

Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia de Género

**dirigido a los cuerpos de Seguridad
Pública del Estado y Municipios**

Instituto Nacional de las Mujeres

Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí

Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género

Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia de Género dirigido a los cuerpos de Seguridad Pública del Estado y Municipios.

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

Índice

Presentación	5
Introducción	8
1. Marco normativo	11
2. ¿Qué es la violencia de género contra las mujeres?	13
2.1 Aproximación conceptual	13
2.2 Tipos de violencia de género	15
2.3 Precisiones sobre la violencia de género contra las mujeres en el ámbito familiar	17
3. La actuación policial frente a las situaciones de violencia de género contra las mujeres	22
3.1 Derechos de las mujeres receptoras/víctimas de violencia de género	22
3.2 Principios de la actuación policial	22
3.3 Actitudes policiales fundamentales en la atención de hechos de violencia de género contra las mujeres	24
3.4 Prohibiciones policiales durante el abordaje a mujeres receptoras/víctimas de violencia de género	25
3.5 Mensaje que debe transmitirse a las mujeres en el primer contacto policial	25
4. Abordaje y procedimiento policial en los hechos de violencia de género contra las mujeres	27
4.1 Etapa Uno. Detección (registro de llamadas vía el 911)	27
4.1.1 Identificación del incidente	27
4.1.2 Primera fase de respuesta	27
4.1.3 Segunda y tercera fase de respuesta	28
4.1.4 Diagrama de flujo etapa uno	30
4.2 Etapa Dos. Identificación (despacho de servicio policial)	31
4.2.1 Priorización del incidente y despacho de patrullas	31
4.2.2 Despacho de la Unidad Especializada para la Atención de la Violencia Familiar o de Género	31
4.2.3 Diagrama de flujo etapa dos	33
4.3 Etapa Tres. Intervención	34
4.3.1 Ingreso al domicilio	34
4.3.2 Contacto inicial con la víctima	35
4.3.3 Detención	36
4.3.4 Protección del lugar de intervención	37
4.3.5 Diagrama de flujo etapa tres	39
4.4 Etapa Cuatro. Atención	40
4.4.1 Atención de la víctima de violencia de género por parte de la Unidad Especializada	40

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

4.4.2	Entrevista inicial	40
4.4.3	Comunicación con la persona generadora de violencia de género	44
4.4.4	Diagrama de flujo etapa cuatro	44
4.5	Etapa Cinco. Derivación	45
4.5.1	Derivación para una atención integral	45
4.5.2	Diagrama de flujo etapa cuatro y cinco	46
Anexos		47
Anexo 1.	Tabla interpretativa de figuras	47
Anexo 2.	Formato Reporte de Intervención	48
Anexo 3.	Formato Constancia de Lectura de Derechos de la Víctima	51
Anexo 4.	Instituciones a las cuales se puede derivar a las personas receptoras/víctimas y generadoras de violencia.	52
Glosario de términos		60
Bibliografía		62

Presentación

La violencia de género tanto en los ámbitos públicos y privados es un problema de salud pública que atenta contra los derechos humanos de las mujeres y pone en riesgo su integridad en todas las etapas de su vida. La violencia es multicausal y está vinculada con variables de discriminación como sexo, edad, orientación sexual, condición socioeconómica, etnia, procedencia geográfica, entre otras. La violencia contra las mujeres -como otras violencias-, se agravan por situaciones de pobreza, abandono moral, limitadas oportunidades, falta de redes de apoyo social, esto es, por ese conjunto de factores sociales, educativos, económicos y culturales que se condensan en desigualdades y exclusión; pero, sobre todo, se asientan en la discriminación de género y las relaciones asimétricas de poder entre mujeres y hombres que impactan de manera negativa en la vida de unas y de otros, limitando el desarrollo personal y colectivo con justicia y paz.

Pese a los importantes avances jurídicos y normativos que se registran en México para abordar la violencia contra las mujeres, las y los operadores de seguridad hoy más que nunca deben contar con mecanismos e instrumentos especializados para brindar servicios policiales -efectivos y diferenciados por niveles de actuación- que respondan y sean pieza clave de un modelo de atención integral a la violencia de género contra las mujeres impulsado por el Estado. El no contar con estos mecanismos e instrumentos genera diversos vacíos y problemas en el primer nivel de atención, especialmente en lo que toca a la atención que brinda la policía preventiva municipal en su calidad de primer contacto y respondiente, comprendiendo que su llegada al lugar de los hechos es parte de una cadena de intervenciones que deben contribuir a su eficiencia y eficacia. De ahí que sea tan importante generar cambios institucionales, técnicos y operativos que impacten de forma positiva en el desempeño de todos los actores involucrados en la respuesta policial a la violencia de género contra las mujeres. Asimismo, es vital generar cambios de comportamiento y prácticas favorables a los derechos humanos y la igualdad de género, poniendo énfasis en nuevos criterios de atención que garanticen la no discriminación.

El Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí en su calidad de institución responsable del diseño de la política integral orientada a la prevención, atención, sanción, erradicación de los delitos y conductas violentas contra las mujeres ha impulsado de manera conjunta con otras instancias de la administración estatal y municipal, importantes esfuerzos de sensibilización y capacitación en materia de género y derechos humanos, así como la implementación de acciones que favorezcan el fortalecimiento de las capacidades profesionales e institucionales para dar una mejor respuesta a las demandas de atención de mujeres receptoras/víctimas y de personas generadoras de violencia. Algunas de las iniciativas impulsadas por el Instituto de las Mujeres, en conjunto con la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, están vinculadas al fortalecimiento de las instituciones de seguridad y de sus miembros para que su actuación se efectúe con eficacia y profesionalismo en la detección, identificación, intervención, atención y derivación de los casos de violencia de género que se les presenten, al llevar a cabo sus atribuciones y funciones. Entre éstas se pueden anotar las siguientes:

- En 2010, la capacitación *Perspectiva de Género en la Actuación Policial* dirigida a 120 mujeres y hombres de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y de los municipios de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez.

