

**Sala de Regidores
Zapopan**

0100/MGR/2019/0294

Asunto: El que se indica.

**Mtro. Marco Antonio Cervera Delgadillo
Director de Transparencia y Buenas Prácticas
PRESENTE:**

Por medio de la presente me permito saludarle y a su vez me es grato informarle que el pasado 25 de marzo de 2019 en la Sesión del Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del Municipio de Zapopan se presentó para su aprobación el "Modelo Único de Atención Integral a Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia de Zapopan (MUAViZ)", modelo que presenta el protocolo que deben seguir las y los funcionarios públicos de las dependencias especializadas en dar atención a mujeres víctimas de la violencia.

El Modelo (MUAViZ) busca satisfacer las necesidades de todas las mujeres Zapopanas que se encuentran en una situación de violencia y quieren solicitar ayuda del municipio.

Es por ello que le solicito que desde la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas a su digno cargo, pueda socializar este protocolo para que esté a disposición de las dependencias y la ciudadanía, dicho documento será enviado a su correo de manera digital.

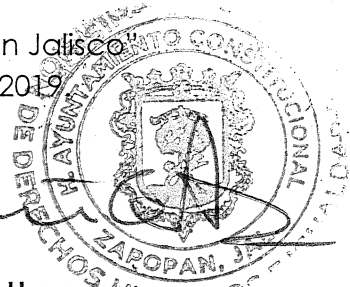
Sin más por el momento me despido no sin antes reiterarle mi respeto y consideración distinguida.

Respetuosamente.

"2019, Año de la Igualdad de Género en Jalisco"

Zapopan, Jalisco, a 21 de junio de 2019

**Regidora María Gómez Rueda
Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos
e Igualdad de Género.**



**Ciudad
de los niños**

**María Gómez Rueda
Regidora**

**Presidenta de la Comisión de
Derechos Humanos
e Igualdad de Género**

**Hidalgo #151
Centro Histórico
Planta Baja
Palacio Municipal
Zapopan, Jalisco, México
Tel. 38 18 22 00
ext. 1524
www.zapopan.gob.mx**



"Cuando una mujer rompe el círculo de la violencia nos libera a todas"

MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES Y NIÑAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE ZAPOPAN



Gobierno de
Zapopan

**Ciudad
de los niños**



InMujeresZapopan
Instituto Municipal de las Mujeres Zapopanas
para la Igualdad Sustantiva



**Comisaría
Zapopan**



**Salud
Construcción
de Comunidad**

MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES Y NIÑAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE ZAPOPAN

Índice

INTRODUCCIÓN.....	2
MARCO NORMATIVO APLICABLE.....	7
Dependencias Especializadas.....	10
Responsabilidades.....	12
PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN.....	14
DETERMINACIÓN DE RIESGOS.....	22
RUTA CRÍTICA.....	26
1. Primer contacto	26
a) Atender lesiones de gravedad	27
b) Atender necesidades físicas	28
c) Atender necesidades emocionales	28
d) Atender requerimientos específicos.....	29
2. Llenar la Cédula de Registro Único	34
3. Orientación.....	36
4. Atención Judicial	41
5. Canalización.....	42
6. Empoderamiento	43
7. Seguimiento	44
RUTA DE ATENCIÓN.....	45
NECESIDADES PARA LA INTERVENCIÓN DEL PROTOCOLO	46
Espacios seguros y confidenciales.....	46
Programa de Capacitación para las Unidades especializadas	49
Contención emocional para las y los funcionarios públicos de las unidades especializadas.....	50
CONCLUSIÓN.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
DIRECTORIO	57

INTRODUCCIÓN

Las personas a quienes está dirigido este protocolo serán las y los servidores públicos cuya actividad laboral implique atender a mujeres víctimas de violencia. Por ello, es de vital importancia que sean conscientes de las sujetas en las que se centra la violencia de género.

Para ello, los estudios de género son una teoría respaldada desde las Ciencias Sociales. El género como una categoría analítica se ha usado desde dos grandes tradiciones: por un lado el género se ha usado como unos lentes que permiten observar las condiciones y circunstancias de las mujeres; por el otro lado, el género permite analizar la sociedad en sus formas de subordinación y sus relaciones de poder en torno al ser mujer u hombre (De Barbieri, 1996).

Así, el género es un factor que genera diferencias en las relaciones humanas y la convivencia, sin embargo, no es el único. Nuevas posturas en los estudios de género permiten reconocer que no existe una única forma de ser mujer u hombre (Mohanty, 2008). La raza, la clase, la edad, la orientación sexual, la diversidad funcional, entre muchas otras, son categorías que están entramadas en las muchas formas de ser mujer y hombre. Además, estas identidades se contextualizan histórica y geográficamente donde se desarrolla dicha construcción.

Desde diversos estudios de género se ha llegado a una conclusión consistente: hombres y mujeres empiezan a ser contruidos socialmente a partir de la diferencia sexual (Rubin, 1986; Scott, 1996; Lamas, 2000). Es decir si un ser humano fue asignado como macho, se le empieza a construir paralelamente como hombre; si fue asignada como hembra, se le empieza a construir paralelamente como mujer.

Sin embargo, es de vital importancia reconocer que los géneros no son contruidos lado a lado, sino que hay opresiones y poder que los jerarquizan. Scott (1996) dice que “el género es una forma primaria de relaciones significantes de poder” (pág. 23), una forma en la que se puede observar esto es mediante el ordenamiento social: a los hombres se le suelen asignar espacios públicos y a las mujeres espacios privados, a ellos la producción, a ellas la reproducción y el cuidado.

El género posiciona a hombres por encima de las mujeres. Además, para mantener ese control y dominio de hombres sobre las mujeres, el género también ha regulado el cuerpo y al erotismo de las personas. En suma, el género posiciona a hombres por encima de las mujeres.

Al respecto, Hartmann (1996) dice que:

El patriarcado [es] un conjunto de relaciones sociales que tiene una base material y en el que hay unas relaciones jerárquicas y una solidaridad entre los hombres que les permiten dominar a las mujeres. La base material del patriarcado es el control del hombre sobre la fuerza de trabajo de la mujer. Este control se mantiene negando a la mujer el acceso a los recursos productivos económicamente necesarios y restringiendo la sexualidad de la mujer. El hombre ejerce su control al hacer que ésta le preste servicios personales, al no tener que realizar el trabajo doméstico o criar a los hijos, al tener acceso al cuerpo de la mujer por lo que respeta al sexo y al sentirse y ser poderoso (pág. 88).

Por ello, estructuralmente las relaciones de género no suelen ser equitativas y generan brechas entre hombres y mujeres. La perspectiva de género permite tener un panorama completo y complejo de la situación entre hombres y mujeres para poder intervenir en los contextos para promover la igualdad y la equidad de género.

En este sentido, el empoderamiento se basa en que las mujeres puedan adquirir conocimiento y habilidades para poder desarrollarse plenamente y hacer frente a un contexto adverso.

Además, es importante entender el concepto de violencia. La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia menciona que la violencia contra las mujeres es “cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

En el artículo 6 de la misma ley, y de lo dispuesto por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2016) mencionan diferentes formas de violencia:

La violencia psicológica o psicoemocional

Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

La violencia física

Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

La violencia patrimonial

Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

Violencia económica

Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

La violencia sexual

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

Violencia contra los derechos reproductivos

Actos u omisiones que limitan o vulneran el derecho de las mujeres a decidir libre y voluntariamente sobre su función reproductiva, en relación con el número y espaciamiento de hijas e hijos, acceso a métodos anticonceptivos, a una maternidad elegida y segura, a servicios de interrupción legal del embarazo, servicios de atención prenatal y obstétricos de emergencia.

Además, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su fracción sexta explica que también se deben considerar como violencia contra las mujeres “cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres”.

Por ello, también se deben tomar en cuenta todas las manifestaciones y formas de violencia que se han descrito en convenciones internacionales: (Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos en Viena de 1993; Convención Americana de Derechos Humanos, Pacto de San José de 1969; Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belem do Pará de 1994; y la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW de 1979):

En sus diferentes manifestaciones (privada, pública, simbólica, institucional, cibernética, económica, obstétrica, política, en situaciones de conflicto, desastres naturales, privación de libertad, acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual, abuso y explotación sexual, tráfico ilícito de migrantes, trata de mujeres, prostitución forzada, violaciones, feminicidio); matrimonio y convivencia forzada de niñas y adolescentes; seguridad pública y ciudades; legislaciones y acceso a la justicia; contenidos educativos y medios de comunicación; estereotipos, sexismo, racismo, etnocentrismo, homofobia, lesbofobia, transfobia y discriminación.

MARCO NORMATIVO APLICABLE

El nuevo paradigma jurídico adoptado por el Estado Mexicano tiene como eje central respecto al actuar de cualquier autoridad, el respeto a la persona y sus derechos humanos, por tanto, las autoridades tienen la obligación constitucional y convencional de promover, respetar, proteger y garantizar, bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, entre otros, el derecho a la igualdad, el derecho a la no discriminación y el derecho al acceso a la justicia. A continuación se enlistan de manera enunciativa más no limitativa las normas que fundamentan la materialización del presente protocolo.

