrés del que normalmente se esperaría en respuesta a un suceso estresante o inesperado, y esto le provoca problemas significativos en sus relaciones personales, laborales, escolares, etc.

C. Conceptos relacionados a los mecanismos para contrarrestar la violencia

1. Redes de apoyo: Personas con las que una mujer en situación de violencia mantiene un vínculo social cercano, solidario y de comunicación que le son emocionalmente significativas y pueden brindarle ayuda de tipo emocional o instrumental (recursos materiales). Es fundamental que las mujeres en situación de violencia cuenten con redes de apoyo, ya que esto incrementa significativamente su seguridad y la probabilidad de que pueda recuperar su autonomía. Según el contexto situacional, las redes de apoyo pueden ser formales o informales.
 - Redes de apoyo informales: Familia, amigos, vecino(a)s, compañero(a)s de trabajo/escuela, entre otras.
 - Redes de apoyo formales: Instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones educativas, entre otras. Estas se caracterizan por contar con especialización, estructura organizacional y oferta de servicios.

Es fundamental que las mujeres en situación de violencia cuenten con redes de apoyo, ya que esto incrementa significativamente su seguridad y la probabilidad de que pueda recuperar su autonomía.

2. Orden de protección: Fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres.
3. Denuncia por violencia de género: Consiste en dar aviso al Ministerio Público sobre hechos que violen los derechos de las mujeres, cometidos por civiles o autoridades.
4. Demanda por pensión alimenticia: Denuncia por incumplimiento de la obligación de los padres de dar alimentos a los hijos y las hijas, lo cual incluye comida, vestido, vivienda, atención médica, gastos educativos y de oficio, arte o profesión.
5. Guarda y custodia: Regulado por el Código Civil Federal, se refiere al cuidado y asistencia de los hijos e hijas menores de edad, en función de su sano desarrollo. En un procedimiento judicial, se debe establecer quién ejercerá la guarda y custodia, ya que tanto la madre como el padre tienen el mismo derecho.
6. Atención Integral a mujeres en situación de violencia: Conjunto de procedimientos, medidas, acciones y servicios especializados efectuados desde una perspectiva de género y de derechos humanos, que son proporcionados por instancias gubernamentales y no gubernamentales. Los modelos de atención integral a mujeres en situación de violencia buscan garantizar su acceso a servicios sin discriminación de ningún tipo, así como proporcionar asistencia y protección. Lo anterior, tomando en cuenta el contexto de cada usuaria a fin de satisfacer sus necesidades específicas. La finalidad de la atención integral es el fortalecimiento del ejercicio pleno de los

derechos de las mujeres, así como la recuperación de su autonomía. Implica proporcionar servicios articulados cuyo objetivo sea generar un impacto positivo en sus distintas esferas de vida.

7. Igualdad sustantiva: El acceso a la igualdad de oportunidades, bienes y servicios; así como en trato y participación, orientado al reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las mujeres. El Estado debe garantizarla mediante el establecimiento de normas, leyes, políticas públicas, acciones, programas, presupuestos y las medidas necesarias de carácter estructural, social y cultural. Mientras la igualdad de derecho reconoce que cada persona es titular de derechos humanos reconocidos por la ley; la igualdad sustantiva alude al ejercicio pleno de los derechos universales y a la capacidad de hacerlos efectivos en la vida cotidiana.
8. Recuperación de la autonomía de las mujeres: Proceso a través del que las mujeres transitan de una situación de opresión a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía. Este proceso ocurre como resultado del goce pleno de sus derechos y libertades. Se da un aumento de la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones y acceso al poder, principalmente sobre su propia vida. En este sentido, cuando las mujeres salen de una situación de violencia, recuperan el poder sobre ellas mismas una vez que les es posible fortalecer sus recursos personales, emocionales, económicos, psicológicos y sociales.
9. Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (DAVGM): Conjunto de acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado, ya sea ejercida por individuos o por la propia comunidad. Su carácter es temporal, de emergencia y de ámbito localizado. Este mecanismo de protección de los derechos humanos de las mujeres se establece en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
10. Plan de seguridad: Es una estrategia que ayuda a prevenir y disminuir las situaciones de vulnerabilidad e incrementar las capacidades para dar respuesta a las amenazas o reducir su probabilidad, reduciendo así el riesgo de las distintas formas de violencia que experimentan las mujeres, brindando alternativas de atención.
11. Derechos humanos de las mujeres: Derechos universales, indivisibles, interdependientes, progresivos e inalienables a todas las mujeres, que se encuentran contenidos en diversas convenciones e instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano forma parte. Al hablar de derechos humanos de las mujeres, se establece que los Estados tienen la obligación de garantizar, prevenir, investigar y sancionar todas las formas de violencia en su contra, así como a ofrecer la reparación integral del daño a las víctimas.
12. Refugio: espacio temporal multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual, que facilita a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia y que ofrece servicios de protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público.
13. Contención emocional: Se refiere a las estrategias implementadas para regresar a la persona afectada emocionalmente a un estado de tranquilidad y confianza. Las

medidas pueden ser ejecutadas por profesionales de la salud mental, por personas con la información pertinente o por la red de apoyo de la persona en cuestión.

14. Primeros auxilios psicológicos: Se refiere a la intervención emocional primaria como respuesta a una emergencia o desastre, que encamine a poner a salvo a la persona afectada, reducir los síntomas y detectar sus necesidades físicas y psicológicas.

D. D. Conceptos relacionados a la atención de la violencia

1. Víctima: Personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos (art. 4 Ley General de Víctimas).
2. Víctima indirecta: Los familiares o aquellas personas físicas que tengan una relación inmediata con la víctima directa. La violencia, también genera daños físicos y psicológicos en las víctimas indirectas.
3. Persona agresora: Aquella que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres. Las mujeres en situación de violencia pueden ser agredidas por más de una persona en un mismo contexto.
4. Usuaria: Mujeres en situación de violencia que solicitan atención y a quienes se les abre un expediente en Puerta Violeta.
5. Revictimización: Es una repetición de violencias contra quien ha sido previamente víctima. En el caso de las mujeres, la revictimización ocurre de manera frecuente debido a la normalización de la violencia de género. Es decir, las creencias sociales y culturales que se imponen a través de los roles y estereotipos de género las vulneran. De acuerdo con la Ley General de Víctimas, la revictimización o victimización secundaria, se refiere a que las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.

I.VI. MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se basa en los principios contenidos en la normativa estatal, nacional e internacional más importante en materia de derechos humanos de las mujeres, toda vez que retoma conceptos y metodologías establecidas en ellas. De manera general, cada uno de estos instrumentos jurídicos establece:

1. Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW): Es el mecanismo internacional más completo y reconocido sobre el tema, ya que consta de 28 artículos que se basan en el derecho de las mujeres a la no discriminación. Se define el concepto de discriminación contra las mujeres, así como establece que los Estado parte deben condenar la discriminación contra la mujer en todas sus formas, siguiendo por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer.

2. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará): Establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Dictamina que la violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos y señala tres tipos de violencia: física, sexual y psicológica; así como los ámbitos de visibilización de éstas, los cuales se pueden ser público y privado. Este instrumento dio pauta para la adopción de leyes y políticas; así como para la implementación de programas y estrategias sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte, siendo considerado un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.
3. Convención Americana sobre Derechos Humanos, "Pacto de San José": Reafirmando su propósito de consolidar en este Continente, dentro del cuadro de las instituciones democráticas, un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales de las personas.
4. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: Establece la coordinación entre los tres órdenes de gobierno para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia, favoreciendo su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
5. Ley General de Víctimas: Establece la coordinación de las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas; así como los mecanismos a implementar para que todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar y lograr la reparación integral. Dictamina que además deberán brindar atención inmediata en especial en materia de salud, educación y asistencia social. La reparación integral comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica.
6. Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención: Se enfoca en la atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual. Marca pautas importantes para garantizar los derechos sexuales y reproductivos de las víctimas, así como establece criterios para la Prevención y Atención (2009), con modificaciones introducidas en 2016, en las que la Norma se alineó a lo establecido en la Ley General de Víctimas para los casos de violación sexual. Esta norma es de aplicación obligatoria en todas las unidades de salud tanto públicas como privadas a nivel nacional.
7. Ley del Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla: Tiene por objeto establecer la coordinación entre el Estado y los Municipios, para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios, tipos, modalidades y mecanismos para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia y el desarrollo integral y sustentable (art 1).

8. Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla: Establece el marco jurídico necesario a fin de hacer cumplir las obligaciones en materia de igualdad entre mujeres y hombres en el Estado de Puebla y para lograr la eliminación de cualquier forma de discriminación por razón de género; así como las bases de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno y de éstos con la sociedad civil para la integración y funcionamiento del Sistema Estatal para la igualdad entre mujeres y hombres. Promueve además el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo.

A. Derechos de las usuarias

De acuerdo con la Ley General de Víctimas, las usuarias deberán identificar los siguientes derechos:

1. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral
2. A ser reparadas por el Estado de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron
3. A conocer la verdad de lo ocurrido acerca de los hechos en que le fueron violados sus derechos humanos para lo cual la autoridad deberá informar los resultados de las investigaciones
4. A que se le brinde protección y se salvaguarde su vida y su integridad corporal, en los casos previstos en el artículo 34 de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada
5. A ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos y, en general, por el personal de las instituciones públicas responsables del cumplimiento de la Ley, así como por parte de los particulares que cuenten con convenios para brindar servicios a las víctimas
6. A solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante, con independencia del lugar en donde ella se encuentre, así como a que esa ayuda, asistencia y atención no dé lugar, en ningún caso, a una nueva afectación
7. A la verdad, a la justicia y a la reparación integral a través de recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces
8. A la protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a la dignidad y privacidad de la víctima, con independencia de que se encuentren dentro un procedimiento penal o de cualquier otra índole. Lo anterior incluye el derecho a la protección de su intimidad contra injerencias ilegítimas, así como derecho a contar con medidas de protección eficaces cuando su vida o integridad o libertad personal ES sean amenazadas o se hallen en riesgo en razón de su condición de víctima y/o del ejercicio de sus derechos

9. A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establezcan
10. A solicitar, acceder y recibir, en forma clara y precisa, toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos
11. A obtener en forma oportuna, rápida y efectiva todos los documentos que requiera para el ejercicio de sus derechos, entre éstos, los documentos de identificación y las visas
12. A conocer el estado de los procesos judiciales y administrativos en los que tenga un interés como interviniente
13. A ser efectivamente escuchada por la autoridad respectiva cuando se encuentre presente en la audiencia, diligencia o en cualquier otra actuación y antes de que la autoridad se pronuncie
14. A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten
15. A que el consulado de su país de origen sea inmediatamente notificado conforme a las normas internacionales que protegen el derecho a la asistencia consular, cuando se trate de víctimas extranjeras
16. A la reunificación familiar cuando por razón del tipo de victimización su núcleo familiar se haya dividido
17. A retornar a su lugar de origen o a reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad
18. A acudir y a participar en escenarios de diálogo institucional
19. A ser beneficiaria de las acciones afirmativas y programas sociales públicos para proteger y garantizar sus derechos
20. A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, ayuda, atención, asistencia y reparación integral
21. A que las políticas públicas que son implementadas con base en la Ley tengan un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a la infancia, los adultos mayores, la población indígena y las personas en situación de desplazamiento interno
22. A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos
23. A recibir tratamiento especializado que le permita su rehabilitación física y psicológica con la finalidad de lograr su reintegración a la sociedad
24. A acceder a los mecanismos de justicia disponibles para determinar la responsabilidad en la comisión del delito o de la violación de los derechos humanos
25. A tomar decisiones informadas sobre las vías de acceso a la justicia o mecanismos alternativos
26. A una investigación pronta y efectiva que lleve a la identificación, captura, procesamiento y sanción de manera adecuada de todos los responsables del daño, al esclarecimiento de los hechos y a la reparación del daño
27. A participar activamente en la búsqueda de la verdad de los hechos y en los mecanismos de acceso a la justicia que estén a su disposición, conforme a los procedimientos establecidos en la ley de la materia

28. A expresar libremente sus opiniones e intereses ante las autoridades e instancias correspondientes y a que éstas, en su caso, sean consideradas en las decisiones que afecten sus intereses
29. Derecho a ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos
30. A que se les otorgue, la ayuda provisional de los Recursos de Ayuda de la Comisión Ejecutiva o de las Comisiones de víctimas en los términos de la Ley
31. A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprendan el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual
32. A trabajar de forma colectiva con otras víctimas para la defensa de sus derechos, incluida su reincorporación a la sociedad
33. A participar en espacios colectivos donde se proporcione apoyo individual o colectivo que le permita relacionarse con otras víctimas
34. Toda comparecencia ante el órgano investigador, el juez o tribunal, organismo público de protección de los derechos humanos, o ante cualquiera otra autoridad o perito que requiera la presencia de la Víctima, se considerará justificada para los efectos laborales y escolares, teniendo ella derecho a gozar del total de los emolumentos a que se refiere la Ley Federal del Trabajo
35. La protección de las víctimas del delito de feminicidio, secuestro, desaparición forzada de personas, otras formas de privación de la libertad contrarias a la Ley, trata de personas, tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, de los intervinientes o colaboradores en un procedimiento penal, así como de las personas o familiares cercanas a todos ellos, se otorgará además de lo dispuesto por la Ley en términos de la legislación aplicable
36. Acceso universal a la justicia, mediante la asesoría jurídica especializada que el Estado proporcione por sí, a través de convenios con organizaciones de defensa de derechos humanos pertenecientes a la sociedad civil o de instituciones privadas, debidamente especializadas y certificadas en el rubro de la representación y la asesoría en materia penal; el órgano jurisdiccional; el tribunal de enjuiciamiento; el tribunal de alzada y, en su caso, los jueces de ejecución dictarán las medidas conducentes encaminadas a que se materialice este derecho en la respectiva etapa procesal, en todo lugar en que se desarrolle el proceso
37. Que se proporcione a las víctimas, ofendidos y sus familiares que así lo requieran, un traductor o intérprete según su nacionalidad, idioma, lengua o condición de discapacidad
38. El Ministerio Público y los órganos jurisdiccionales, de verificar que la víctima u ofendidos no se encuentran en condiciones para rendir su declaración, deberán reconocer su derecho a tener un periodo de espera y estabilización física y psicoemocional
39. Tener acceso ágil, eficaz y transparente a los Recursos de Ayuda y Fondos Estatales en términos de la Ley
40. Los demás señalados por la Constitución, los Tratados Internacionales, esta Ley y cualquier otra disposición en la materia o legislación especial.

CAPÍTULO II

MODELO DE ATENCIÓN ESTRATEGIA PUERTA VIOLETA

II.I. LINEAMIENTOS CENTRALES DE LA ESTRATEGIA PUERTA VIOLETA

1. Atención presencial: a partir del contacto directo con las mujeres que acuden personalmente a solicitar apoyo y/ u orientación, que les permita ser atendidas de manera directa y en apego a sus necesidades inmediatas.
2. Atención telefónica: en casos de urgencia e inmediatez, la contención y/o información requerida podrá llevarse a cabo vía telefónica (Anexo 13).
3. Horario disponible en todo momento. 24 horas, 7 días de la semana, 365 días del año
4. Acceso restringido: El espacio y la estrategia Puerta Violeta están diseñados para recibir únicamente a mujeres en situación de violencia, así como a sus hijos e hijas. Esto, en seguimiento a los principales lineamientos nacionales e internacionales de atención en la materia, en los cuales se establece la importancia de contar con un espacio de atención integral en el que las mujeres que acuden puedan sentirse seguras y en total confianza. Debido a que en la mayoría de los casos los agresores son hombres, en Puerta Violeta:
 - Se recibirá a mujeres, sus hijas e hijos.
 - En ninguna circunstancia se permitirá el ingreso de hombres.