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

- En 2012, con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, se impartieron doce talleres de sensibilización a personal de la policía preventiva estatal en violencia de género y masculinidades, en los cuales se contó con la participación de 213 personas, 52 mujeres y 161 hombres.
- La creación de las Unidades Especializadas para la Atención de la Violencia Familiar y de Género en diversas instituciones de seguridad pública municipal, como es el caso de la Policía Municipal de San Luis Potosí y la de Soledad de Graciano Sánchez.

Con la activación de la Alerta de Género durante 2017 y en 2018, los esfuerzos de colaboración interinstitucional entre el Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y las instituciones de seguridad y justicia competentes en la materia, se han potenciado, así como entre otras instancias que participan en el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Entre las más significativas están:

- La capacitación en materia de género dirigida a más de 200 policiales preventivos estatales que se integraron a la Policía Metropolitana; la participación de 30 mandos medios y superiores de la Dirección General de Seguridad Pública Municipal de Soledad de Graciano Sánchez en la capacitación *Perspectiva de Género en la Función Policial*, que buscó fortalecer el conocimiento del marco jurídico municipal para que en su labor cotidiana los agentes sepan garantizar el respeto a los derechos de mujeres y hombres en un ambiente de igualdad
- El diplomado *Atención a víctimas desde la perspectiva de género y derechos humanos*, organizado entre la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, el Centro de Justicia para las Mujeres y el Instituto de las Mujeres del Estado, impactando a un total de 36 mandos policiales de los seis municipios que cuentan con alerta de género.
- La firma del convenio de colaboración entre la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y el Instituto de las Mujeres para el proyecto *La atención de llamadas de emergencia a través del número único armonizado a nivel nacional 9-1-1*, con el fin de fortalecer y estandarizar la calidad de los servicios de atención telefónica en el número único para la prestación de servicios de emergencia 9-1-1 y con el propósito de que las denuncias sobre casos de violencia contra las mujeres se atiendan con perspectiva de género y enfoque diferencial especializado. Asimismo, que las llamadas recibidas en los Centros de Atención a Llamadas de Emergencia en el Estado, sobre casos de denuncia por violencia, así como asesoría y orientación jurídica o psicológica para las mujeres, sean canalizadas al personal asignado por el IMES, para su atención inmediata.
- La firma del convenio de colaboración entre el C4 de la propia Secretaría y el IMES para el resguardo del servidor del Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BAEVIM), que es operado por la Secretaría Técnica del Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- La creación de la *Unidad de Género del 911* (opera solo en la capital) que tiene como función dar seguimiento a los incidentes de violencia contra la mujer, violencia de pareja y familiar, originados en el 911 y en el Sistema Nacional de Denuncia Anónima 089, por parte de profesionistas especializadas en atención jurídica y psicológica a las víctimas. Tiene como objetivo:

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

- a. Explorar los factores de riesgo para resguardar la vida e integridad de la víctima de violencia,
- b. Visualizar las alternativas o soluciones a la problemática específica y a la toma de decisiones para su bienestar físico, emocional, familiar y social,
- c. Brindarle los primeros auxilios psicológicos en momentos de crisis,
- d. Brindar información, orientación y asesorías jurídicas y/o psicológicas,
- e. Canalización a las dependencias gubernamentales,
- f. Generar una ruta crítica o plan de seguridad, y
- g. Fomentar la cultura de denuncia.

Es en ese marco colaborativo, de trabajo interinstitucional y comprometido con la mujeres potosinas, que el Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí en atención a la declaratoria de alerta de violencia de género contra las mujeres, con fecha de 21 de junio de 2017, especialmente en lo concerniente a la medida de seguridad 5 que señala “*crear y/o fortalecer las agrupaciones estatales, municipales o mixtas especializadas en seguridad pública, así como células municipales de reacción inmediata. Estas agrupaciones deberán integrarse multidisciplinariamente, actuar coordinadamente entre ellas y otros actores estratégicos, y su personal deberá estar capacitado para ejecutar sus funciones con perspectiva de género*”, presenta hoy el *Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia de Género dirigido a los cuerpos de Seguridad Pública del Estado y Municipios*, elaborado con recursos del *Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género 2017*.

Hay mucho camino que recorrer todavía para garantizar una vida libre de violencia para todas las mujeres de San Luis Potosí. En ese camino el fortalecimiento de las instituciones policiales y de seguridad es fundamental para que su respuesta ante los casos de violencia contra las mujeres sea la expresión más nítida del cumplimiento del Estado en su obligación de garantizar los derechos humanos como lo son el acceso a la justicia, a la seguridad y a la libertad.

Erika Velázquez Gutiérrez
Directora General del Instituto de las Mujeres del Estado.

Introducción

La lucha contra la violencia de género tiene que ser un objetivo global, nacional, local y transversal que implique a las administraciones públicas de todos los niveles. Las instituciones públicas deben ser el motor para la implementación de las leyes que impulsan la igualdad de género y la erradicación de todas las formas de violencia contra las mujeres. Tienen pues la obligación de ejecutar medidas firmes que permitan implementar estrategias eficaces dirigidas a su prevención, atención y sanción.

La policía es la institución estatal que interviene de forma más directa en la producción de la seguridad pública, tanto en su dimensión objetiva, mediante la prevención y el control de la delincuencia, como en su dimensión subjetiva en la gestión del miedo y el sentimiento de seguridad. Como guardiana de los derechos y libertades de las y los ciudadanos, a la policía le toca desempeñar un papel fundamental en la protección de las mujeres víctimas de violencia de género. En lo que respecta a la protección de las mujeres eso significa que la policía debe responder de forma no discriminatoria a las amenazas contra la vida, la libertad y la seguridad personal de las mujeres en contextos de violencia de género. Además, la policía es uno de los símbolos más visibles de la intervención del Estado en el ámbito de la violencia contra las mujeres. Muchas veces es la primera institución donde las víctimas de violencia se dirigen y es frecuentemente llamada para actuar en momentos de emergencia.