Marco Jurídico Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley General de Salud
- Ley General del Sistema nacional de Seguridad
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios Para La Prevención y Atención

Marco Jurídico Internacional

- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)
- Convención Sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW)
- Convención Sobre los Derechos del Niño
- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer

Marco Jurídico Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Decreto que crea el Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.
- Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas en el Estado de Jalisco
- Ley de Salud del Estado de Jalisco
- Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco
- Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley Estatal para Promover la Igualdad Prevenir y Eliminar la Discriminación en Jalisco
- Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco
- Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco
- Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco

- Reglamento de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco

Marco Jurídico Municipal

- Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de la Comisión de Honor y Justicia de la Comisaría General de Seguridad Pública del Municipio de Zapopan.
- Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento del Ayuntamiento de Zapopan.
- Reglamento del Organismo Público Descentralizado de Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Pública del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Instituto Municipal de las Mujeres Zapopanas para la Igualdad Sustantiva.
- Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento Para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Prevención respecto a las omisiones por parte de servidores públicos, así como elementos operativos de la Comisaría General de Seguridad Pública del Municipio de Zapopan

En el caso de que las y los servidores públicos o elementos operativos responsables de la atención de las mujeres, sus hijas e hijos que vivan violencia familiar o de género, omitan cumplir con sus responsabilidades para brindar la atención en forma oportuna, digna, confidencial y profesional, serán sancionados de acuerdo a los procedimientos administrativos que se sustancien ante la instancia correspondiente y denunciados en caso de que las omisiones constituyan algún delito.

Dependencias Especializadas

De acuerdo al artículo 5º del Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del municipio de Zapopan se consideran dependencias especializadas en la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, al Instituto Municipal de la Mujer Zapopana, al Sistema DIF Zapopan, al OPD Servicios de Salud y a la Comisaría General de Seguridad Pública a través de su Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar y de Género.

El artículo 37 del reglamento referido, previene que con el fin de proporcionar una efectiva atención a las mujeres víctimas de violencia, las dependencias municipales deberán actuar en coordinación y homologar criterios a través de modelos municipales de atención respecto de los siguientes aspectos:

- La prestación del servicio: prestar el servicio desde la perspectiva de género, tomando en cuenta el contexto de las víctimas y aspectos a considerar en el trato a las personas usuarias
- La entrevista de primer contacto: establecer los procedimientos de recepción, perfiles de los servidores públicos especializados y facilitadores de los procesos de valoración, observación y exploración de las personas víctimas de violencia, a efecto de identificar las necesidades inmediatas y mediatas que se requieren, la determinación de prioridades, así como las medidas de protección que en su caso requieran las víctimas. La orientación e

información que se brinde deberá de realizarse de manera precisa y con lenguaje accesible

- La atención médica: establecer los procedimientos a seguir en el diagnóstico para ofrecer una atención médica integral, definir de manera clara la situación de urgencia médica y definir de manera unificada los procedimientos que han de seguir las dependencias municipales en caso de violencia física; establecer los protocolos de seguimiento médico que brindará el OPD Servicios de Salud, así como los protocolos de atención médica de lesiones, su valoración y clasificación, entre otros
- La atención psicológica: se deberá brindar de acuerdo a los procedimientos de intervención en crisis, dictamen pericial psicológico con perspectiva de género, terapia individual y grupal y terapia para hijas/os de personas usuarias
- La asesoría jurídica: definir la infraestructura con que se cuenta, áreas jurídicas y materias que abarca, atención y asesoría jurídica a mujeres menores de edad o con discapacidad. La orientación jurídica que se proporcione a las mujeres víctimas violencia, debe ser suficiente con respecto al caso particular de la víctima y se le deberá informar sobre la posibilidad de denunciar penalmente si corresponde y el derecho a protegerse en los refugios temporales legalmente registrados en el Municipio o con las que se tenga el convenio de colaboración correspondiente
- Canalización: de acuerdo con la determinación de prioridades, se deberán de establecer las dependencias o instancias competentes en la atención de las mujeres víctimas de violencia, con base en las facultades legales con que cuenta cada una de ellas
- Acompañamiento: cuando la condición física, psicológica o condición de vulnerabilidad de la víctima lo requiera, deberá ser acompañada de personal especializado, en cualquier tipo de procedimiento
- Seguimiento: se deberán establecer mecanismos para vigilar el cumplimiento de los procesos de derivación, así como la oportuna prestación de servicios por las dependencias

- Registro de información: a través de la Red, que contiene el registro de la información generada y su evaluación.

Responsabilidades

Las y los servidores públicos así como el personal operativo de las Unidades Especializadas deben sujetarse a las responsabilidades administrativas y éticas de los servidores públicos del Municipio de Zapopan. De acuerdo al Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de Zapopan, las dependencias y las unidades especializadas tendrán las siguientes competencias para la implementación de estrategias y respectivas líneas de acción, para garantizar la seguridad de las mujeres víctimas de la violencia:

- Recibir a la mujer víctima de violencia que acuda o sea canalizada por otras dependencias municipales.
- Realizar una valoración de la situación de la mujer víctima de violencia para establecer, de acuerdo con los protocolos, las medidas e instancias de atención que necesita.
- Informar sobre la ayuda médica, psicológica, jurídica y social que ofrecen las dependencias municipales, así como los servicios de los refugios temporales, el funcionamiento de las órdenes de protección y la posibilidad de denunciar a la persona generadora de violencia en casos de violencia física, sexual, acoso u hostigamiento
- De acuerdo con los resultados de la valoración y los protocolos correspondientes, dar seguimiento al proceso de atención de la mujer víctima de violencia y actualizar la Red cada vez que resulte necesario
- Expedir documentos oficiales que hagan constar la atención de las mujeres víctimas de violencia.
- Las servidoras y los servidores públicos de las dependencias que atienden violencia contra las mujeres acompañarán a la mujer víctima de violencia al Ministerio Público cuando se trate de violencia física y/o sexual

- Actualizar la Red y llenar la Cédula Municipal conforme tengan conocimiento de casos de violencia desde sus dependencias y canalizar a las víctimas a instancias municipales correspondientes
- Contar con un grupo de servidores y servidoras públicas con perfil especializado de formación en género, violencia de género, intervención en crisis, conocimiento del marco legal y los protocolos de atención a la violencia contra las mujeres, entre otros
- Establecer las acciones para la reeducación y reinserción social de la persona agresora.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

El éxito de un protocolo no sólo consiste en la ejecución precisa de cada uno de sus pasos, sino también en que la forma en la que se aplica y que el mismo esté cimentado en principios que garanticen una adecuada respuesta ante la violencia que viven las mujeres.

Por ello, se presentan a continuación los principios básicos de actuación que deben fungir como una guía que dicta cómo debe ser el trato brindado por las personas en las unidades especializadas que atienden a las mujeres que son víctimas de violencia.

Además, es importante no obviar que las Unidades especializadas son operadas por personas que tienen consigo conceptos subjetivos con valores y juicios morales y que estos no se deben sobreponer a la debida atención de las víctimas de violencia.

La principal tarea de las Unidades especializadas en cada dependencia es servir a las mujeres a través del cumplimiento de procesos de atención integrales, gratuitos, interdisciplinarios y que busquen su empoderamiento. En este apartado se explicarán brevemente una serie de principios que deben regir la atención proporcionada y la actuación realizada por el personal que atiende violencia contra las mujeres.

Respeto a la dignidad humana

La dignidad humana se basa en el reconocimiento del valor inherente de las personas por su condición humana. Este valor implica reconocer que todas las personas son diferentes y que cada una se sienta respetada y libre. Es un principio en el que se anclan los derechos humanos y la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

Para salvaguardar la dignidad humana de las víctimas, todas las personas e instancias que intervengan en el proceso de atención están obligadas a guardar confidencialidad, esto implica que está prohibido revelar cualquier información que pueda permitir la identificación pública del caso o de las y los actores involucrados en el proceso. La observancia de este principio es fundamental en la atención que se brinde a las mujeres víctimas de violencia, lo que implica respetar su valía como personas.

Actuar con perspectiva de género

La perspectiva de género permite observar los casos desde una categoría analítica propuesta desde la sociología que entiende las relaciones entre los hombres y las mujeres como una relación de poder y subordinación. Así, esta perspectiva promueve la equidad de género como una condición indispensable para el acceso a la justicia social, desde las necesidades y condiciones de cada género, tomando en cuenta el contexto social y temporal.

La perspectiva de género permite tener una visión crítica, explicativa, analítica y alternativa que aborda las relaciones entre los géneros y que permite enfocar y comprender las desigualdades construidas socialmente entre mujeres y hombres para establecer acciones gubernamentales que disminuyen las brechas de desigualdad.

No Discriminación

El artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Este artículo reconoce que existe una diversidad enorme de identidades que están atravesadas a la categoría “mujer” y todas deben ser respetadas.