Lo anterior, además con la finalidad de salvaguardar la integridad física y mental tanto de las usuarias como del personal de Puerta Violeta. En caso de que la mujer asistente no sea residente de San Andrés Cholula o que los hechos violentos no hayan sucedido en el municipio, se le recibirá y se le dará atención única (Anexo 13).

Adicionalmente, respetando el principio de seguridad y confidencialidad que rigen la Estrategia, el ingreso de varones que no formen parte del personal de Puerta Violeta, de la Secretaría para la Igualdad Sustantiva de Género, o del Ayuntamiento de San Andrés Cholula, deberá autorizarse por parte de la coordinación de Puerta Violeta.

Para cualquier aclaración, pueden comunicarse a los números telefónicos del centro de atención, que son:

- **Teléfono local: 52 22 22 13 43 95**
- **Celular o WhatsApp: 22 23 42 63 15**

II.II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL MODELO

Consiste en un Modelo de Atención Multidisciplinaria que se centra en 6 ejes de atención:

1. Trabajo social
2. Dupla especializada
3. Acompañamiento psicológico
4. Orientación jurídica
5. Servicio médico de primer contacto
6. Acompañamiento pedagógico para las hijas e hijos de las usuarias

La atención especializada para las mujeres víctimas de violencia de género que ofrece Puerta Violeta consiste en:

1. Trabajo social

El área de Trabajo Social es el primer contacto profesional con la usuaria, razón por la cual, es fundamental establecer una comunicación clara, amplia y precisa que permita darle una atención adecuada y eficaz. La profesional del área de Trabajo Social deberá:

- a) Recibir y atender a la usuaria de manera inmediata. Explicar los servicios que se pueden ofrecer en Puerta Violeta, atendiendo a sus necesidades específicas, mencionando los alcances y los principios de la institución.
- b) En caso de que la usuaria se presente con hijos o hijas, el área de trabajo social deberá dirigirlos/as a la ludoteca con la pedagoga en turno.
- c) Realizar la entrevista inicial no mayor a 30 minutos (anexo 2). Se deberá anotar si la usuaria da su autorización para contactarla vía telefónica durante su seguimiento o para realizar una visita domiciliar en caso de que se tenga conocimiento de una situación de alto riesgo y se pierda el contacto con ella.
- d) Abrir el expediente de manera inmediata sobre el caso de la usuaria, con los formatos a llenar en cada área, así como la entrevista inicial.
- e) Evaluar la situación para definir el tipo de atención que requiere la usuaria y realizar la canalización correspondiente al área específica (dupla especializada o atención médica), brindándoles el expediente con los formatos a llenar y la entrevista inicial, para evitar la repetición de información y, por lo tanto, la revictimización.
- f) Mostrar a la usuaria los formatos de confidencialidad y uso de datos personales con los que cuenta Puerta Violeta (anexo 1), aprobados por la Coordinación General de Transparencia.
- g) Articular las actividades realizadas por las y los profesionales de cada área, partiendo de las necesidades de las mujeres.
- h) Brindar seguimiento a los expedientes de cada usuaria para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y realizar la gestión de oportunidades (acercar a la bolsa de trabajo de la Secretaría de Bienestar, en caso de requerirlo).

Los documentos que se utilizan para la integración del expediente único son:

- o Entrevista inicial (ver anexo 2)

- o Reporte de la intervención de la especialista del área psicológica, actualizado por sesión (ver anexo 3), (ver anexo 4)
- o Reporte de la intervención de la especialista del área jurídica, actualizado por sesión (ver anexo 5), (ver anexo 6)
- o Reporte de la intervención de la especialista en el área médica (ver anexo 11)
- o Formato de Tamizaje de riesgo (ver anexo 7)
- o Plan de seguridad (ver anexo 8)
- o En su caso, estrategia de canalización psicológica o médica (ver anexo 9), oficios de canalización jurídica o pedagógica
- o Reporte de sesiones grupales de seguimiento, en su caso (ver anexo 10)

2. Dupla especializada

Se realiza en la primera sesión mediante la intervención simultánea de una abogada y una psicóloga a fin de agilizar el proceso de atención y la no repetición de la narración de los hechos. Deberán actuar de manera coordinada y colaborativa en todo momento, ya que son complementarias. La intervención total de la dupla especializada será de aproximadamente 80 minutos.

Las profesionales de las áreas legal y psicológica deberán:

1. Recibir el expediente de la usuaria, proporcionado por la trabajadora social, para leer la información de la entrevista inicial.
 2. Hacer el encuadre inicial con la usuaria procurando el rapport, mencionando su nombre y profesión, haciendo énfasis en que la información es confidencial para ambas partes, con el objetivo de priorizar la seguridad de todas, tanto para la usuaria como para las profesionistas.
 3. Escuchar la narración de los hechos por parte de la usuaria y realizar las preguntas adicionales que se encuentran en el formato (ver anexo 2) necesarias para la construcción de la ruta crítica (evitar repetir la solicitud de información).
- b) Aplicar el formato de Tamizaje de riesgo (ver anexo 7) para los casos de violencia familiar que corresponden a los indicadores.
 - c) Identificar si la usuaria fue canalizada desde otra dependencia o institución con el objetivo de evitar la repetición y la revictimización.
 - d) Establecer el nivel de riesgo en el cual se encuentra la usuaria derivada del tamizaje.
 - e) Explicar los tipos y modalidades de la violencia identificadas, así como referir el violentómetro y el ciclo de violencia para ejemplificar su naturaleza cíclica y en aumento. Informar que la violencia es un problema estructural, que los actos cometidos en su contra se consideran un delito y que tiene derecho a la no discriminación y a una vida libre de violencia, lo que dará lugar a que, de manera conjunta, usuaria y profesionistas, elaboren una ruta de acción.
 - f) Plantear de manera conjunta la ruta crítica con las opciones y alternativas de solución, de acuerdo con las necesidades e intereses de la usuaria. Se enfoca en disminuir el nivel

de riesgo y propiciar el bienestar de las usuarias y en su caso, sus hijas e hijos, priorizando el análisis de los procesos de socialización y de incorporación de las personas a los espacios, en donde aprenden y desarrollan formas de vida, pensamientos, actitudes y expectativas sociales, permitiendo a las usuarias identificar que el comportamiento masculino de dominación y control no es normal ni natural, que ellas no son responsables de la violencia recibida y que tienen derecho a vivir una vida libre de violencia.

- g) En caso de ser necesario (con base en el Tamizaje de riesgo), elaborar un Plan de seguridad a fin de mitigar futuras violencias e identificar estrategias para mejorar su seguridad, incluida la de sus hijas e hijos (ver anexo 8).
- h) Ofrecer acompañamiento y traslado al Ministerio Público correspondiente, si es deseo de la usuaria presentar la denuncia, por parte del área jurídica.
- i) Establecer un modelo de acompañamiento, incluyendo los casos en que no se busque realizar la denuncia.
- j) Al finalizar la atención, se invitará a la usuaria a continuar recibiendo asesorías psicológicas semanales o quincenales (máximo), a fin de contribuir a fortalecer sus recursos personales, reforzando su capacidad de afrontar la situación experimentada para salir del ciclo de violencia, propiciando la toma de decisiones en las mujeres, que finalmente le faciliten retomar la vida libre de violencia. Asimismo, se invitará a recibir sesiones de asesoría jurídica subsecuentes para resolver dudas y guiar durante el proceso legal.
- k) Los casos pueden cerrarse por las siguientes causales:
 - La intervención ha terminado, verificando que las capacidades de la usuaria y el contexto social son los adecuados para vivir una vida libre de violencia.
 - La Usuaria es canalizada o referida a otra institución.
 - La Usuaria viviendo violencia no desea continuar con el procedimiento.

Se estima que los casos se cierren en un máximo de 3 meses o 12 sesiones, a excepción de situaciones extraordinarias, estimando una eficaz intervención y gestión de las opciones con las que cuentan las usuarias. Las situaciones extraordinarias se refieren a casos en que la mujer continúe con un riesgo medio o alto, dentro del ciclo de violencia. Las sesiones de seguimiento jurídico o psicológico no deberán superar los 50 minutos y cada intervención deberá agregarse a su expediente individual en el formato correspondiente (ver anexo 4 y 6).