Se puede decir que la policía tiene un rol crucial en el tramo de responsabilidades para una respuesta efectiva al problema de la violencia contra las mujeres y puede desempeñar un papel preponderante en la protección de las víctimas y en la defensa de sus derechos. Aunque no sea el único medio disponible para terminar con la violencia, lo cierto es que la implicación de esta institución es fundamental, en la medida en que simboliza el rechazo y la desaprobación social hacia ese tipo de violencia.¹ La policía está en la primera línea del sistema de justicia penal. Es la institución de control social que en primer lugar se enfrenta al problema, siendo llamada para intervenir en actos de violencia o poco después que estos hayan ocurrido, pues suele ser el único servicio disponible día y noche, con capacidad para usar la fuerza y terminar con la agresión y su actitud y respuesta a este problema puede tener un impacto drástico en el desarrollo de los acontecimientos, incluso en la prevención de futuros actos violentos y en los derechos humanos.

No se puede olvidar que en muchas latitudes la policía continúa siendo objeto de críticas por no hacer lo suficiente para proteger a las mujeres contra la violencia y por mostrar apatía en su actuación. Suele ser acusada de fracasar en la protección de las víctimas y así contribuir a su revictimización. Se le denuncia constantemente respecto a que las actitudes y respuestas que brinda continúan sin encarar la violencia contra las mujeres como un grave problema de seguridad e ignoran las necesidades de las propias mujeres, entre otras críticas. Pensando en México y especialmente en nuestro estado y sus municipios, ante una mayor incidencia de casos de violencia de género contra las mujeres urge potenciar el nivel de eficacia y calidad del servicio policial a la hora de proteger a las mismas e investigar los delitos. Es necesario empujar procedimientos innovadores y prácticas prometedoras que alienten cambios en la visión del problema al interior de las filas policiales y, por ende, en su quehacer.

¹ Cfr. Holder, 2001 y Gracia, García, y Lila, 2010 para profundizar en el rol de la policía en atención a casos de violencia contra las mujeres.

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

En el marco de los desafíos policiales anteriormente mencionados y de los que ha traído consigo la declaración de la Alerta de Género, emitida por la Secretaría de Gobernación el 21 de junio de 2017 en seis municipios del estado de San Luis Potosí -Ciudad Valles, Matehuala, San Luis Potosí, Soledad de Graciano Sánchez, Tamazunchale y Tamuín-, el Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género 2017, ha desarrollado de manera participativa y en alianza con la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí, la Dirección General de Seguridad Pública Municipal de San Luis Potosí y la Dirección General de Seguridad Pública Municipal de Soledad de Graciano Sánchez, el *Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia de Género*. Se trata de una herramienta y referente clave para todo el personal policial, cuya actuación en las diversas situaciones de violencia contra las mujeres que enfrentan, debe regirse por el respeto irrestricto de los derechos humanos y por los más altos estándares policiales de una atención diligente, oportuna y de calidad.

Este esfuerzo ha buscado atender una de las recomendaciones del Comité de Expertas y Expertos (CEVI) a los Estados Parte para la implementación de la Convención de Belem do Pará en el rubro de acceso a la justicia y que busca promover la adopción e implementación de protocolos de actuación policial en materia de violencia de género contra las mujeres. En ese mismo tenor, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí, establece dentro de las competencias de la Secretaría de Seguridad Pública en su artículo 23 fracción III. *“Capacitar a los cuerpos de seguridad de su dependencia y demás personal, para atender, con perspectiva de género, respeto a los derechos humanos de las mujeres y de conformidad con los protocolos estandarizados a las normas aplicables, los casos de violencia contra las mujeres”*. Asimismo, dentro de la atribución de los municipios en el capítulo XII fracción III, dictamina *“capacitar a su personal para atender los casos de violencia contra las mujeres, especialmente al de policía preventiva y de tránsito”*.

El *Protocolo* recoge los aportes de cada una de las personas y agentes policiales que participaron en la discusión colectiva y reflexiva sobre la actuación policial en casos de violencia contra las mujeres. El *objetivo general* del *Protocolo* es establecer un mecanismo único de abordaje para la violencia y discriminación por razones de género contra las mujeres que debe observar el personal policial en todas las intervenciones policiales para garantizar su integridad física, psicológica y sexual y un adecuado tratamiento de las víctimas, la investigación policial y el acceso a la justicia. En términos de *objetivos específicos* este *Protocolo* busca tres cosas: a. proveer a las instituciones policiales preventivas de una ruta única de atención institucional para el abordaje de casos de violencia contra mujeres; b. dotar a las policías preventivas estatales y municipales de procedimientos técnicos y operativos homologados para que la actuación policial se efectúe con eficiencia, eficacia y profesionalismo, y, c. instrumentar en etapas y pasos los cinco componentes básicos de la ruta de atención institucional: detección, identificación, intervención, atención y derivación, para la generación de información de calidad y para facilitar las acciones de monitoreo de violencia de género en la entidad, que la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, le confiere a los cuerpos de seguridad pública federales, estatales y municipales.

Para la elaboración del *Protocolo*, el equipo técnico responsable llevó a cabo una investigación documental sobre el marco normativo de actuación policial en materia de violencia de género. Además, se sostuvieron reuniones con personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y de las Direcciones Generales de Seguridad Pública Municipal de San Luis Potosí y Soledad de Graciano

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

Sánchez, el Instituto de las Mujeres y el Centro de Justicia para las Mujeres con la finalidad de conocer a fondo las necesidades en esta materia. Se privilegió en todo momento un proceso metodológico participativo para obtener la información necesaria que permitiera identificar los puntos críticos de éxito y de fracaso en los procesos de actuación policial en casos de violencia de género, así como los medios para alcanzarlos o trascenderlos. En este proceso, se realizaron entrevistas, grupos de discusión y se aplicaron cuestionarios a actores clave de las dependencias e instancias anteriormente mencionadas conforme a sus ámbitos de competencia y atribuciones. Además, se realizaron cuatro talleres con el personal policial participante y funcionariado de otras dependencias con tramos de responsabilidad en la materia, quienes emitieron comentarios u observaciones sobre el contenido del *Protocolo* y la forma de aplicarlo.