Por ello, para la conceptualización de “mujer” se debe reconocer a las mujeres diversas, en orientación sexual e identidad de género. Ninguna persona será sometida a presiones para ocultar, suprimir, negar o revelar su orientación sexual o identidad de género, así como su origen étnico o nacional.

Interseccionalidad

La interseccionalidad es un término que propone que la identidad mujer está cruzada indudablemente con otras categorías de análisis: Generalmente se observa desde tres categorías, género, raza y clase (Federici, 2004/2010; Olsen, 2012; Davis, 2004), pero el concepto permite entender todas las categorías que cruzan a las personas transversalmente (Curiel, 2007) como edad, orientación sexual, diversidad funcional, ideología política y religiosa, entre muchas otras. Sugiere Lugones (2008) que “solo al percibir género y raza como entretramados o fusionados indisolublemente, podemos realmente ver a las mujeres de color” (pág. 82) y a cualquier otra mujer.

Un principio vital en la atención es tener presente la interseccionalidad de las mujeres que son víctimas de violencia, pues, es desde esas complejas relaciones de la identidad en donde se puede observar y entender las diversas formas en las que se ejerce violencia contra las mujeres.

Actuar libre de mitos y prejuicios

La cultura es un instrumento poderoso que influye fuertemente en la manera de pensar, sentir y actuar de las personas. Es decir, en sus valores, en la forma de entender el mundo y también en los prejuicios y mitos que se tienen acerca de diversas situaciones. La violencia está rodeada de prejuicios que condenan de antemano a las mujeres y justifican a los hombres violentos. Un gran número de refranes y dichos populares refuerzan estos mitos, que muestran a mujeres eligiendo ser maltratadas o disfrutando de la violencia que padecen y hacen tener una predisposición negativa ante ellas, provocando en la sociedad un efecto de rechazo no sólo hacia las víctimas de la violencia sino hacia las mujeres en general.

Tomando todo esto en cuenta, las o los servidores públicos y elementos operativos tienen la obligación de sensibilizarse para ser capaces de identificar y actuar libre de mitos y prejuicios que podrían generar un trato estigmatizante hacia las víctimas.

No cometer violencia institucional

La violencia institucional se refiere a todos los actos u omisiones basados en la incapacidad de brindar atención digna a las usuarias que acuden a una dependencia, vulnerando los derechos de las víctimas y el adecuado desarrollo de su proceso. Una de las formas más explícitas de violencia institucional es la revictimización: situación en la que las víctimas de un delito, además de sufrir el acto delictivo, sufren un mal trato por parte de las personas encargadas de prestar atención y por parte de las instituciones debido a los procesos burocráticos que generan, en este caso, que las mujeres tengan que repetir su historia con cada servidor o servidora.

La revictimización puede generar una cadena de violencias institucionales. Por poner un ejemplo: si una dependencia no hace un correcto levantamiento de los datos, otra dependencia le puede pedir revivir el hecho delictivo una vez más en aras de llenar correctamente su expediente.

Para evitar la revictimización es de vital importancia que las instancias y los actores involucrados en los procesos de este protocolo, deberán evitar exponer a la víctima a cualquier tipo de proceso que pueda causarle sufrimiento psicológico o emocional, sobre todo aquellas que pudieran exponerla públicamente, le causen contratiempos en su vida cotidiana o pongan en duda su condición de víctima por su estilo de vida, contexto, identidad de género u orientación sexual.

Las personas que atienden la violencia en las unidades especializadas deben resguardar la privacidad de la víctima con el objeto de no re-victimizarla. Para ello, se utilizará la cédula municipal que es una plataforma digital a la que tienen acceso personas capacitadas en la atención integral y que permite una rápida vinculación entre las dependencias.

Las violaciones a este principio ético se pueden dar cuando las y los servidores públicos revelen a terceros datos de la usuaria. Esto se puede presentar por motivos de corrupción -que es muy grave- ya que puede poner en riesgo su seguridad personal.

Reconocimiento de la veracidad de la palabra de la mujer y la no responsabilización de la violencia que recibieron

El proceso personal que implica que una mujer decida denunciar algún tipo de violencia generalmente no es sencillo, este puede ser tardado y por lo mismo generar que las mujeres no denuncien el mismo día de su agresión. Su narración, denuncia o demanda deberá ser reconocida como verdadera desde el comienzo y se le brindarán los servicios de atención ante cualquier manifestación de violencia psicológica, física, patrimonial, económica y/o sexual.

La única persona responsable de un delito es quien lo comete, por ello, no se le puede decir directa o indirectamente a una mujer que ella es responsable de la violencia que ha sufrido. Esto además, es otra forma de revictimización.

Libertad y construcción de autonomía en la toma de decisiones

La autonomía tiene que ver con la capacidad que tiene cada mujer para actuar y decidir libremente, de manera independiente y sin la influencia de terceras personas. La autonomía tiene múltiples dimensiones y es independiente en cada ámbito en que se desenvuelven las mujeres, de manera que se puede tener autonomía en un contexto y no en otro. Para reconocer activamente la libertad y autonomía de las mujeres es vital aceptar que tener cuerpo de mujer (o de hombre) no significa automáticamente tener determinadas habilidades, ciertos deseos, ni llevar a realizar "naturalmente" ciertas tareas o a elegir ciertos trabajos o profesiones.

Se debe respetar la libertad y autonomía de las mujeres al llevar a cabo cualquier decisión en su proceso, además de los tiempos que esto pudiera implicar. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que, para tomar una decisión plenamente diseñada, la mujer debe considerar todos los escenarios probables que le ayuden a salir de su contexto de violencia, sin coerción externa. Es obligación de las y los servidores públicos dar información completa del proceso.

El empoderamiento de las mujeres

El empoderamiento es el proceso que permite el tránsito de las mujeres de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión hacia un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, que se manifiesta en el ejercicio pleno de sus derechos y garantías.

Todas las unidades especializadas brindarán todas de las herramientas que están dentro de las funciones de sus organismos para empoderar a las mujeres. Una vez acabado el proceso de atención a su violencia deberá haber un seguimiento de las mujeres para asegurar su empoderamiento mediante programas sociales.

La atención debe ser integral, expedita y gratuita

- La atención debe ser integral, se atenderán todas las necesidades derivadas de la violación de los derechos de las mujeres abarcando las distintas áreas, sin hacer segmentación de la atención.
- El personal deberá ser especializado y/o con título y cédula profesional en el área en la que se desempeña, sensibilizado en materia de género, derechos y ciudadanía de las mujeres.
- El personal deberá actuar de manera empática. La empatía es una emoción en la que los estados emocionales de las otras personas se identifican para crear un sentimiento de escucha activa; es una herramienta para brindar a la usuaria una atención basada en el respeto a su sufrimiento, en la solidaridad y en el entendimiento de las condiciones materiales y espirituales que vive la víctima como producto de la violencia. A su vez, cada caso será estudiado de manera específica para proporcionar la atención de conformidad con las necesidades del caso en concreto. Aunque habrán casos muy similares, todos presentarán diferencias y por lo tanto necesitarán de un plan de trabajo y seguimiento específico.
- La atención que se proporcione deberá ser efectiva, es decir, debe producir el efecto esperado. Por lo tanto, la efectividad de la atención dependerá del análisis detallado del caso en concreto de las necesidades de cada mujer y de las medidas que se hayan tomado con base en dicho análisis.
- La información se brindará en forma sencilla para hacerla de fácil comprensión para la usuaria. Además, debe ser puntual y precisa sobre el tema en el cual se dará la atención.
- Las unidades especializadas tomarán en cuenta el principio de expeditéz previsto en el artículo 17° de la Constitución. La observancia de este principio permite garantizar el acceso a la justicia de las mujeres a través de un adecuado tratamiento multidisciplinario e individualizado. Si es necesario, se

deberá canalizar a las usuarias o víctimas a diversas instituciones en los tiempos y en la forma adecuada y se les deberá proporcionar acompañamiento para monitorear el debido proceso.

- Los servicios proporcionados no tendrán ningún costo para las usuarias. Queda prohibido realizar un cobro por la atención que se proporciona.

DETERMINACIÓN DE RIESGOS

Para brindar la atención adecuada es necesario identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requieran las víctimas.

Cuando la mujer relate los hechos y los antecedentes, el personal de las unidades especializadas deberá analizar si son situación de riesgo. Identificar los riesgos son los matices necesarios para orientar a una mujer y evitar futuras violencias, como la feminicida.

a) Riesgo de muerte inminente

Son hechos que permiten prever situaciones de riesgo a la integridad y vida de las mujeres (Bogantes, 2008). Los indicadores de este apartado pueden ser identificados a partir del perfil que agresor presente, tales como:

- Ataques previos con riesgo mortal.
- Amenazas de muerte a la víctima.
- Intento o amenaza de suicidio de parte del agresor.
- El agresor es convicto o ex convicto por delitos contra las personas.
- El agresor tiene una acusación o condena previa por delitos contra la integridad física o sexual de las personas.
- El agresor irrespeta las medidas de protección.
- La víctima considera que el agresor es capaz de matarla.
- La víctima está aislada o retenida por el agresor contra su voluntad o lo ha estado previamente.