Posterior a los 3 meses de intervención individual, las usuarias serán invitadas a continuar asistiendo a las actividades grupales que se faciliten en Puerta Violeta desde el área de pedagogía, como talleres, grupos de apoyo, etc (anexo 10).

3. Acompañamiento psicológico

El objetivo fundamental en la intervención psicológica con mujeres en situación de violencia es el restablecimiento del control sobre su propia vida. Es decir, la recuperación de su autonomía personal, con base en la construcción o mejora de su autoestima y fortalecimiento de límites, mediante el conocimiento de sus derechos; así como a través de la identificación del ciclo la violencia, sus causas y consecuencias.

Está orientada a generar en ellas, recursos personales que refuercen su capacidad para afrontar la situación de violencia que viven, para salir de ese ciclo, propiciando la toma de decisiones que les faciliten el inicio de una vida libre de violencia y el pleno desarrollo en sus distintas esferas de vida. Además, es de suma importancia que la situación de violencia se enmarque en las problemáticas estructurales que la sostienen.

Las características de la atención psicológica que se proporciona a las usuarias en Puerta Violeta son las siguientes:

- Atención de primer nivel: Engloba la contención emocional, primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis. Dichos servicios pueden ofrecerse de manera presencial o telefónica.
- Seguimiento psicológico: Se realiza desde la teoría género-sensitiva con un enfoque centrado en la persona, basado en un modelo de terapias a corto plazo, que abarcará un máximo de 12 sesiones (a excepción de casos en que el Tamizaje de riesgo continúe en medio o alto). Se realizarán una vez por semana en una duración aproximada de 50 minutos.
- Tanto en la atención psicológica de primer nivel, como en el seguimiento, las psicólogas de Puerta Violeta deberán tomar en cuenta las siguientes directrices:
- Obtener información relacionada con los tipos y las modalidades de la violencia que pueden experimentarse, desnaturalizándola y cuestionando los sistemas que la sostienen, desde la perspectiva de género.
- Apoyar a las usuarias en la identificación de su situación de violencia, el impacto de la misma y la importancia de atender las consecuencias o secuelas que ha dejado la violencia en su persona, potencializando sus capacidades y toma de decisiones para salir y evitar volver a vivir ciclos de violencia, logrando finalmente su autonomía.
- Delimitar el proceso en el aquí y el ahora, a fin de impulsar en todo momento la recuperación de la confianza en sí mismas, buscando potencializar sus recursos personales y su capacidad de agencia.
- Tener en cuenta la particularidad de cada caso, la etapa del ciclo de violencia que está atravesando, su nivel de autonomía, el grado de afectación, la presencia de algún trastorno psiquiátrico o de personalidad, el riesgo en el que se encuentra, las condiciones sociales y comunitarias que refuerzan su situación, así como sus recursos personales al momento de la intervención.
- El abordaje psicológico debe ser un proceso flexible, enfocado en las necesidades y objetivos de cada una de las mujeres.
- Considerar elementos psicosociales tales como: su situación económica, su ocupación profesional, su grupo etario, estatus habitacional, nivel educativo, así como si se encuentra en una zona rural o urbana; si pertenece a algún grupo étnico o presenta alguna discapacidad, entre otras. Lo anterior, debido a que la situación de violencia se debe analizar y abordar con base en los diferentes puntos de vulnerabilidad social que enfrentan las usuarias desde la perspectiva interseccional.
- En ningún momento se promoverá un proceso de reconciliación o mediación de pareja, ante el caso que presente la usuaria.

- Quedarán fuera de los alcances de las asesorías psicológicas, problemáticas sindromáticas graves, trastornos de la personalidad o patologías diagnosticadas, las cuales deberán ser canalizadas a otros niveles de atención en el Centro Estatal de Salud Mental. Si la profesionista considera que la vida de la usuaria, o de alguna otra persona está en riesgo, con base en las afectaciones psicológicas que presente, se solicita su canalización inmediata (anexo 9).
- Para establecer un diagnóstico más certero, la psicóloga puede llevar a cabo la aplicación de la Entrevista Neuropsiquiátrica Internacional (MINI), tratándose de una evaluación estructurada de breve duración, que explora los principales trastornos psiquiátricos del Eje I del DSM-IV y la CIE-10. Esta entrevista tiene una puntuación de validez y confiabilidad alta.
- Se deberá realizar una junta cada quince días con las psicólogas de Puerta Violeta para dar seguimiento de casos, con el fin de socializarlos e identificar situaciones de riesgo o vías de intervención. Como producto de la sesión, se generará una minuta.

4. Orientación jurídica

El área jurídica de la Estrategia Puerta Violeta tiene como objetivos principales:

- Informar a las usuarias acerca de las opciones legales a las que tiene derecho, aludiendo a los instrumentos internacionales, nacionales, estatales y municipales.
- Brindar a las usuarias asesoría legal, orientación e información. En caso de que la usuaria desee presentar una denuncia, se le brindará acompañamiento al Ministerio Público, a fin de garantizar su derecho de acceso a la justicia y a vivir una vida libre de violencia.
- De acuerdo con el nivel de riesgo en el que se encuentren si es deseo de la usuaria, se deberán solicitar las medidas de protección que requieran las mujeres a fin de salvaguardar su integridad física y psicológica.
- En caso de que decida no presentar la denuncia respectiva, se le continuarán brindando las asesorías necesarias para resolver sus dudas. Se solicitará que las asesorías jurídicas vayan acompañadas del seguimiento psicológico que abone a la mejor toma de decisiones.
- En caso de solicitar una representante legal para llevar a cabo procedimientos de orden familiar derivado de situaciones de violencia contra las mujeres (pensión alimenticia, guarda y custodia, divorcio, etc.) se deberá canalizar a la instancia correspondiente por medio de oficio, siendo Defensoría Pública. En ningún caso las abogadas de Puerta Violeta podrán tener la representación judicial, únicamente acompañamiento y asesoría jurídica.
- Explicar que, bajo ninguna circunstancia se puede conciliar con el agresor, ya que generalmente no existen condiciones de equidad e informar que, una vez presentada la denuncia correspondiente, ésta se sigue de oficio por la connotación del delito.
- En las sesiones de seguimiento, las abogadas de Puerta Violeta verificarán si se han dado nuevos episodios de violencia y, en su caso, si han sido eficientes las medidas de protección. Asimismo, se verificarán si hay nuevas acciones legales que puedan ser aplicadas a los casos concretos.

- Se dejará en todo momento constancia por escrito de las sesiones impartidas con día, fecha, hora, nombre y firma de las profesionistas en los formatos correspondientes (ver anexo 4 y anexo 6).
- Se deberá realizar una junta quincenalmente entre las abogadas de Puerta Violeta para dar seguimiento de casos, con el fin de socializarlos e identificar situaciones de riesgo y mejoras en la intervención.
- La abogada deberá realizar el Plan de Seguridad (ver anexo 8) en caso de que así se requiera. A continuación, se describe una serie de puntos a considerar para construirlo:
 - a) Lo indispensable es buscar un lugar seguro. Para ello, sólo hay que preguntar si cuenta con amigas, amigos, o familiares donde se pueda quedar temporalmente (redes de apoyo). Si no se cuenta con ello, y se encuentra en una situación de riesgo alto o inminente, la alternativa será su acompañamiento al dormitorio municipal.
 - b) Recabar documentos personales, tales como actas de nacimiento de ella y si es el caso de sus hijas e hijos; cartillas de salud, licencia de conducir, identificación oficial, certificados escolares, agenda de teléfonos y direcciones.
 - c) Documentos de bienes, siendo escrituras de la casa, recibos de renta, documentos de hipoteca, factura de automóvil, de seguros de vida, de accidentes, etc.
 - d) Otros documentos. Denuncias previas (si existen), sentencias judiciales y órdenes de protección relacionadas con la situación de violencia.
 - e) Medicamentos de ella o sus hijos o hijas.
 - f) Objetos personales. Se sugiere tener preparada una maleta con ropa de ella y, si es el caso, de sus hijas e hijos. También, algunos accesorios personales que sean de utilidad, como llaves de la casa, del auto y tarjetas de crédito, débito y/o departamentales, así como dinero en efectivo.
 - g) Cuando la Usuaria haya tomado la decisión de salir del hogar y requiera apoyo para elaborar el plan de seguridad, hay que tomar en cuenta:
 - Que no tome tranquilizantes, para poder estar alerta.
 - Que sus redes de apoyo tengan conocimiento del plan de seguridad y, en la medida de sus posibilidades y recursos, le acompañen en la ejecución de éste.
 - Que salga cuando el victimario no esté en casa, procurando establecer con ella día y hora, reiterando los servicios de la Línea de Emergencia 911, en caso de encontrarse en una situación de riesgo, así como de la Unidad de Atención Integral a las Mujeres (UDAIM).
 - Que se dirija al lugar previamente dispuesto.
 - El apoyo que se brinde mediante la Dupla Especializada puede contribuir a que la usuaria se sienta tranquila. El entorno afectivo hacia la usuaria influye en el proceso para que ella determine lo que considere pertinente en ese momento de su vida: separación del victimario, denuncia, etcétera.
 - La información proporcionada, los recursos puestos a su disposición, la escucha empática, y la atención multidisciplinaria, forman parte del