El *Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia de Género* que aquí se presenta es un instrumento para un mejor y efectivo desempeño policial en casos de violencia contra las mujeres. Hace las veces de un punto de partida para la colaboración y coordinación interinstitucional efectiva que debe articular un esfuerzo sistemático para garantizar que la intervención policial se realice bajo estándares de calidad y oportunidad y sobre todo, para que estos servicios policiales sean sometidos a procesos de mejora continua a través de la evaluación y la rendición de cuentas. Por ello se espera, que todo policía lo conozca, se lo apropie y lo reconozca como la política institucional en términos de lo que es aceptable o no para cada tipo de actuación cuando por comisión de su empleo o funciones se encuentren con circunstancias que atenten contra la dignidad y los derechos de las mujeres.

1. Marco normativo

Disposiciones internacionales convencionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Humanos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará).
- Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.

Disposiciones internacionales no convencionales:

- Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley. Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en La Habana, del 27 de agosto al 7 de septiembre de 1990.
- Conjunto de Principios para la Protección de Todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión. Adoptado por la Asamblea General en su resolución 43/173, de 9 de diciembre de 1988.
- Principios y buenas prácticas sobre la protección de las personas privadas de la libertad en las Américas.
- Código de Conducta para Funcionarios Encargados de hacer Cumplir la Ley de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Disposiciones nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Protocolo Nacional de Primer Respondiente.
- Protocolo Nacional de Policía con Capacidades para Procesar.
- Procedimientos Sistemáticos de Operación Policial.
- NOM-046-SSA2-2005 Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.

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

Disposiciones estatales

- Constitución Política del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Atención a Víctimas para el Estado de San Luis Potosí.
- Código Penal para el Estado de San Luis Potosí.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Prevención y Atención de la Violencia Familiar del Estado de San Luis Potosí.
- Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.
- Ley para la Protección de Personas que Intervienen en el Proceso Penal en el Estado de San Luis Potosí.
- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera de Procuración de Justicia y Policial.
- Reglamento Interior de la Dirección General de Seguridad Pública del Estado.

Disposiciones municipales

- Código de Ética y Conducta para los Servidores Públicos del Municipio de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno del Municipio Libre de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial del Municipio de San Luis Potosí.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno de la Administración Pública de Soledad de Graciano Sánchez.
- Reglamento Interno de Seguridad Pública del Municipio de Soledad de Graciano Sánchez.
- Reglamento de Barandilla Municipal.
- Reglamento de Servicio Profesional de Carrera Policial del Municipio de Soledad de Graciano Sánchez.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Soledad de Graciano Sánchez.

2. ¿Qué es la violencia de género contra las mujeres?

2.1 Aproximación conceptual

La violencia de género contra las mujeres no es un tema nuevo, sin embargo, reconocerla como problema y objeto de política pública, es un hecho históricamente reciente. Es una situación tan extendida como oculta, porque en gran medida de una u otra forma, continúa siendo tolerada, permitida y naturalizada por el conjunto de la sociedad.

En este protocolo se privilegia la siguiente definición de violencia contra las mujeres:
“Cualquier acción u omisión no accidental que perjudique a las mujeres, basada en su género, que les cause daño psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte”
(LAMVLVESLP, 2017:5)

La violencia de género afecta a todos los sectores sociales por igual y no responde a la “falta de educación” o “de cultura” como suele decirse habitualmente. Es un problema que transversaliza clases sociales, sectores étnico-raciales, edades y creencias religiosas; adquiriendo distintas formas y modalidades según los valores, permisos y prohibiciones socialmente esperados.

Es un concepto extensivo pues contempla que cualquier integrante de la familia, la escuela, el lugar trabajo o en el transporte público –entre otros- puede ser agente o víctima de violencia de género, sin embargo, las estadísticas son elocuentes y demuestran que mayoritariamente es el hombre adulto el que abusa y maltrata a mujeres y niñas/os.

El consumo de drogas o alcohol puede constatarse en un número importante de casos, pero no debemos considerarlo el causante de la violencia. Funciona como un desencadenante, un factor de riesgo que desinhibe los mecanismos habituales que permiten a las personas controlar sus impulsos y poder convivir con otras/os en sociedad.

Es un asunto de derechos humanos?

La violencia de género hacia las mujeres atenta contra los derechos más elementales de un ser humano: el derecho a la vida, a la integridad física, psíquica y moral, a la libertad y la seguridad personal, entre otros.

Su complejidad radica en que ya no solo se produce en los espacios privados, concebidos socialmente para el cuidado, la protección y el afecto, sino también en los diversos espacios comunitarios, laborales y públicos que las mujeres también suelen habitar, transitar y vivir. En ese sentido, al vulnerar aspectos inherentes a la vida y el bienestar de las mujeres debe asumirse como un tema de derechos que deben ser garantizados y protegidos. Es por ende un problema público en el cual el Estado debe intervenir.

² Cfr. Nieves Rico (2004): “Violencia de género: un problema de Derechos Humanos”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Unidad Mujer y Desarrollo, Naciones Unidas Chile. Citado en Femicidio en Chile, Área de Ciudadanía y Derechos Humanos de la Corporación La Morada. Santiago.

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

Es un problema complejo y multicausal

No existe una única causa que explique cómo y por qué se generan y perpetúan estas situaciones. Se trata de un problema complejo y multicausal que involucra aspectos sociales, psicológicos, de salud, culturales, policiales y jurídicos y requiere por tanto pensar estrategias integrales.

Se genera a partir del abuso de poder

La violencia de género contra las mujeres se sostiene y perpetua cuando se establece una relación social e interpersonal en la que una persona con más poder abusa de otra de menos poder. En este tipo de situaciones se suele utilizar la coacción (en sus diversas manifestaciones) para que la otra persona haga algo que no haría por su propia voluntad.

El fin último de la conducta violenta es someter a otra mediante el uso de la fuerza y la coacción, con el objetivo de doblegarla/o y subordinarla/o. La persona generadora de violencia considera que tiene derecho a imponer sus creencias, sus deseos y necesidades a las demás personas y esta situación se sostiene a lo largo del tiempo.