- Abuso sexual del agresor contra los hijos e hijas u otras personas menores de edad de la familia cercana, así como tentativa de realizarlo.
- El agresor pertenece a una institución policial, fuerzas armadas o procuración de justicia.
- Hay abuso físico, amenazas o heridas con arma de fuego o blanca contra las víctimas o sus hijos e hijas.
- La víctima está recientemente separada, ha anunciado que piensa separarse, ha puesto una denuncia penal, ha solicitado medidas de protección o ha existido amenaza por parte del agresor de llevarse a sus hijas e hijos si decide separarse.
- Abuso de alcohol o drogas por parte del agresor.
- Aumento de la frecuencia y gravedad de la violencia.
- La víctima ha recibido atención médica como consecuencia de las agresiones o ha recibido atención psiquiátrica.
- El agresor tiene antecedentes psiquiátricos.
- El agresor es una persona que tiene instrucción, acceso, trabaja con o porta armas de fuego.
- El agresor presentado o ha presentado resistencia violenta a la intervención policial o a la de otras figuras de autoridad.
- El agresor ejerce o ha ejercido acoso, control o amedrentamiento sistemático a la víctima.
- El agresor ha violentado o matado animales o mascotas.

b) Alto riesgo

Presencia de todos los tipos de violencia, sobre todo, la violencia física y sexual. La violencia de alto riesgo representa una forma extrema de violencia de género contra las mujeres y/o sus hijas e hijos, producto de la violación de sus derechos humanos.

Esta violencia está conformada por el conjunto de conductas que afectan su integridad física, psicoemocional, económica y patrimonial, dando como resultado

la imposibilidad de acceder a un pleno desarrollo en las esferas bio-psico-social, poniendo en riesgo la vida de la persona, con la posibilidad de culminar en feminicidio.

Los indicadores de este apartado pueden ser identificados del perfil mismo del agresor como:

- Acceso a armas.
- Entrenamiento y/o experiencia en artes marciales o deporte rudo.
- Actos reiterados de violencia.
- Ejercicio de violencia durante el embarazo.
- Actos que afecten la salud mental de la mujer, por violencia sexual, privación de la libertad, amenazas y acciones de violencia psicoemocional reiterada.
- Actos que pongan en riesgo la integridad física de la mujer y/o sus hijas e hijos por violencia física, sexual, psicológica y/o económica reiterada.
- Amenazas o intentos de homicidio.
- Forzar a la mujer a ingerir sustancias que pongan en riesgo la vida, realizar actos de mendicidad, actos ilícitos, entre otros.
- Explotar sexual y laboralmente a las mujeres.

c) Riesgo moderado

- Presencia o ausencia de los diferentes tipos de violencia, no necesariamente presencia de violencia física y/o sexual.
- No debe contar con antecedentes penales.
- No debe tener acceso a armas.
- No intimidación, ni amenazas de cualquier tipo.
- No cuente con entrenamiento y/o experiencia en artes marciales o deporte rudo.

En caso de identificar que la mujer directa e indirectamente se encuentra en alto riesgo, la unidad especializada deberá realizar las gestiones necesarias para su adecuada canalización a un lugar de máxima seguridad, sea éste una casa de emergencia o de refugio, es necesario enfatizar que este proceso debe ser confidencial en términos administrativos para resguardar la integridad de las mujeres y sus hijas e hijos.

Para ello, se debe orientar a la mujer para que en conjunto con la unidad especializada se construya una ruta de acción y elijan los pasos y secuencia de las acciones.

ruta crítica

La ruta crítica se refiere a todas las etapas por las que tiene pasar una mujer para dar solución a su situación de violencia. Estas etapas son un trabajo interinstitucional en donde todas las dependencias se organizan para acompañar a la mujer que ha sufrido violencia familiar y de género.

Es importante reconocer que esta ruta crítica empieza cuando la mujer decide “romper el silencio” y socializar la situación que está viviendo, ya sea con una persona cercana o con una institución. “Romper el silencio” no es fácil, ya que el reconocerse a sí misma como una persona que sufre violencia genera estigma social.

En adelante se mencionan los 7 pasos que se deben llevar a cabo para dar una atención integral a los casos de violencia.

1. Primer contacto

Se refiere a la atención que es brindada por las primeras personas con la que interactúa una mujer al llegar a cualquiera de las dependencias que atienden violencia en Zapopan.

El primer contacto con una institución es crucial para el proceso de una mujer, a partir de ese momento se define el ritmo de la intervención con ella, por eso, es de vital importancia que todas las personas que atienden de primer contacto estén capacitadas y sensibilizadas en el tema.

El personal de vigilancia, policías de seguridad, personal de ventanillas, personal de secretariado, etc., están considerados como personal de primer contacto a pesar de no atender la violencia contra las mujeres. Este personal debe tener presentes los principios de atención. Una vez identificado que el caso está vinculado con violencia de género debe referirlo inmediatamente a la unidad especializada y debe evitar que la víctima testifique detalles específicos para salvaguardar su privacidad y evitar la revictimización.

Antes de intervenir, el personal de las unidades especializadas debe generar las condiciones ideales para que la mujer esté en óptimas condiciones para explicar su caso y entender la orientación que se le dará para tomar las mejores decisiones.

El personal de primer contacto de las unidades especializadas deberá hacerse las siguientes preguntas con respecto a la víctima: ¿tiene lesiones de gravedad?, ¿tiene alguna necesidad física?, ¿necesita contención emocional?, ¿tiene un requerimiento específico?; estos elementos se desarrollan en los siguientes apartados:

a) Atender lesiones de gravedad

Si una mujer se presenta con lesiones de gravedad deberá ser canalizada inmediatamente al centro de salud más cercano para recibir atención de emergencia. En el caso de que el centro de salud más cercano se encuentre fuera del municipio de Zapopan, personal de la dependencia que realizó el primer contacto deberá acompañar a la víctima.

En caso de ser necesario, los peritos tienen que llegar a las dependencias para hacer el parte médico de lesiones.

b) Atender necesidades físicas

Se deberán atender las necesidades físicas para que las mujeres estén en óptimas condiciones para hacer su seguimiento. Estas necesidades pueden ser hambre, sed, sueño, frío, calor, dolor físico, cólicos, está menstruando y necesita toallas femeninas, está embarazada y necesita una atención especializada, entre muchos otros que el personal pueda detectar.

Para atender estas necesidades físicas, la dependencia deberá hacer uso del botiquín médico y un stock de comida.

c) Atender necesidades emocionales

El personal de primer contacto de las unidades especializadas debe contar con capacitación en primeros auxilios emocionales y en intervención en crisis.

La contención en crisis es una técnica terapéutica que tiene como propósito tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra severamente afectada por una crisis emocional, por lo que es importante tomar en cuenta los siguientes elementos básicos:

- Escuchar atenta, respetuosamente y sin juicios, con una escucha pro-activa, lenguaje corporal y gesticular en congruencia con lenguaje verbal, desde la empatía y con visión incluyente y de género
- Favorecer la expresión de las emociones con técnicas asertivas en un marco de respeto
- Promover la toma de conciencia de los resultados que se puedan dar a consecuencia de la falta de la contención emocional

Esta perspectiva necesita construir lazos de confianza entre las y los servidores públicos y las víctimas. Esta teoría humanista sostiene que cada persona tiene la capacidad de desarrollar recursos propios y cuenta con un potencial creativo

inherente. Es por tanto una visión no determinista, en donde se relativiza la influencia del pasado. De ahí la importancia de favorecer la conciencia de las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia, así como el conocimiento de técnicas de contención para su mejor desempeño. La contención emocional se aplicará antes, durante y después de situaciones de crisis emocional.

d) Atender requerimientos específicos

Estos requerimientos son todos aquellos que están relacionados a cualquiera de las intersecciones de la víctima. Por ejemplo, si necesita una traductora según su lengua (habla una lengua diferente a la española o habla lenguaje de señas) o también si lleva a sus hijas e hijos y necesitan estar cuidados y alimentados mientras la madre lleva a cabo su proceso de atención.

Este enfoque nos permite ser conscientes de la experiencia específica que vive cada una de las mujeres. La “interseccionalidad” es un concepto fue otorgado por la feminista negra afroamericana Kimberle Crenshaw (1989), quien pone en la mesa no sólo la condición de desigualdad que viven las mujeres, sino la experiencia de la raza, la edad, la orientación sexual, la etnicidad, o la clase. Por esta razón, las mujeres sufren una doble o triple discriminación en relación a cada una de esas condiciones sociales a las que se pertenecen.