proceso que permitirá a la usuaria sentirse apoyada y tomar decisiones con mayor seguridad.

- En caso de que la usuaria lo solicite, se pueden realizar visitas domiciliarias que estén relacionadas al proceso legal que se está llevando. Sin embargo, estas deben realizarse bajo la compañía de elementos de la Unidad de Atención Integral a las Mujeres por fines de seguridad. Dichas visitas también podrán realizarse en caso de alguna usuaria con resultados en el tamizaje de riesgo en el nivel alto. Sin embargo, deberá haberse solicitado la autorización previa (en la entrevista inicial) de la usuaria para contactarla vía telefónica o presencialmente y deberá realizarse bajo los mismos principios del acompañamiento por parte de UDAIM.

5. Servicio médico o de enfermería

El objetivo fundamental de esta intervención es realizar un reconocimiento que indique el estado físico de la usuaria y, en su caso, se canalicen a las instancias correspondientes, a fin de garantizar su bienestar e integridad. De acuerdo con lo indicado por la trabajadora social, el servicio médico podrá ocurrir en 2 momentos distintos:

- a. De manera inmediata si la integridad física de la usuaria está en riesgo inminente.
- b. Posterior a la intervención de la dupla especializada.

Es importante señalar que no debe realizarse ninguna revisión o procedimiento que intervenga con los procesos jurídicos subsecuentes, en caso de denuncia y peritaje. En este sentido, la revisión médica debe determinar si es necesario canalizar a la usuaria de manera inmediata al Centro de Salud con Servicios Ampliados de Tlaxcalancingo, para que, a la par deberá, se inicie el proceso para investigar su caso (anexo 9).

El personal médico de Puerta Violeta deberá realizar un reporte sobre el estado físico de la usuaria y anexarlo al expediente (ver anexo 11); así como solicitar una ambulancia en caso de ser necesario y pasar el reporte médico a los paramédicos.

En caso de ser oportuno, la médica informará a la usuaria sobre sus derechos sexuales y reproductivos y le informará sobre los procedimientos médicos que toman lugar en las otras instituciones a las que podría ser canalizada, con la finalidad de brindarle herramientas para identificar y denunciar situaciones de violencia médica u obstétrica. La atención médica o de enfermería primaria, por su gran accesibilidad, cercanía y contacto frecuente con las mujeres a lo largo del ciclo vital, supone un colectivo fundamental para llevar a cabo la detección temprana de la violencia de género. En caso de que la usuaria requiera atención médica a largo plazo, se canalizará en conjunto con la trabajadora social a la institución correspondiente, siendo el Centro de Salud.

El personal médico en ninguna circunstancia revisará la salud física de los hijos e hijas de las usuarias, esta debe tomar lugar una vez hecha la canalización a DIF mediante un oficio realizado por la pedagoga.

En Puerta Violeta no se generan recetas médicas, únicamente se toma evidencia de las lesiones en caso de existir, con la finalidad de proveer de pruebas a la víctima. Asimismo, se brinda información sobre estrategias de autocuidado, dentro de la prevención y atención física.

Las lesiones que se identifiquen deberán documentarse y sistematizarse para fines estadísticos de Puerta Violeta y para el seguimiento integral del caso que la usuaria presente. En caso de que la usuaria lo solicite, se debe entregar una copia del reporte de la revisión médica, que evite el sometimiento a revisiones innecesarias en otras instancias, evitando así la revictimización. Asimismo, es obligación de la profesional de la salud informar previamente a la usuaria sobre los procedimientos que se realizarán, para evitar incurrir en violencia médica. La revisión no deberá exceder los 30 minutos.

6. Atención pedagógica

El objetivo fundamental en la intervención de las pedagogas es diseñar actividades para que las usuarias tengan herramientas para disminuir o erradicar la violencia, tanto en los tipos como en las modalidades, lograr su autonomía, así como realizar talleres enfocados al proceso enseñanza-aprendizaje, en donde ellas y sus hijas e hijos adquieran recursos que les benefician, fomentando una cultura de no violencia contra las mujeres. En este sentido, las pedagogas:

- Reciben en las instalaciones de Puerta Violeta a las hijas e hijos que llegan con su madre o tutora, mientras ellas ingresan a la atención multidisciplinaria.
- Generan materiales informativos que promuevan la cultura de paz y que posibiliten detectar las condiciones psicosociales en las que se encuentran los niños y las niñas.
- Implementan actividades con hijos e hijas de usuarias para la detección de necesidades psicosociales en torno a la violencia de género. En caso de que se vaya a realizar el acompañamiento al Ministerio Público y él/la menor vaya a permanecer en las instalaciones de Puerta Violeta, deberá solicitar la firma del documento de responsiva a la madre (anexo 12).
- Brindan orientación a las madres sobre las afectaciones de la violencia en sus hijos e hijas, así como estrategias de abordaje para mitigarlas, privilegiando el carácter lúdico-educativo y de esparcimiento, con fomento de valores.
- Realizan la canalización, por medio de oficio, de las hijas e hijos de las Usuarias al DIF para recibir atención psicológica, en caso de ser requerido por la profesional y autorizado por la madre.
- Brindan sesiones mensuales de contención grupal a las usuarias activas y en alta de Puerta Violeta, para fortalecer las herramientas de autocuidado y cuidado colectivo, desde la creación de redes de apoyo y reconstrucción del tejido social (anexo 10).
- Implementan talleres en las instalaciones de Puerta Violeta para mujeres, niñas y niños de la comunidad a manera de prevención de la violencia (anexo 10).

En caso de requerir la canalización de los y las menores al DIF, las psicólogas educativas deberán realizar un reporte del caso por medio de oficio que contenga la información más relevante respecto a la condición física y psicológica de las hijas e hijos de las usuarias, así como su contexto familiar, a fin de poder hacer las canalizaciones correspondientes de manera situada y sustentada. Deberán informar a la madre sobre los hallazgos e información proporcionada a la institución a la que se realiza la canalización.

Los hijos e hijas de las usuarias pueden quedarse en las instalaciones de Puerta Violeta únicamente si la usuaria no cuenta con redes de apoyo para poder llevar a cabo su proceso, al momento del acompañamiento al Ministerio Público para la denuncia. Debe notificarse a las usuarias que la estancia de sus hijos e hijas en Puerta Violeta en estos casos no debe exceder la estancia en el Ministerio Público.

II.III. MECANISMOS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

1. Reportes estadísticos para la presentación mensual en el Comité Municipal de la Estrategia para la Atención y Acompañamiento a Mujeres en Situación de Violencia de San Andrés Cholula
2. Retroalimentación por parte de las y los miembros expertos integrantes del Comité
3. Reportes y seguimiento de cada área de intervención, mismos que se entregan a la coordinación para su concentración y sistematización
4. Mesas de trabajo quincenales o, en su defecto, mensuales por parte de las Duplas Especializadas para la socialización de los casos y retroalimentación en las intervenciones
5. Grupos focales semestrales con usuarias activas para conocer su experiencia recibiendo los servicios.
6. Aplicación y sistematización de encuestas de satisfacción a las usuarias activas.