Todo tipo de abuso de poder genera daño, entendido como cualquier tipo y grado de menoscabo de la integridad de la otra persona. Puede tratarse de daño físico, psíquico-emocional, patrimonial, económico y sexual, y, en todos los casos se vulneran derechos inalienables que afectan la salud, la autoestima y el bienestar de quienes lo padecen.

La persona generadora de violencia suele hacer sentir a la otra persona que no vale, que no sirve, que no puede. Va perdiendo la capacidad de sentir, de pensar por sí misma y saber qué es lo que quiere. Suele convencerse que lo que está pasando se lo merece. Suele otorgarle un lugar de superioridad y trata de entender y perdonar a la persona generadora de violencia, «es buena persona y esto ya se le pasará», «todo estará bien porque él va a cambiar».

Se sostiene en las desigualdades de género

Todas las personas somos socializadas y educadas con ciertos valores y creencias acerca de cómo ser hombres o mujeres, y de cómo deben ser las relaciones familiares, erótico-afectivas e interpersonales. La socialización diferencial para hombres y mujeres, es decir la construcción social y cultural de las relaciones de género es uno de los pilares fundamentales en los que se asienta la violencia de género contra las mujeres. Sobre esas diferencias sexuales las sociedades otorgan roles, permisos y prohibiciones distintos para hombres y mujeres. Esos mandatos adquieren distinto valor y es la sociedad y la cultura y no la biología la que transforma esas diferencias en desigualdad.

Estas creencias determinan el deber ser y por tanto las personas que viven estas situaciones están convencidas que lo que está pasando es lo que tiene que suceder y muchas veces no logran percibir estos problemas como maltrato, abuso y como violencia de género.

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

Es naturalizada y por tanto legitimada socialmente

Los mandatos sociales se aprenden, internalizan y hacen propios a lo largo de la vida y si se ha aprendido que, en los vínculos familiares, de amistad, laborales e interpersonales en general, unos mandan y otros obedecen, que las mujeres deben ser dóciles y obedecer a su pareja sentimental, que los niños y niñas son objetos de protección y no sujetos de derecho; se acepta naturalmente y las personas se acostumbran a convivir con vínculos violentos. Padecer sometimiento por largos períodos anula la autoconfianza y la autoestima y conlleva a que la persona maltratada considere insignificante o intrascendente lo que sucede.

En este proceso se genera un efecto de anestesia, quien sufre las agresiones se acostumbra, bloquea sus emociones, y cree que «no es para tanto», que «se le va a pasar», que «tiene que aguantar» y minimiza que de esa forma se expone a riesgos cada vez mayores.

Frente a estas situaciones las terceras personas (familiares, amistades, personal de salud, policías, personal docente, jueces, juezas, entre otras) también responden según sus modelos de concebir la familia, las relaciones de género y la violencia. Por tanto, es frecuente que respondan de la misma forma que las personas involucradas, contribuyendo a mantener y reproducir el circuito de violencia y perpetuando esas formas de relacionarse.

2.2 Tipos de violencia de género³

- *Violencia contra los derechos reproductivos: toda acción u omisión que limite o vulnere el derecho de las mujeres a decidir libre y voluntariamente sobre su función reproductiva, en relación con el número y espaciamiento de los hijos, acceso a métodos anticonceptivos de su elección, acceso a una maternidad elegida y segura, a servicios de atención prenatal, así como a servicios obstétricos de emergencia;*
- *Violencia docente: las conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones o características físicas, que les infligen maestras o maestros;*
- *Violencia económica: toda acción u omisión del agresor que afecta la situación económica de la víctima.*
- *Violencia feminicida: es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado, y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres;*
- *Violencia física: cualquier acto material, no accidental, que inflige daño a la mujer a través del uso de la fuerza física, sustancias, armas u objetos, y que puede provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas;*
- *Violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la víctima, o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el*

³ Se asumen como tipos de violencia de género contra las mujeres los establecidos en el Artículo 3. de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí, última reforma el 10 de octubre de 2017.

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

- período de lactancia previsto en la ley, y todo tipo de discriminación por condición de género;*
- *Violencia obstétrica: es todo abuso, acción u omisión intencional, negligente y dolosa que lleve a cabo el personal de salud, de manera directa o indirecta, que dañe, denigre, discrimine, o de un trato deshumanizado a las mujeres durante el embarazo, parto o puerperio; que tenga como consecuencia la pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre su cuerpo y sexualidad. Puede expresarse en:*
 - a. *Prácticas que no cuenten con el consentimiento informado de la mujer como la esterilización forzada.*
 - b. *Omisión de una atención oportuna y eficaz en urgencias obstétricas.*
 - c. *No propiciar el apego precoz del niño con la madre, sin causa justificada.*
 - d. *Alterar el proceso natural de parto de bajo riesgo, mediante su patologización, abuso de medicación, uso de técnicas de aceleración, sin que ellas sean necesarias.*
 - e. *Practicar el parto vía cesárea sin autorización de la madre cuando existan condiciones para el parto natural.*
 - *Violencia patrimonial: cualquier acto u omisión que afecta la situación patrimonial de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, limitación, 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 política: cualquier acción u omisión cometida por una o varias personas, o servidores públicos, por sí o a través de terceros, que causen daño físico, psicológico, económico, o sexual, en contra de una o varias mujeres, y/o de su familia, para acotar, restringir, suspender, o impedir el ejercicio de sus derechos ciudadanos y político-electorales, o inducirla a tomar decisiones en contra de su voluntad. Puede expresarse en:*
 - a. *La imposición por estereotipos de género y la realización de actividades y tareas ajenas a las funciones y atribuciones de su cargo.*
 - b. *La asignación de responsabilidades que tengan como resultado la limitación del ejercicio de la función político-pública.*
 - c. *Proporcionar a las mujeres candidatas, o autoridades electas o designadas, información falsa, errada, o imprecisa que ocasione una competencia desigual, o induzca al inadecuado ejercicio de sus funciones político - públicas.*
 - d. *Evitar por cualquier medio que las mujeres electas, titulares o suplentes, o designadas a una función pública, asistan a la toma de protesta de su encargo, así como a las sesiones ordinarias o extraordinarias, o a cualquier otra actividad que implique la toma de decisiones, impidiendo o suprimiendo el derecho a voz y voto en igualdad de condición que los hombres.*
 - e. *Proporciona al Instituto Nacional Electoral, datos falsos o información, incompleta de la identidad, o sexo de la persona candidata.*
 - f. *Divulgar o revelar información personal y privada de las mujeres candidatas, electas, designadas, o en ejercicio de sus funciones político- públicas, con el objetivo de menoscabar su dignidad como seres humanos, y utilizar la misma para obtener contra su voluntad la renuncia y/o licencia al cargo que ejercen o postulan;*