Es de suma importancia tomar en cuenta este principio de atención, que permitirá tener un enfoque más específico basado en la experiencia de cada una de las mujeres a quienes se les brinda la atención. Esto conlleva revisar las situaciones de vulnerabilidad que experimentan las mujeres además de la violencia por la que se atraviesa, por ello, se presentan como ejemplo las siguientes categorías.

Mujeres indígenas:

Se deberán tomar las medidas para garantizar la traducción e interpretación de la lengua española a lengua indígena según corresponda. Las dependencias deberán hacer el enlace con la Dirección de Inclusión del Municipio de Zapopan para que esta pueda hacer llegar el personal que brinde la atención.

Además, se deberán respetar los usos y costumbres de las mujeres indígenas cuando solicitan requerimientos específicos durante el proceso de su atención.

Mujeres con Discapacidad:

Las mujeres con discapacidad son aquellas que tienen ausencia o disminución congénita, genética o adquirida de alguna aptitud o capacidad física-motora, mental, psíquica-intelectual o sensorial, de manera parcial o total, que le impida o dificulte su pleno desarrollo o integración efectiva al medio que les rodea, de manera temporal o permanente.

Las unidades especializadas deberán garantizar que las mujeres con discapacidad puedan comprender el proceso de atención, facilitándoles si fuere necesario la utilización de una intérprete de lenguaje de señas, sistema Braille, los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación.

Durante todo el procedimiento para el trámite, cumplimiento, control y seguimiento de las órdenes de protección en favor de las mujeres con alguna discapacidad, se garantizará el respeto a su dignidad humana, la libertad de tomar las propias decisiones y su independencia.

Mujeres migrantes:

Por su posición geográfica, México juega un papel estratégico en el fenómeno de la migración, se convierte en un país de origen; siendo el emisor de migrantes, un país de tránsito; siendo el territorio mexicano el lugar por donde transitan temporalmente

los migrantes en camino a su destino final, país de destino al ser el lugar elegido para establecerse y de retorno para aquellos que alguna vez emigraron y hoy regresan a su tierra de origen, ahora bien, debido al creciente flujo migratorio, cada vez hay más mujeres, niños y niñas que se encuentran en uno de estos cuatro supuestos.

Tal como se plantea por el Instituto para las Mujeres en la Migración A.C (IMUMI); “Independientemente si permanecen en sus comunidades de origen, o si se encuentran en tránsito o en el país de destino, las mujeres enfrentan obstáculos y retos legales muy similares: son sujetas a discriminación por ser mujeres y por ser migrantes, enfrentan problemas para comprobar su identidad, para acceder al sistema de justicia, y a servicios de educación y de salud. Al agregar el estatus migratorio irregular tanto a la condición de género como la de ser migrante, se crea una condición de vulnerabilidad que requiere de programas muy específicos para garantizar el pleno acceso a derechos y servicios que ofrecen los Estados.

La Ley de Migración en su artículo II establece los principios a los cuales se debe de apegar la política migratoria del Estado Mexicano, entre ellos; el irrestricto respeto a los derechos humanos, de los migrantes, nacionales y extranjeros con especial atención a grupos vulnerables como lo son las mujeres; Congruencia de manera que el Estado mexicano garantice la vigencia de los derechos que reclama para sus connacionales en el exterior; Hospitalidad y solidaridad internacional con las personas que necesitan un nuevo lugar de residencia temporal o permanente debido a condiciones extremas en su país de origen; Enfoque integral acorde con la complejidad de la movilidad internacional de personas, que atienda las diversas manifestaciones de migración en México como país de origen, tránsito, destino y retorno de migrantes, considerando sus causas estructurales y sus consecuencias inmediatas y futuras; Reconocimiento a los derechos adquiridos; Unidad familiar e interés superior de la niña, niño y adolescente; Integración social y cultural entre otros.

Mujeres de la diversidad sexual:

La diversidad sexual es un término que refiere a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias, orientaciones e identidades sexuales y de género. Ejemplo de estas diversas identidades que pueden mujeres víctimas de violencia son: mujeres homosexuales y mujeres transexuales. También se debe tomar en cuenta que existe un sinnúmero de identidades y orientaciones sexuales que son estigmatizadas, lo cual genera una doble vulneración hacia las mujeres.

Estas mujeres no deberán ser sujetas a ningún tipo de discriminación.

Niñas:

En México residen 39.2 millones de niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años, lo que en términos relativos representan 32.8% de la población total (Encuesta Intercensal, 2015). Jalisco es la entidad con mayor porcentaje de registro de nacimientos en el país (INEGI, 2018). Estos datos son una muestra de la población de niñas en el estado.

Actualmente, la pobreza en la niñez; la violación al derecho a la identidad al no registrar a niños y niñas; la desnutrición infantil; la deserción escolar o el nulo acceso al derecho de la educación; la violencia contra niñas y niños; el embarazo en adolescentes; el trabajo y la explotación sexual infantil; el matrimonio infantil; entre muchas otras condiciones que viven las y los niños en México se han convertido en problemas poblacionales que amplían las brechas sociales. Además, la condición de género hace que la condición vulnerabilidad de las niñas se potencie

El reconocer las necesidades de las niñas en los procesos de atención a la violencia que han sufrido se trata de un tema vinculado a sus proyectos de vida, de educación, de salud, pero sobre todo de respeto a sus derechos humanos, a su libertad y a su desarrollo como personas.

El “Adultocentrismo” destaca la superioridad de los adultos por sobre las generaciones jóvenes y señala el acceso a ciertos privilegios por el solo hecho de ser adultos. Por ello, es de vital importancia que la atención no sea centrada en las personas adultas y reconocer las necesidades de las niñas en su atención, por ejemplo:

- Atención especializada en la infancia: medicina pediátrica, psico-psicología, recepción de denuncias con metodologías lúdicas, etcétera.
- Lenguaje completo y sencillo.
- Acompañamiento entre el traslado entre las instituciones para la víctima y la persona adulta responsable.
- Canalización a las dependencias especializadas en niñez.

Mujeres adultas mayores:

Las mujeres adultas mayores son personas en condición de vulnerabilidad, por sus intersecciones de género y edad. Los “riesgos sociales” que suelen sufrir se centran en tres ámbitos: las relaciones sociales y familiares suelen verse afectadas, se ven en el abandono, las personas que forman sus redes de apoyo empiezan a morir, etcétera; pierden oportunidades laborales y de empleo, suelen ser despedidas o dejan de ser contratadas; y por último, la salud suele verse mermada, sumado a la mala atención sanitaria (Navarro, 2017).

La violencia a las mujeres mayores es un acto que causa daño y sufrimiento. Los tipos de violencia incluye maltrato físico, sexual, psicológico o emocional también la violencia por razones económicas o materiales, por lo que es importante que las y los funcionarios que atienden a las mujeres adultas mayores víctimas de violencia se encuentren sensibles y capacitados.

2. Llenar la Cédula de Registro Único

La cédula de registro único es la plataforma digital forma parte de uno de los componentes del Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Zapopan, que operarán todas las dependencias que atienden de manera directa a las mujeres que son víctimas de violencia.

La administración de la cédula de registro único estará a cargo de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, así como del Instituto Municipal de las Mujeres Zapopanas para la Igualdad Sustantiva.

Esta plataforma propiciará:

- Un registro único para evitar que todas las dependencias hagan un levantamiento de la misma información y así evitar la revictimización
- Comunicación interinstitucional que facilitará la canalización de las mujeres entre las dependencias.
- Creación de bases de datos para hacer análisis estadísticos de violencia contra las mujeres que permiten orientar las políticas públicas hacia mejores resultados.
- Medir el riesgo, los tipos y las modalidades de la violencia contra las mujeres en el municipio.
- Facilitar y evaluar el esfuerzo conjunto de las unidades especializadas que atienden a las mujeres víctimas de violencia en el municipio.

Los apartados de información en la cédula de registro único son:

- a) Datos Generales: información sobre la identidad de la víctima.
- b) Domicilio: información de localización de la víctima, incluidos los domicilios de la red de apoyo.

- c) Relación con el agresor (es/as): información en relación a la persona que comete la violencia y que pueda ayudar a dar seguimiento al caso si es que la mujer afectada conoce al agresor.
- d) Descripción de los hechos: información lo más detallada posible sobre el caso para tratar de evitar que las dependencias vuelvan a pedir la misma información.
- e) Modalidad de violencia: se presenta un semáforo del violentómetro que es una guía rápida a las y los usuarios que dan seguimiento de los casos sobre la situación y el riesgo que está viviendo la mujer.
- f) Observaciones: información adicional a los apartados anteriores que puede ayudar a dar una atención más específica.
- g) Georreferenciación: información sobre dónde se llevaron a cabo los actos violentos y que servirán para hacer un futuro análisis de datos.
- h) Atención Médica: es el apartado de la cédula que es llenado por los servicios médicos y que informa sobre el estado de salud de la víctima.
- i) Carpeta de investigación: es el apartado de la cédula que es llenado por las dependencias que dan seguimiento jurídico y que informa sobre el seguimiento conforme a la ley.
- j) Canalización: es el apartado de la cédula que muestra los procesos de atención entre dos o más dependencias de acuerdo a los servicios que ofrecen.
- k) Seguimiento: una vez dada la orientación y atención médica o jurídica, en este apartado se asentará el proceso de empoderamiento a la mujer.