II.IV. VINCULACIÓN Y CANALIZACIÓN

De acuerdo con los objetivos de primera atención en la Estrategia Puerta Violeta, con base en la detección de necesidades que las profesionistas realizan de cada usuaria, se puede buscar la canalización a otras instancias que brinden los servicios que se requieran a manera de seguimiento.

1. Servicios de acompañamiento jurídico

En materia de los servicios de acompañamiento jurídico, una vez que la dupla especializada brinda la explicación clara y expedita de los procedimientos, si la usuaria requiere representación legal, se hace valer el convenio existente con el Instituto de Defensoría Pública del Estado, para solicitar el servicio. Dicha solicitud se realiza por medio de un oficio de

canalización con una síntesis de los hechos y sugerencias de los posibles trámites y los documentos que se requieran para ello.

En este sentido, se realiza la remisión de la documentación en oficialía de defensoría, así como por vía correo electrónico. En un periodo de 1 a 2 semanas, la institución contactará directamente a la usuaria para la realización de una entrevista y determinar la representación legal. En caso de solicitarse, la abogada de la dupla especializada puede brindar acompañamiento en la resolución de dudas o asesorías. De no ser así, se da por concluida la intervención de Puerta Violeta.

En caso de que la usuaria requiera presentar una denuncia, la abogada de la dupla especializada la acompaña a Casa de Justicia, haciendo uso de la unidad disponible en el establecimiento. En la Fiscalía Especializada en Violencia de Género, se puede hacer intervención con una síntesis del caso o se le realiza una entrevista directa. Cuando el Ministerio Público emite medidas de prevención, de acuerdo a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, se acompaña a la usuaria a la entrega de los documentos, en caso de solicitarse, al complejo de Seguridad Pública del municipio.

De requerirse mayores medidas de seguridad, se contactará a la Unidad de Atención Integral a las Mujeres para realizar acompañamientos en materia de Seguridad Pública, ya sea directamente con la usuaria o con intervención de la abogada de Puerta Violeta correspondiente.

2. Servicios de atención psicológica especializada y psiquiátrica

Durante las sesiones de acompañamiento psicológico, puede identificarse en la narrativa elementos que den pauta a la aplicación de una evaluación psicológica o neurológica que indique trastornos de personalidad o, en su caso, trastornos psiquiátricos. En ese caso, la usuaria debe ser canalizada para su adecuada atención al Centro Estatal de Salud Mental o en caso de emergencia, donde la vida de la usuaria u otra persona peligre, al Hospital Psiquiátrico Dr. Rafael Serrano. En ambos casos debe llenarse el formato correspondiente (ver anexo 9). Se ofrecerá el traslado en la unidad para su primera visita. La continuación del acompañamiento por parte de la psicóloga de Puerta Violeta debe valorarse.

3. Servicios de atención médica especializada

Ante la primera visita de las usuarias en Puerta Violeta, se realiza una primera atención médica. Sin embargo, en caso de requerirse mayor intervención, se remite al Centro de Salud de Tlaxcalancingo, ya sea que la usuaria asista de manera independiente, que se le brinde acompañamiento en la unidad de Puerta Violeta, o que se solicite el servicio de ambulancia. La encargada del área médica debe brindarle al Centro de Salud el formato correspondiente para su canalización (ver anexo 9), así como agregarlo al expediente de la usuaria.

4. Servicio de albergue y refugio

En caso de que la usuaria no cuente con redes de apoyo, se encuentre en situación de alto riesgo y requiera continuar su proceso al día siguiente, puede canalizarse y acompañarse al Dormitorio Municipal, donde se le proporciona un espacio de cama y una cena. La usuaria debe encontrarse libre de drogas y presentarse antes de las 10:30 pm y salir a las 7 am al día siguiente. Como parte del acompañamiento de Puerta Violeta puede brindarse el traslado de ida y vuelta en la unidad correspondiente.

5. Autonomía económica

Con el objetivo de fortalecer las distintas herramientas con las que cuenta cada usuaria, se promueve la vinculación con distintas dependencias del ayuntamiento que busquen la autonomía económica de las mujeres. Tal es el caso de los programas de la Secretaría del Bienestar y de la Secretaría de Fomento Económico. Es deber de la trabajadora social brindarle información sobre los programas activos, a la usuaria.

6. Redes de apoyo y seguimiento

Debido a que las redes de apoyo son indispensables para salir de los ciclos de violencia, se promoverán los espacios de vinculación entre las usuarias de Puerta Violeta de manera mensual, que busquen diversas estrategias desde y para las mujeres.

Así mismo, las gestiones interinstitucionales, con el sector público y privado, brindan oportunidades a las usuarias que favorecen sus oportunidades y herramientas, las cuales son gestionadas y orientadas por la trabajadora social.

En caso de que la mujer que se acerque a las instalaciones de Puerta Violeta corresponda a otro municipio, se le dará atención única y se canalizará apropiadamente a la Secretaría de Igualdad Sustantiva para recibir los servicios que se ofrecen a nivel estatal y que de ahí surja la coordinación con otras instancias en la jurisdicción estatal como Casa de Justicia para las Mujeres o la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas. Dichas gestiones serán realizadas por la trabajadora social.

CAPÍTULO III

ATRIBUCIONES DEL PERSONAL

1. El personal que conforma la Estrategia Puerta Violeta es el siguiente:

- 1 coordinadora
- 3 psicólogas
- 3 abogadas
- 3 médicas o enfermeras
- 2 psicólogas educativas
- 1 trabajadora social
- 2 auxiliares administrativos

- 1 chofer
- 2 personas de limpieza

2. Requerimientos para el personal

Para la operación de la Estrategia Puerta Violeta, todas las profesionistas deberán ser mujeres que cuenten con las siguientes aptitudes y conocimientos:

1. Perspectiva de Género y de Derechos Humanos.
2. Experiencia en acompañamiento a mujeres en situación de violencia.
3. Experiencia en procesos de atención de primer contacto.
4. Habilidades blandas como empatía, sensibilidad, amabilidad y noción de servicio.

Adicionalmente, el personal de Puerta Violeta deberá realizar los exámenes psicométricos determinados por la Secretaría para la Igualdad Sustantiva de Género, toda vez que es necesario asegurar que cuentan con los requerimientos organizacionales alineados a la cultura de Puerta Violeta, garantizando los perfiles más aptos para cada puesto.

3. Descripción de funciones

A. Coordinadora

- coordinar y realizar las actividades administrativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la Estrategia.
- Coordinar al personal, ofreciéndoles directrices y alternativas para la resolución de cualquier conflicto.
- Resolver las dudas e inquietudes del personal correspondientes a la Atención Especializada.
- Solicitar reportes de sus funciones al personal, así como supervisar el cumplimiento del Reglamento Interior de Puerta Violeta.
- Monitorear los cambios de turno del personal y el cumplimiento del horario establecido.
- Estar al tanto de los requerimientos de la casa donde está instalada la Estrategia Puerta Violeta.
- Buscar convenios y establecer puentes directos de comunicación con dependencias que contribuyan a cubrir las necesidades complementarias de las usuarias.
- Buscar la capacitación y actualización continua del personal, así como generar estrategias de evaluación de desempeño.
- Seleccionar y revisar los perfiles de nuevo ingreso, a fin de garantizar que cuenten con experiencia en atención a mujeres en situación de violencia desde una perspectiva de género y de derechos humanos.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al adecuado funcionamiento del proyecto.
- Evaluar el funcionamiento e incidencia de las acciones de la Estrategia para cada sesión del Comité Puerta Violeta.