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

- *Violencia psicológica: todo acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica y que conlleva a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio;*
- *Violencia sexual: cualquier acto que degrada o daña el cuerpo o la sexualidad de la víctima, o ambas, que atenta contra su libertad, dignidad, seguridad sexual e integridad física, que implica el abuso de poder y la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, y;*
- *Cualquier otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.*

2.3 Precisiones sobre la violencia de género contra las mujeres en el ámbito de lo familiar⁴

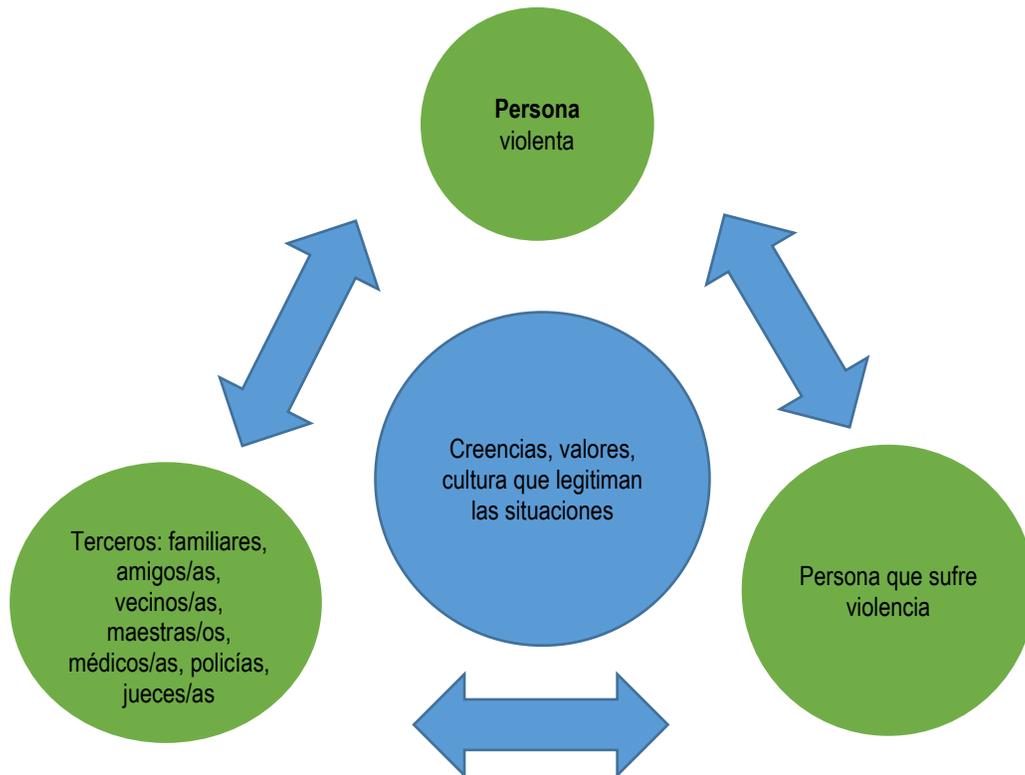
Como se sabe, en los municipios de la Zona Metropolitana de San Luis Potosí la mayor incidencia de hechos de violencia de género contra las mujeres se da en el ámbito familiar. Ahí, las situaciones de violencia se suceden en una dinámica que se retroalimenta entre quienes viven la situación y el entorno que las rodea.

Para comprender cómo se desarrolla la violencia en el ámbito familiar se debe identificar y analizar cómo se establecen los vínculos en el circuito de abuso (Ravazzolla, 1997) en el que coexisten por lo menos tres polos (obsérvese en siguiente gráfico):

- a. Persona violenta,
- b. Persona violentada,
- c. Los terceros: familiares, amigos/as, vecinos/as, maestros/as, médicos/as, policías, abogados/as, jueces, juezas, entre otras.

⁴ En este subapartado se recogen y contextualizan buena parte de las sugerencias que en la materia propone la *Guía de Procedimientos Policiales. Actuaciones en violencia doméstica y de género*, Ministerio de Interior, República Oriental del Uruguay, Montevideo, 2011.

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

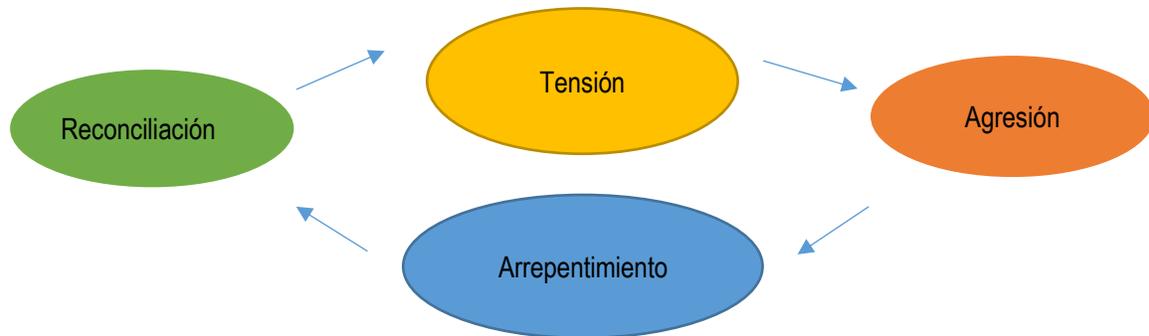


El entorno socio familiar está integrado por todas aquellas personas o instituciones con las que se vinculan los y las protagonistas de una situación de violencia de género en el ámbito familiar. Son quienes, con su acción u omisión, legitiman, sostienen o interrumpen este ciclo. Cuando los tres polos compartan creencias, valores y acciones sobre la violencia familiar es mucho más probable que el circuito de la violencia no se interrumpa.