Como se puede observar, no todos los apartados se pueden llenar después del primer contacto, sino que se deben ir llenando a lo largo de todo el proceso de la víctima.

3. Orientación

Se brindará orientación jurídica y psicológica. Esta orientación debe brindar información y habilidades que empoderen a las mujeres, puedan tomar decisiones sobre los procesos jurídicos que les conciernen y tengan las habilidades emocionales para salir del círculo de la violencia.

Es de vital importancia informar a la víctima sobre las atribuciones y alcances de cada dependencia y sepa que puede ser canalizada a otra institución para tener una atención integral.

Orientación jurídica

La orientación jurídica debe proporcionar herramientas conceptuales y teóricas que garanticen la comprensión de los procedimientos de actuación de las y los servidores públicos que atienden casos de violencia contra las mujeres y de sus hijas e hijos, en el marco de los derechos humanos, y en específico para salvaguardar los derechos humanos de las mujeres, y la perspectiva de género, atendiendo a los principios de dignidad, confidencialidad y profesionalismo establecidos en el apartado sobre los principios básicos de actuación de este documento.

Este procedimiento describe los pasos a seguir en la orientación jurídica que se brinda en cada una de las unidades especializadas del municipio de Zapopan, con calidad y calidez, ello independientemente del acompañamiento que se le deba dar a la víctima en caso de que decida acudir ante las autoridades que correspondan para resolver su caso.

Tiene como objetivo principal, proporcionar claridad a las víctimas sobre los derechos humanos que le han sido violados de acuerdo con los tipos de violencia que ha sufrido, y cuál es el curso de la acción que desde las áreas jurídicas de las unidades especializadas, según las necesidades y objetivos de las mujeres víctimas, así como informar las posibilidades de intervención por parte del personal

para promover el acceso a la justicia, la restauración de derechos, y la canalización en los casos que corresponda.

Pasos en la Orientación Jurídica

Recepción del caso:

- Bienvenida a la usuaria y presentación del profesional abogada/abogado
- Revisar en la Red del Modelo Integral de Atención a las Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia de Zapopan (MUAIVIZ), para identificar si la usuaria tiene previamente un registro en la cédula municipal. En caso de no contar con un registro, canalizarla en sus instalaciones a quien hace la atención de primer contacto.
- Criterios de escucha a las víctimas, escucha atenta y proactiva, lenguaje corporal y gesticular en congruencia con lenguaje verbal desde la empatía y con visión incluyente y desde la perspectiva género, favoreciendo la expresión de la narración con técnicas asertivas en un marco de respeto, promoviendo la toma de conciencia de los resultados, para identificar sus necesidades.

Entrevista:

Para obtener la información necesaria a fin de determinar la forma de proceder, identificar los tipos y modalidades de violencia de las que se es víctima de acuerdo con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

En caso de que la usuaria manifieste su interés de ejercer alguna acción legal:

El abogado o abogada debe de explicar de manera breve y entendible el tipo de asesoría que está proporcionando a la víctima, sus objetivos así como los alcances que pueda llegar a tener.

Determinar la presentación de denuncias, querellas, y órdenes de protección

Informar a la persona los documentos necesarios para denunciar, como recabar los datos de la persona generadora de violencia, explorar si la víctima cuenta con pruebas de los hechos que fundamentan su acción y en su caso, hacerle saber que deberá entregar: documentos públicos o privados, fotografías, grabaciones, datos de testigos (nombres y domicilios), que puedan abonar a la investigación.

Consideraciones generales:

Considerar el problema de las mujeres víctimas y sus hijas e hijos no solo como un caso legal, sino como una situación humana.

Considerar que cada caso tiene matices diferentes que implican la construcción de una estrategia jurídica personalizada y acorde con las necesidades de las mujeres víctimas.

Tener en cuenta que muchas mujeres abandonan los procesos jurídicos e inclusive se arrepienten antes de iniciarlo. Por lo que no se debe juzgar ni culpabilizar a las víctimas.

En caso de situación de alto riesgo, brindar siempre el acompañamiento necesario por parte del personal de las unidades especializadas encargadas de la atención, hasta que la nueva autoridad o área se haga cargo de la atención de las mujeres víctimas.

Atención brindada a las mujeres en situación de emergencia, por haber sufrido una agresión (física, psicológica o sexual) o estar en una situación de riesgo inminente de sufrirla. Implica que está en peligro la vida de la víctima, de sus hijas e hijos y que requiere de la protección inmediata.

En las situaciones en donde las mujeres sean víctimas de una violación sexual, deberán apegarse estrictamente a la NOM 046, apartado 6.4.1 donde se señala que dichos casos son urgencias médicas y requieren atención inmediata con el fin de estabilizar, reparar daños y evitar complicaciones a través de evaluación y tratamiento de lesiones físicas, así como promover la estabilidad emocional de la

persona, garantizando la intervención en crisis y posterior atención psicológica. El OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan aplicará un protocolo que establece que en los casos en donde las mujeres víctimas presenten huellas de violencia física y/o manifiesten haber sufrido violación sexual, se ingresarán al área de urgencias, en donde personal de trabajo social junto con el área médica tomarán los datos generales y se solicitará el parte médico, así como la intervención del Ministerio Público, para que tome conocimiento del hecho, actúe en el ámbito de sus atribuciones y se encargue del resguardo de evidencias.

Cuando lesiones pongan en peligro la vida de las víctimas, el personal médico de urgencias debe intervenir de manera inmediata, aún sin la presencia del Ministerio Público.

Para atender la salud es necesario contactar y realizar el traslado a la unidad especializada de Servicios Médicos Municipales de Zapopan.

Cuando la violencia cometida contra las mujeres es relacionada con delitos que se persiguen de oficio, aún sin el consentimiento de la víctima de levantar cargos en contra del agresor o la agresora, el Estado está obligado a realizar la investigación necesaria sin que ello obligue a la víctima a declarar en contra. La autoridad que recibe debe informar al Ministerio Público obligatoriamente.

Si las mujeres víctimas lo requieren se puede realizar el traslado con la autoridad que corresponda para que ésta solicite una medida de protección. La autoridad competente determinará si otorga o no la medida de protección y la temporalidad de ésta.

Si las mujeres víctimas no están de acuerdo en ser trasladadas al refugio, el personal que atiende debe asegurarse que pueda ubicársele en un lugar donde no estará sola. El personal que brinda la atención deberá de indagar si las mujeres cuentan con redes de apoyo, familiares, amistades, organizaciones de la sociedad civil o algún otro.

Procedimiento legal en caso de que la víctima lo solicite:

En caso de que la persona manifieste su interés por ejercer alguna acción legal no relacionada con violencia familiar o de género.

Confirmar con la persona su necesidad de requerir servicios jurídicos de otra índole.

- Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios considerando a las unidades especializadas del MUAViZ Modelo Único de Atención Integral a Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia Familiar y de Género. Informar a la persona sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
- Asegurarse que la persona tenga la información completa y correcta.

Orientación Psicológica

Diversas investigaciones en el ámbito internacional han referido que las implicaciones psicológicas derivadas de la violencia de género son prioritarias de atender. A consecuencia de este fenómeno traumático, las mujeres violentadas entran en crisis psicológica que desborda excesivamente la capacidad para manejarse de forma usual. No todas las mujeres reaccionan de manera igual ante un acto de violencia de género, ello complica la posibilidad de predicción.

El ingreso a psicoterapia también requiere valorar psicológicamente el estado emocional, la percepción que del maltrato tiene la víctima y sus expectativas, por lo que su ingreso al tratamiento estará de acuerdo con los siguientes puntos:

- Participación voluntaria
- Disponibilidad de tiempo

En muchas ocasiones es necesaria una intervención previa, que la mujer pase por un período de reflexión y, quizá, varios intentos de salir de esa relación violenta, con ayuda terapéutica o sin ella, hasta que tome la decisión definitiva.

A partir de entonces, el apoyo psicológico se centrará en varios aspectos, valorando previamente las necesidades y demandas individuales de cada usuaria.

Deberemos evaluar cuáles han sido las secuelas concretas que ha dejado la situación vivida en esa persona y graduarlas para establecer un orden para el tratamiento.

Algunas de las intervenciones más habituales y básicas para su recuperación serían:

- Información sobre la violencia de género, causas y origen, mitos, etc.
- Reducción de la activación y la ansiedad en las formas en que se manifieste (insomnio, agorafobia, crisis de pánico, etcétera).
- Fomento de la autonomía, tanto a nivel puramente psicológico –a través de un cambio de ideas distorsionadas sobre sí misma y el mundo–, como a nivel social, económico, etc., orientándola en la búsqueda de empleo y haciendo que recupere el apoyo familiar y social.