B. Trabajadora Social

- Recepción orientación y canalización de las usuarias brindando la primera atención.
- Tomar los datos de identificación de las usuarias, solicitar su autorización para el uso de datos y abrir el expediente.
- Ser el canal de comunicación inicial entre la usuaria y las duplas (psicólogas y abogadas), pedagogas y/o médicas.
- Brindar apoyo administrativo.
- Registrar y documentar las atenciones.
- Dar seguimiento a las vinculaciones interinstitucionales para la canalización de las usuarias a otras dependencias.
- Dar seguimiento a los convenios con dependencias que contribuyan a cubrir las necesidades complementarias de las usuarias.
- Dar seguimiento a los casos de las usuarias que hayan sido canalizadas, a fin de poder cerrar expedientes.

C. Psicóloga

- Brindar atención psicológica y contención especializada a las usuarias, en primera sesión y sesiones de seguimiento.
- Sensibilizar a las usuarias sobre los tipos y modalidades de la violencia, los estereotipos de género, el ciclo de la violencia y la información necesaria para fortalecer su capacidad de respuesta.
- Registrar y documentar las atenciones.
- Realizar el seguimiento psicológico con cada usuaria dentro del modelo de 12 sesiones establecidas.
- Realizar las canalizaciones adecuadas según la situación de cada usuaria en coordinación con la trabajadora social.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al adecuado funcionamiento del proyecto, con perspectiva de género.

D. Abogada

- Trabajar por defender el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, desde los diferentes ámbitos del Derecho.
- Proponer a las Usuarias alternativas de solución jurídica a sus requerimientos, de acuerdo con la situación de violencia que viven.
- Informar a las usuarias sobre los procedimientos legales y sus requisitos.
- Realizar la canalización legal correspondiente de las usuarias a Defensoría Pública para acceder a representación legal, en coordinación con la trabajadora social, en caso de requerirse.
- Registrar y documentar atenciones.
- Realizar el acompañamiento a la Usuaria en caso de denuncia al Ministerio Público correspondiente.

- Apoyar a las usuarias en la redacción de denuncias para ser presentadas ante el Ministerio Público.
- Brindar seguimiento a las usuarias que reciben en su turno.
- Realizar el contacto con las instancias de seguridad correspondientes en caso de requerirse.

E. Médica y/o enfermera

- Otorgar los servicios de atención médica de primer nivel y elaborar las valoraciones correspondientes.
- Realizar un reconocimiento médico para evaluar el estado físico de las usuarias.
- Realizar la canalización de la usuaria al Centro de Salud con Servicios Ampliados de Tlaxcalancingo cuando sea necesario, en coordinación con la trabajadora social.
- Informar a las usuarias sobre las normas que rigen la atención a mujeres en hospitales y centros de salud, a fin de que conozcan sus derechos, el trato y procedimientos que debe recibir
- Brindar a las usuarias el reporte de su revisión médica, en caso de solicitarse.
- Registrar y documentar las atenciones.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al adecuado funcionamiento del proyecto.

F. Pedagoga o Psicóloga educativa

- Diseñar programas y actividades dirigidas a las usuarias que les permitan adquirir herramientas de fortalecimiento de la autonomía.
- Realizar talleres en donde las usuarias y sus hijas e hijos adquieran recursos que les beneficien.
- Diseñar actividades para la convivencia de la usuaria con sus distintos entornos, de carácter lúdico-educativo y de esparcimiento.
- Estar a cargo del cuidado de los hijos e hijas de las usuarias mientras reciben atención, realizando actividades lúdicas que permitan identificar el grado de vulnerabilidad del(a) menor.
- Orientar a las usuarias respecto sus hijas e hijos sobre el impacto de los entornos de violencia que pueden estar afectando al/la menor.
- Documentar atenciones y necesidades detectadas.
- Realizar la canalización de los hijos e hijas de las usuarias al DIF para recibir atención psicológica, en caso de que la usuaria así lo decida.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al adecuado funcionamiento del área a su cargo, con perspectiva de género.

G. Auxiliar administrativa

- Recibir a las Usuarias.
- Solicitar que las Usuarias se anoten en el libro de registro para su acceso, para su posterior canalización al área de trabajo social.

- Elaborar oficios, memorándums, circulares u otros documentos emitidos y remitidos hacia el proyecto.
- Brindar apoyo en labores de administración y gestión, con instancias públicas y privadas.
- Brindar apoyo administrativo a las diferentes áreas que operan en Puerta Violeta (legal, psicológica, pedagógica y médica).
- Sistematizar y actualizar la información sobre las usuarias.
- Agendar las usuarias de primer ingreso.
- Mantener en orden los archivos tanto electrónicos como físicos correspondientes a las usuarias y al funcionamiento de Puerta Violeta.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al adecuado funcionamiento del área a su cargo, con perspectiva de género.

H. Personal de limpieza

- Llevar a cabo la limpieza de las instalaciones de Puerta Violeta.
- Mantener el orden de los espacios comunes.
- Participar en la difusión, acercamiento y promoción de las actividades que se realizan en o a través de Puerta Violeta
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al adecuado funcionamiento del proyecto

I. Chofer

- Trasladar a las Usuarias a los distintos puntos de intervención de manera oportuna, segura, informada y voluntaria, en términos de las indicaciones recibidas por parte del personal de Puerta Violeta competente dentro del municipio de San Andrés Cholula y en casos específicos a municipios colindantes.
- Participar en la organización y ejecución de acciones de fortalecimiento de la autonomía las mujeres.
- Participar en la difusión, acercamiento y promoción de las actividades que se realizan en o a través de Puerta Violeta.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al adecuado funcionamiento del proyecto.

4. Recomendaciones durante la intervención para todo el personal

El personal especializado, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberá:

1. Escuchar a las usuarias con respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos humanos y garantías.
2. No especular o emitir juicio respecto a los hechos narrados o la situación de la usuaria.
3. Estar capacitada para identificar desde el primer contacto el/los tipos y modalidades de violencia que sufrió la usuaria.

4. Generar empatía durante todas las etapas del proceso de atención; incluso, cuando las usuarias decidan reestructurar el ciclo de violencia.
5. Considerar que la ausencia de heridas externas visibles no significa que la usuaria no haya sido agredida, ya que con frecuencia se presentan heridas externas y/o internas que no son visibles.
6. A su vez, se deben registrar las agresiones psicológicas, sexuales (si la usuaria las refiere), económicas y patrimoniales. En caso de violencia sexual, no limite la atención a la situación de emergencia a un nivel estrictamente médico. Espere el tiempo conveniente y de acuerdo con las normas legales Norma 046 y lo establecido en el Código Penal y de Procedimientos Penales. Según las necesidades de las usuarias, se ofrecen todos los servicios que se le deben proporcionar.
7. Si existen niñas o niños, únicamente se les tomarán datos generales. Para esto, se debe contar con la presencia de una persona adulta, ya sea madre, tutora, DIF o Derechos Humanos.
8. Evitar en todo momento que la persona agresora tenga contacto y/o acercamiento con la usuaria.
9. Es fundamental atender la demanda explícita e implícita de las mujeres que se acercan a pedir ayuda a Puerta Violeta.
10. Orientar a la usuaria sobre la importancia de interponer querrela o denuncia.
11. Canalizar para su atención (en caso de ser requerida): verificar los estados emocionales en los que se encuentra la usuaria. Las profesionistas tendrán información concreta para guiar a las usuarias correctamente (por ejemplo, atención médica a centros de salud; atención psicológica, orientación jurídica y vinculación con programas de las distintas dependencias).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cortés, M. Muñoz, A. Rodríguez, Y. (2014). Guía para la incorporación de la perspectiva de género. Secretaría de Relaciones Exteriores, Dirección General del Servicio Exterior y de Recursos Humanos.
- Gobierno de Puebla (2007). LAMVLVEP. Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla. Orden Jurídico Poblano.
- Gobierno de Puebla (2007). LGAMVLV. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Cámara de Diputados.
- Gobierno de Puebla (2008). LIMHEP. Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla. Orden Jurídico Poblano.
- Gobierno del Estado de Puebla (2020). Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Mediante Intervención de Dupla Especializada. Secretaría de Igualdad Sustantiva de Género.
- Gobierno del Estado de Puebla (2021). PMD. Plan Municipal de Desarrollo de San Andrés Cholula, Puebla, 2021-2024. Recuperado de https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Plan_Municipal_de_Desarrollo_de_San_Andres_Cholula_2021_2024_T4_22042022.pdf