Ciclos de la violencia de género en el ámbito familiar

La violencia de género en el ámbito familiar no es azarosa ni aislada, sino que obedece a un patrón cíclico con etapas que se repiten consecutivamente a lo largo de la relación. Estos ciclos pueden presentarse en forma regular o en periodos separados en el tiempo. Por lo general son de intensidad creciente.

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



Fase de tensión. Se produce una sucesión de pequeños episodios que generan conflictos, con un incremento constante de ansiedad y hostilidad. Aparecen recriminaciones por temas menores, ridiculizar o menospreciar en público, imponer arbitrariamente sus puntos de vista entre otros. Se va generando un clima de miedo. La persona receptora de violencia trata de no enojar a la persona generadora de violencia, adopta una actitud pasiva, intenta eludir la agresividad. La persona generadora interpreta estas conductas como una aceptación de su autoridad e incrementa paulatinamente su condición de abusivo y controlador.

Fase de agresión. Es la explosión violenta en la que los incidentes comienzan a ser incontrolables y con mayor violencia. La persona receptora de violencia ya no intenta evitarlos, sino que espera que pasen lo más rápido posible. Las agresiones tienen una escalada creciente en frecuencia e intensidad.

Fase de arrepentimiento-reconciliación. La persona generadora de violencia se muestra amable, se justifica, en ocasiones llega a pedir perdón, promete no ejercer más violencia. La persona receptora suele querer y necesita creer que ha cambiado, piensa que si ella misma fuera mejor que la persona generadora podría ser de otra manera. Ambas personas buscan por distintas razones continuar la relación. Cuando las agresiones se dan de manera frecuente e intensa es cuando las personas comienzan a buscar ayuda. Esto es, cuando se encuentran en un momento de crisis en el que se percatan del riesgo y la necesidad de protección. Es importante no confundir este momento con la decisión de dar por concluida la relación.

Para el personal policial es muy importante conocer este carácter cíclico de la violencia de género en el ámbito de lo familiar no sólo para comprender por qué es frecuente que las personas receptoras de violencia vuelvan o continúen en relación con la persona generadora de violencia, sino también porque brinda herramientas para trabajar y porque permite saber en qué fase se encuentra la persona y con ello ofrecerle alternativas y definir conjuntamente una estrategia a seguir.

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

Las emociones de las personas receptoras/víctimas de violencia de género

Las personas receptoras/víctimas de violencia de género en el ámbito familiar que han padecido esta situación durante un largo tiempo suelen presentar una gran confusión y emociones ambivalentes que tienen como punto de partida el estar siendo maltratadas por alguien con quien han mantenido y tienen un vínculo afectivo significativo en su historia de vida. Con el tiempo, estas emociones van generando complejos mecanismos que se transforman en potentes redes que dificultan la salida, entre ellos es importante anotar los siguientes:

- Naturalización: la persona piensa que es normal y que tienen derecho a tratarla así.
- Autoculpabilización: la persona siente culpable, porque siempre se equivoca, porque le da motivos para que se enoje o porque no es una buena madre ni una buena esposa o pareja.
- Baja autoestima: la persona cree que no vale nada, que es una inútil, que no sabe hacer nada, que se lo merece.
- Indefensión: la persona se paraliza y no logra reaccionar y tiene dificultades para formular respuesta de emergencia o posibles salidas para la situación de violencia que vive.
- Minimización: la persona, como parte de la culpa que vive, suele convencerse de que la situación no es tan grave, que fue algo esporádico, que la persona agresora solo tiene algunos momentos difíciles y de enojo.
- Fatalismo: la persona siente que no tiene fuerzas, se siente atrapada y no encuentra alternativas de salida.
- Miedo: la persona siente mucho temor a que la vuelva a lastimar la persona generadora de violencia, está paralizada y teme por su vida y perder a sus hijas/hijos o criarlas/criarlos sin el padre.
- Dependencia económica y emocional: la persona –en muchos casos- depende económicamente de la persona generadora de violencia y siente que no va a tener fuerzas ni capacidad de resolver un sustento para ella y sus hijas/hijos.

Los recursos utilizados por las personas generadoras para perpetuar las situaciones de violencia de género

La dominación se sostiene en una serie de mecanismos que operan de forma cotidiana y que se expresan a través de mensajes, conductas y gestos. Los mismos hacen uso de la fuerza moral, psíquica y económica y tienen por objetivo menoscabar la autonomía y la autoestima, y producir aislamiento emocional y social.

- Intimidación: la persona generadora de violencia suele echar mano de maniobras atemorizantes a través de la mirada, los gestos, los tonos de voz que dan a entender quién manda.
- Explotación emocional: la persona generadora de violencia hace uso de la dependencia afectiva y de la necesidad de aprobación de la persona receptora/víctima de violencia.
- Desautorización: la persona generadora de violencia utiliza descalificaciones y burlas permanentes a lo que hace y lo que dice la persona receptora/víctima de violencia, tanto en público como en privado.

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

- Insistencia abusiva: la persona generadora de violencia busca obtener lo que quiere por repetición hasta el agotamiento y la persona receptora/víctima de violencia suele ceder para obtener un poco de paz.
- Apelación al argumento lógico: la persona generadora de violencia suele exponer sus argumentos respecto a porqué tiene el derecho a decidir sin tener en cuenta las razones o argumentos de las y los demás.
- Terrorismo; la persona generadora de violencia suele utilizar la sospecha, la agresión y la culpa de forma permanente a través de comentarios y afirmaciones que dejan a la persona receptora/víctima de violencia confusa y paralizada porque no logra entender qué está pasando.
- Engaños: la persona generadora de violencia suele ocultar aspectos de la realidad para no perder privilegios.
- Hacer méritos. Cuando sienten que la situación se les está yendo de las manos comienzan las promesas, los regalos, las atenciones.
- Dar lástima. Decir que están enfermos, que se sienten mal, llorar, amenazar con suicidarse con el objetivo de justificarse y lograr que se los perdone.