4. Atención Judicial

Órdenes de protección

Las órdenes de protección son las medidas cautelares y precautorias de urgente aplicación, necesarias para salvaguardar la integridad física y psíquica de las mujeres que son víctimas de cualquier tipo y modalidad de violencia, estas pueden ser de emergencia, preventivas y de naturaleza civil y familiar, y tienen como finalidad dar apoyo, cuidado, defensa y protección para evitar el riesgo inmediato de nuevos actos de violencia contra la mujer que la solicita y evitar daños mayores.

- Las órdenes de protección serán otorgadas por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres.
- Los y las servidoras públicas encargadas de brindar la atención jurídica, explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del proceso de las solicitudes de recurrir a órdenes de protección de ser este el caso, el tipo de órdenes que se pueden otorgar, su procedimiento y los alcances de las mismas.
- En todo momento se deberá de respetar la decisión de las mujeres víctimas.
- Brindar información sobre instituciones que la pueden auxiliar y apoyar
- Expresar en forma sencilla y comprensible la información que le permita a la víctima la realización de los trámites pertinentes.

Asimismo, informar adecuadamente sobre:

- Los procedimientos que se realizan en cada institución
- Los derechos que la/lo asisten y la normativa que la/lo protege.
- Los actos administrativos que se realizan en cada institución, según sus normas procedimentales internas.
- Los trámites o gestiones que puede emprender.
- Las ONG's especializadas en la problemática que instituciones le pueden brindar apoyo.

5. Canalización

Todas las dependencias pueden hacer el primer contacto de atención, sin embargo, para dar una atención integral, cuando se requiera, deberán canalizar a las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia a otras instituciones.

Se utilizará la cédula de registro único para que se comparta la información necesaria entre las unidades especializadas.

6. Empoderamiento

Se deberán brindar a las mujeres víctimas de violencia las herramientas para empoderarse y romper los círculos de violencia como un aspecto básico del género y del desarrollo (León, 1999).

El empoderamiento se llevará a cabo mediante talleres y programas actuales que impulsen a las mujeres en su dimensión personal, colectiva y en sus relaciones interpersonales. Estas dimensiones se entrelazan y se coordinan para desarrollar un cambio de mentalidad frente al lugar de la sujeta respecto a la naturaleza y la sociedad, condición necesaria para alcanzar una acción transformadora y permite volver a construir la dignidad y la autoestima de las mujeres debido a que incrementa su capacidad de configurar sus propias vidas y su entorno (León, 1999). Todo esto para constituirse como seres para sí mismas y no para otros (Lagarde, 2000).

“La autonomía se constituye a través de procesos vitales. Podemos imaginarla, nombrarla, pero después hay que construirla concreta y materialmente. La autonomía no sólo es un enunciado subjetivo. La autonomía es un conjunto de hechos concretos, tangibles, materiales, prácticos, reconocibles...” (Lagarde, 2000, pág. 11).

El empoderamiento subraya los procesos cognitivos, psicológicos y económicos.

7. Seguimiento

Las dependencias harán llamadas de seguimiento a las mujeres un año después de haber concluido su proceso de atención de violencia para verificar que su estado actual es de sano desarrollo. En caso contrario se le invitará y asesorará para asistir nuevamente a las unidades especializadas.

Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia

1 Primer contacto

Personal de ventanilla

Unidades Especializadas

Generará las condiciones ideales para comenzar el proceso

A Atender lesiones de gravedad

Canalizar a OPD Salud

B Atender necesidades emocionales

Intervención en crisis

C Atender necesidades físicas

Stock de alimentos y botiquín médico

C Atender requerimientos de mujeres en condiciones vulnerabilidad

Atender en conjunto con las instituciones pertinentes

2 Llenar la cédula de registro único

Levantamiento de la información pertinente para llevar a cabo el proceso

Datos generales

Evaluación de violencia

3 Orientación

Determinación de acciones jurídicas y psicológicas derivadas de la evaluación

Jurídica

Psicológica

4 Atención Judicial

Atención policiaca

Denuncia

Refugio

5 Empoderamiento

Brindar herramientas para que las mujeres puedan romper los círculos de violencia

Canalizar con los programas sociales municipales

6 Seguimiento

Verificar el estado actual de las mujeres víctimas de la violencia

inMujeres Zapopan

Llamadas

Visitas



Ciudad de los niños

"Cuando una mujer rompe el círculo de la violencia nos libera a todas"

NECESIDADES PARA LA INTERVENCIÓN DEL PROTOCOLO

Espacios seguros y confidenciales

Para brindar una atención digna a las mujeres y sus hijas e hijos víctimas deberán contemplarse espacios seguros y confidenciales en cada unidad especializada del municipio. Un espacio privado será parte de la atención integral que se brinde a las víctimas. Las dependencias deberán realizar los ajustes correspondientes a sus instalaciones para contar con un espacio habilitado exclusivamente para la atención de las víctimas de violencia familiar y de género.

Ello debido a que durante la etapa de atención, se revelarán datos confidenciales y sensibles, que no pueden ser difundidos sin el consentimiento de la persona a quien se le brinda la atención y expuestos ante personal no especializado. Un espacio seguro y confidencial influye sobre el comportamiento y la respuesta emocional de las víctimas, ya que favorece su expresión emocional con mayor libertad.

Los espacios seguros y confidenciales proporcionan, además, la posibilidad de depositar en las servidoras y servidores públicos, la confianza absoluta para narrar los hechos y llevar a cabo su proceso de atención, así como el construirles un vínculo de espacio seguro, capaz de disminuir la sensación de un estado de alarma y las defensas de la víctima por el proceso de violencia que está viviendo.

En caso de emergencia prevalecerá el compromiso ético de buscar un espacio confidencial para las víctimas, que les permitirá expresar sus vivencias en intimidad y escucha empática por parte del personal especializado.

El espacio y equipamiento deberá cumplir con las siguientes características:

Seguro y privado

Deberá de ser un espacio tranquilo cuyas funciones sean de uso exclusivo y equipado para la atención de las mujeres víctimas de la violencia, que no sea visible a las demás personas, evitando cualquier riesgo que atente contra su integridad.

Atención cordial

El trato de las y los servidores públicos hacia las mujeres deberá ser siempre con respeto, sin realizar juicios morales ante la situación de violencia que viven las mujeres. Bajo ninguna circunstancias las y los servidores públicos revictimizarán a las mujeres víctimas de la violencia.

Espacios lúdicos para las hijas e hijos de las víctimas

Las unidades especializadas deberán contar con un área lúdica para las hijas e hijos de las víctimas, donde los menores puedan permanecer de manera segura. Este espacio les permitirá a las víctimas llevar a cabo su proceso de atención y no revictimizar a las y los hijos de quienes han sufrido violencia.

Se identificará desde el primer contacto si la persona receptora de violencia va acompañada de sus hijos e hijas para realizar la canalización correspondiente al área lúdica, que será atendida por profesionales en psicológica y trabajo social.

El área lúdica, estará acondicionada con materiales lúdicos que permitirán a las y los menores encontrarse seguros, saber cuál es el estado actual de su situación emocional y afectiva y participar en actividades de prevención de la violencia implementadas por el personal encargado de dicho servicio, abarcando temas como la expresión adecuada de los sentimientos, fortalecimiento de la autoestima y prevención de la violencia.

Ésta también permitirá incorporar a las madres, abuelas, y familiares de las niñas y niños, a realizar un trabajo colectivo que identifique la violencia de la que son parte y compartir herramientas de autoestima y cultura de paz.

Cuando a lo largo de la estancia de los menores, sean detectados signos de violencia y maltrato infantil, las y los servidores públicos deberán informar a la unidad especializada, así como a las madres, para brindarle la información precisa de las instituciones encargadas de la atención y seguimiento para los infantes.

Alimentación a las víctimas directas e indirectas

Las unidades especializadas contratarán servicios o brindarán directamente alimentación en condiciones de seguridad e higiene a las víctimas, ya que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, se encuentren amenazadas o en situación de desplazamiento de su lugar de residencia por causa del delito cometido contra ellas.

La alimentación se brindará durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de emergencia, exista una solución duradera y pueda retornar libremente en condiciones seguras y dignas a su hogar.

Programa de Capacitación para las Unidades especializadas

La capacitación y profesionalización de las y los servidores públicos apoya y fortalece los conocimientos, la información y la aplicación de acciones y estrategias para impulsar las políticas públicas para atender a las mujeres que viven violencia.

Las unidades especializadas deberán tomar todos los módulos del programa de capacitación para certificarse. El éxito de la atención a mujeres víctimas de violencia se concreta en la debida sensibilización y conocimiento de todo el personal.

El programa se divide en dos áreas: “conceptuales” y “operacionales”. En la primera se abordarán todos los conceptos teóricos que rigen la debida atención y seguimiento de los casos de mujeres, la segunda área son los argumentos jurídicos y los procedimientos operativos para llevar a cabo la atención de las mujeres víctimas de violencia.