- Gobierno de México (2020). Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género contra las Mujeres en el Ámbito Familiar. Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/614682/DOF_-_PROTOCOLO_NACIONAL_DE_ACTUACION_POLICIAL_PARA_LA_ATENCION_DE_GENERO_CONTRA_LAS_MUJERES_EN_EL_AMBITO_FAMILIAR_VF.pdf
- ONU Mujeres (2017). Guía sobre el enfoque de igualdad de género y derechos humanos en la evaluación. Recuperado de <https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2017/06/Guide%20-%20MIDEPLAN-compressed.pdf>
- CNDH México (2021). Programa de formación en Derechos Humanos de pueblos, comunidades indígenas y afroamericanas. Recuperado de https://programapueblosindigenas.cndh.org.mx/assets/doc/Programa/M4_Carta_Introductoria.pdf
- Cuervo, M. M., & Martínez, J. F. (2013). Descripción y caracterización del Ciclo de Violencia que surge en la relación de pareja. Revista Tesis Psicológica, 8 (1), 80-88.
- Muñoz, P. (2011). Violencias interseccionales. Londres: Cawn.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2013). Igualdad de género e interculturalidad: Enfoques y estrategias para avanzar en el debate.
- Rocha, T. & Díaz, R. (2011). Identidades de género: más allá de cuerpos y mitos. México: Trillas.

ANEXO 1



**SECRETARÍA PARA LA
IGUALDAD SUSTANTIVA
DE GÉNERO**
Ayuntamiento
2021-2024



ANEXO 1

Solicitud de acceso a Puerta Violeta

Puerta Violeta tiene como objetivo fundamental ser un espacio seguro para todas las mujeres, por lo que su seguridad y cuidado son siempre el eje rector. De esta manera, es importante que las personas que acuden como visitantes cumplan con la normativa correspondiente, a fin de cumplir con el objetivo de salvaguardar en todo momento la integridad de las usuarias.

Nombre de la persona solicitante:

Fecha y hora de visita:

Motivo de la visita:

Legenda de compromiso

Yo _____ como visitante a Puerta Violeta, me comprometo a:

1. No tomar fotografías al interior de las instalaciones (únicamente el área de la terraza).
2. Seguir puntualmente y en todo momento las indicaciones del personal de Puerta Violeta.
3. No volver a visitar las instalaciones de Puerta Violeta en caso de no cumplir con las indicaciones.

Nombre y firma de la persona solicitante

CONTIGO HACEMOS FUTURO

[illegible][illegible]

ANEXO 2




Nombre	Celular	Correo electrónico	Residencia				
Especialidad		Código					
Otras participaciones							

Nombre y firma de la persona
profesional

Nombre y firma de la
titular

Acta de Protección de Datos

Los datos registrados en el presente formato se encuentran protegidos de acuerdo con la Ley de Protección de Datos en posesión de sujetos obligados del estado de Puebla y demás disposiciones legales.

Página 1 de 1

Campeón municipal **PUEBLA**

PCBA CHOLULA/CVC/2024/0022

ANEXO DE FI

ACTA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Nombre: _____

Apellido: _____

Información

¿Alguna vez participó en:

Experiencia	Enfoque	Comunidad	Experiencia	Experiencia	Experiencia
Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia

ACTA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Nombre: _____

Apellido: _____

Información

¿Alguna vez participó en:

Experiencia	Enfoque	Comunidad	Experiencia	Experiencia	Experiencia
Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia

ACTA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Nombre: _____

Apellido: _____

Información

¿Alguna vez participó en:

Experiencia	Enfoque	Comunidad	Experiencia	Experiencia	Experiencia
Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia

ACTA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Nombre: _____

Apellido: _____

Información

¿Alguna vez participó en:

Experiencia	Enfoque	Comunidad	Experiencia	Experiencia	Experiencia
Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia	Experiencia

Página 1 de 1

Campeón municipal **PUEBLA**

PCBA CHOLULA/CVC/2024/0022




ACTA DE PROTECCIÓN DE DATOS							
Nombre		Apellido					
Especialidad		Código					
Otras participaciones							

Nombre y firma de la persona
profesional

Nombre y firma de la
titular

Acta de Protección de Datos

Los datos registrados en el presente formato se encuentran protegidos de acuerdo con la Ley de Protección de Datos en posesión de sujetos obligados del estado de Puebla y demás disposiciones legales.

Página 1 de 1

Campeón municipal **PUEBLA**

PCBA CHOLULA/CVC/2024/0022

ANEXO 3



SECRETARÍA PARA LA
IGUALDAD SUSTANTIVA
DE GÉNERO
Ayuntamiento
2021-2024



Anexo 3

Carta responsiva para el cuidado de menores con la presencia de
la madre o tutora en Puerta Violeta

Yo _____ autorizo que mi hija(o)
permanezca en las instalaciones de Puerta Violeta bajo el cuidado de la
psicóloga _____ por un periodo de tiempo no mayor a _____
horas, con la finalidad de que me sea posible recibir el servicio de intervención en
dupla por parte del personal de Puerta Violeta.

Firman de común acuerdo a _____ en San Bernardino
Tlaxcalancingo, San Andrés Cholula, Puebla.

Nombre y firma de usuaria
firma de responsable

Nombre y

Nombre y firma de testigo

CONTIGO HACEMOS FUTURO

ANEXO 6



**ATENCIÓN ESTRATEGIA PUERTA VIOLETA
PLAN DE SEGURIDAD**

F7

Expediente: _____

Nombre de la usuaria: _____
Edad: _____ Nivel de riesgo: _____
Nombre y cargo de la persona que internamente: _____
Yo _____ le puedo contar a mis
vecinos/as _____ sobre la
situación de violencia que vivo y pedirles que llamen a la policía en caso de que escuchen
ruidos y gritos desde el interior de mi casa.
Si decido salir de la casa, yo me puedo ir a 3 sitios posibles, donde se encuentran mis redes de
apoyo. (Nombre, número de contacto, parentesco)
1. _____
2. _____
3. _____

En caso de no encontrar a nadie, manifiesto tener conocimiento que la Secretaría de Igualdad
Sustantiva cuenta con un refugio y desde el momento en que mi integridad física esté en
riesgo, puedo acudir al mismo, sabiendo que debo sujetarme a la evaluación correspondiente.

Si salgo de la casa para ir a dormir, yo me llevaré:

Ma hijas e hijos.
Documentos.
Medicamentos necesarios.
Objetos de valor o tarjetas de banco.
Dinero.
Maleta con 3 cambios de ropa.
Un teléfono celular que lo guardaré con.
Los lugares peligrosos de mi domicilio son:
Otros:

Para mantener mi seguridad física yo debo siempre tener los números telefónicos de mis redes
de apoyo, hacer una ruta de escape y ejecutarla.

Nombre y firma de la persona
profesionista

Nombre y firma de la usuaria

Aviso de Protección de Datos

Los datos registrados en el presente formato se encuentran protegidos de acuerdo con la Ley de
Protección de Datos en posesión de sujetos obligados del estado de Puebla y demás disposiciones legales.

Página 1 de 1

CONTRIO HACENDOS FUTURO

FORM.DNTD/SGC/SC214/25/0223

ANEXO 7



**SECRETARÍA PARA LA
IGUALDAD SUSTANTIVA
DE GÉNERO**
Ayuntamiento
2021-2024



Anexo 7

Carta responsiva para el cuidado de menores

Yo _____ autorizo que mi hijo(a)
permanezca en las instalaciones de Puerta Violeta bajo el cuidado de la
psicóloga _____ por un periodo de tiempo no mayor a _____
horas con la finalidad de que me sea posible llevar a cabo los procedimientos
judiciales relacionados a _____ en _____ con el
acompañamiento recibido por parte del personal de Puerta Violeta.

Firmas de común acuerdo a _____, en San Bernardino
Tlaxcalancingo, San Andrés Cholula, Puebla.

Nombre y firma de usuaria
firma de responsable

Nombre y
firma de responsable

Nombre y firma de testigo

CONTIGO HACEMOS FUTURO