A continuación se describen los temas y sub-temas generales de cada área de capacitación:

a) Conceptuales

- Género
 - Diferencia entre sexo y género
 - La violencia de género un problema de salud pública
- Inclusión y no discriminación
 - Categorías de la diversidad sexual: sexo, género, identidad de género, expresión de género, preferencia sexual, orientación sexual y expresiones comportamentales de la sexualidad humana
 - Grupos de mujeres en condición de vulnerabilidad: indígenas, con discapacidad, migrantes, niñas y adultas mayores.
- Violencia contra las mujeres
 - Tipos y modalidades
 - Círculo de la violencia
 - Prevención y atención de la violencia

b) Operacionales

- Marco Normativo
 - Marcos internacionales
 - Marcos nacionales, estatales y municipales.
- Administrativos y ejecutivos
 - Modelo Único de Atención Integral a Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia de Zapopan
 - Cédula Municipal de Registro Único
 - Intervención en crisis
 - Conceptualización de crisis
 - Técnicas para atender y contener una crisis

Contención emocional para las y los funcionarios públicos de las unidades especializadas

De acuerdo con el proyecto de “Aplicación de los Protocolos de Actuación para la elaboración de un Programa Estatal de Prevención de la Violencia de Género, la Atención de Mujeres Víctimas de Violencia de Género, el Acompañamiento de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género ante las Instancias de Justicia, la Intervención con Agresores de Mujeres y de Contención Emocional para el Personal que atiende a mujeres víctimas de la violencia” la contención emocional para las y los servidores públicos, tiene como objetivo primordial evitar daños y secuelas emocionales que puedan presentarse por brindar atención a mujeres que sufren de estas problemáticas.

Este proceso implica poner en marcha herramientas para prevenir y atender crisis emocionales del personal de las unidades especializadas, ello derivado del trabajo que realizan día a día con las víctimas y expone al personal a riesgos como desgaste por empatía.

Las y los profesionales que atienden violencia se enfrentan a situaciones y circunstancias adversas, se enfrentan a sobre carga emocional, mental y física.

Pasos para la contención:

- Crear estructuras que apoyen psicológicamente a las y los profesionales que atienden violencia, a través de sesiones terapéuticas de contención del estrés
- Instrumentación de medidas a través de las cuales se tendrá la efectiva aplicación del protocolo de contención a las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia
- La creación de un equipo de terapeutas especialistas en atención psicológica que evalúen, atiendan y den seguimiento a las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia
- Sistematización de la experiencia para enriquecer el protocolo de contención.

CONCLUSIÓN

Con este protocolo se definen las rutas y las formas en las que se debe brindar atención a las mujeres que son víctimas de violencia.

La vida de las mujeres está bajo la responsabilidad de todo el personal de las unidades especializadas.

Esta es una herramienta fundamental para coadyuvar a las políticas públicas con acciones afirmativas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en el municipio de Zapopan.

Juntas todas y todos haremos de Zapopan una ciudad para todas.



InMujeresZapopan
Instituto Municipal de las Mujeres Zapopanas
para la Igualdad Sustantiva



**Ciudad
de los niños**

BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de los Estados Unidos. México, 1917.

Bogantes Rojas, Josette. (2008). Violencia doméstica. Medicina Legal de Costa Rica, 25(2), 55-60. Retrieved March 20, 2019, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152008000200006&lng=en&tlng=es.

Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos en Viena. 1993.

Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José, 1969).

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belem do Pará, 1994).

Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979).

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006.

Convenio Internacional sobre derechos culturales, sociales y económicos. 1976.

Crenshaw, K. (2018). Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory, and antiracist politics [1989]. In Feminist legal theory (pp. 57-80). Routledge.

Curiel, O. (2007). Crítica poscolonial desde las prácticas políticas del feminismo antirracista. *Nómadas (Col)*, (26), 92-101.

Davis, Angela Y. (2004). *Mujeres, raza y clase*. Akal. Volumen 30.

De Barbieri, Teresita. (1996). Certezas y malos entendidos sobre la categoría de género. En *Estudios básicos de derechos humanos IV*. Recuperado en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=1838>

Denman, C. A., Aranda, P., & Cornejo, E. (1999). Magdalena de León (compiladora) *Poder y empoderamiento de las mujeres*. *Región y sociedad*, 11(18).

Federici, Silvia; (2010). Calibán y la bruja. Mujeres, cuerpo y acumulación originaria. (Traducido por V. Hendel y L. S. Touza) Madrid, España: Traficantes de Sueños. (Original en inglés, 2004).

Gobierno de la República (2016). Estrategia Nacional para la Prevención del Embarazo en Adolescentes. Recuperado de <http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Publicaciones/ENAPEA/HTML/files/assets/common/downloads/publication.pdf>

Guía para la Atención a las Mujeres que viven Violencia. Tlaquepaque, 2011.

Hartmann, H. I. (1996). Un matrimonio mal avenido: hacia una unión más progresiva entre marxismo y feminismo. Fundación Rafael Campalans.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018. "Estadísticas a propósito del día del niño (30 de abril)". Datos nacionales. Recuperado de http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2018/nino2018_Nal.pdf

Lagarde, M. (2000). Claves feministas para la autoestima de las mujeres. Madrid: Horas y horas.

Lamas, Marta (2000). Diferencias de sexo, género y diferencia sexual [PDF]. Cuicuilco. Recuperado el 27 de febrero de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35101807>

Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia para las Mujeres del Estado de Jalisco, 2008.

Ley de Migración, D.O.F. 25 de mayo de 2011,

Ley Estatal para la Igualdad entre hombres y mujeres del Estado de Jalisco. 2010.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. México, 2003.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. México, 2007.

Ley General de personas con Discapacidad. 2005.

Ley General de Salud. 2007.

Ley General de Víctimas. México, 2013.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. México, 2006.

Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco. 2003.

Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas. México, 2007.

Lugones, María (2008). Colonialidad y género. Tabula Rasa, Núm. 9, julio-diciembre, 2008, pág. 73-101 Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca Bogotá, Colombia.

Modelo Integral de Prevención y Atención de la Violencia hacia las Mujeres en Tlaquepaque. 2011.

Modelo Integral de Prevención y Atención de la Violencia hacia las Mujeres en Tlaquepaque. 2011.

Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Noviembre 2015.

Mohanty, C. T. (2008). Bajo los ojos de occidente. Academia Feminista y discurso colonial. Suárez Navaz, Liliana y HERNÁNDEZ, Aída. Descolonizando el Feminismo: Teorías y Prácticas desde los Márgenes. Madrid: Cátedra, 112-161.

Navarro Ochoa, Angélica, 2017. Vulnerabilidad, trabajo y salud en mujeres de la tercera edad en Ameca, Jalisco. Región y sociedad, 29(68), 5-36. <https://dx.doi.org/10.22198/rys.2017.68.a223>

NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. México, 2005.

Olsen, Virginia (2012). Investigación cualitativa feminista de principios de milenio: Desafíos y perfiles. En Manual SAGE de Investigación Cualitativa (Trad. Verónica Weinstabl). Volumen II. Argentina: Gredisa

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966.

Protocolo de atención a la violencia de género en el ITESO. Universidad Jesuita de Guadalajara ITESO Octubre 2018.

Protocolo de contención emocional para profesionales Estado de Sonora”, Grupo Guía Sonora. Marzo 2012.

Protocolo del Modelo Único de Atención a Mujeres que viven Violencia Familiar y de Género. Guadalajara, Jalisco (s/f).

Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de los Niños relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en pornografía, 2000.

Protocolo para la Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Estado de Sinaloa. Enero 2011.

Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México. Centro de Justicia para las Mujeres. México 2012.

Rubin, Gayle (1986). El tráfico de mujeres: notas sobre la “economía política” [PDF]. Revista Nueva Antropología, volumen 8, núm. 30, pág. 95-146. Recuperado el 4 de mayo del 2017 de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34282940/Trafico_de_mujeres.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1496647529&Signature=Tu0%2BJpDHGEf0G2TdE

ou7D3wQCxM%3D&response-content
disposition=inline%3B%20filename%3DTrafico_de_mujeres.pdf

Scott, Joan (1996) "El género: una categoría útil para el análisis histórico", en El género: la construcción cultural de la diferencia sexual. Lamas Marta Compiladora. México: PUEG.

DIRECTORIO

Pablo Lemus Navarro

Presidente Municipal de Zapopan

María Gómez Rueda

Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad de Género

Socorro Madrigal Gallegos

Directora del Instituto Municipal de las Mujeres Zapopanas para la Igualdad Sustantiva

Modelo de Atención Integral a las Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia de Zapopan (MUAViZ)

Coordinación de Investigación:

Bocanegra Toledo, Daniela

Molina Huerta, Gabriel

Grupo de Investigación:

González Ramírez, María de los Ángeles

Macías Hernández, Carlos Enrique

González Castellanos, Mario Humberto

Asistentes:

Maldonado Martínez, Joseline

Hernández Ramírez, Erika Judith