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

3. La actuación policial frente a las situaciones de violencia de género contra las mujeres

3.1 Derechos de las mujeres receptoras/víctimas de violencia de género⁵

1	Ser tratada con respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos;
2	Contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades;
3	Recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención;
4	Contar con asesoría jurídica gratuita y expedita;
5	Recibir información médica y psicológica;
6	Contar con un refugio, mientras lo necesite;
7	Ser valoradas y educadas libres de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación;
8	En los casos de violencia familiar, las mujeres que tengan hijas y/o hijos podrán acudir a los refugios con éstos, y
9	La víctima no será obligada a participar en mecanismos de conciliación con su agresor.

3.2 Principios de la actuación policial

Las siguientes disposiciones nacionales son de observancia obligatoria para las instituciones policiales y sus agentes deberán actuar bajo los principios y deberes que a continuación se mencionan con el propósito de garantizar los derechos humanos de las mujeres, así como para brindar una atención diligente, oportuna y de calidad.

⁵ Estos derechos están referidos en el artículo 52 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, última reforma publicada el 22 de junio de 2017.

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

Código Nacional de Procedimientos Penales	Ley General de Víctimas	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
<p>Artículo 214. Principios que rigen a las autoridades de la investigación</p> <p>Las autoridades encargadas de desarrollar la investigación de los delitos se regirán por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, lealtad y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados.</p>	<p>Artículo 5. Los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en esta Ley, serán diseñados, implementados y evaluados aplicando los principios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dignidad • Buena fe • Complementariedad • Debida diligencia • Enfoque diferencial y especializado • Enfoque transformador • Gratuidad • Igualdad y no discriminación • Integralidad, indivisibilidad e interdependencia • Interés superior de la niñez • Máxima protección • Mínimo existencial • No criminalización • Victimización secundaria • Participación conjunta • Progresividad y no regresividad • Publicidad • Rendición de cuentas • Transparencia • Trato preferente 	<p>Artículo 4. Los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia que deberán ser observados en la elaboración y ejecución de las políticas públicas federales y locales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre. • El respeto a la dignidad humana de las mujeres. • La no discriminación. • La libertad de las mujeres.

En este marco, es importante recalcar tres principios clave que las y los agentes policiales deben observar y practicar -además de los ya referidos- para brindar una atención diligente, oportuna y de calidad:

- *Celeridad y eficacia a través de una respuesta integral:* resulta imprescindible actuar con la mayor premura posible de acuerdo a las circunstancias del caso a fin de atenuar las consecuencias de la violencia y la sensación de desprotección de la víctima; además de prestar la mayor colaboración posible dentro del ámbito de competencia policial, para lograr un actuar coordinado entre los procedimientos policiales, ministeriales y –cuando fuese el caso- las medidas de protección según la situación de riesgo.
- *Trato digno y humanitario:* deberá simplificarse y agilizarse la atención de las víctimas, contemplando su estado emocional, el respeto a su intimidad, sus tiempos y condiciones de expresión, brindando confianza, seguridad y contención.
- *Información clara, sencilla, detallada y adecuada:* es preciso brindar una protección integral a la persona receptora/víctima de violencia, ello implica practicar una comunicación horizontal con un lenguaje claro y sencillo, pero en detalle que le permitan saber los derechos que le

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

asisten, los procedimientos a su disposición para la protección y defensa de sus derechos y, en la medida de las posibilidades, aquellos organismos públicos o privados que pudieran prestarle su apoyo y asistencia de acuerdo a las modalidades y tipos de violencia que se trate, conforme con los artículos 3, 6, 7, 12, 23 y 42 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí.

3.3 Actitudes policiales fundamentales en la atención de hechos de violencia de género contra las mujeres

Al igual que en los demás delitos, la finalidad de la intervención-actuación policial en los hechos o situaciones de violencia de género contra las mujeres es: actuar preventivamente, detectar su existencia, proteger a las personas y prevenir la comisión de delitos, pero si se los comete, reprimirlos.

Para lograr dicha finalidad y, contando con el conocimiento de las implicaciones personales, físicas, psicológicas y sociales para las mujeres receptoras/víctimas de violencia, es importante que la actuación policial se caracterice por las siguientes actitudes⁶:

1	Los gestos, los tonos de voz, el interés por lo que le sucede son fundamentales para generar confianza y contribuir a que la persona pueda hablar de lo que le sucede con la mayor precisión posible.
2	Cuando sea necesario recibir la denuncia, se deberá procurar privacidad al recibir la denuncia en un lugar donde no haya público.
3	Bajo ninguna circunstancia se le entrevistará junto al presunto agresor/a.
4	Se procurará por todos los medios posibles que estas personas no permanezcan en el mismo lugar de espera.
5	Escuchar atentamente y sin interrumpir el relato de cómo y cuándo han sucedido los episodios de violencia.
6	Si se encuentra confusa o alterada procurar calmarla y ayudarla a ordenar el relato.
7	Permitir que exprese sus emociones y esperar si la persona necesita momentos para desahogarse o quedar en silencio.
8	Hacerle preguntas para facilitar que cuente su problema, hablando con lenguaje claro y sencillo.
9	Examinar las dimensiones del problema.
10	En ningún caso realizar juicios de valor o hacer comentarios sobre lo que le está pasando. En especial en las situaciones de violencia sexual, es importante no revictimizar a la persona haciéndole preguntas sobre su vida sexual anterior o insinuando que haya provocado la agresión.

⁶ En este subapartado se recogen y contextualizan buena parte de las sugerencias que en la materia propone el *Procedimiento de abordaje. Lineamientos Policiales para el Abordaje Especializado de la Violencia contra las Mujeres*, Policía Nacional de El Salvador-Zonta International-ONU-Mujeres, Managua, 2016.

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

3.4 Prohibiciones policiales durante el abordaje a mujeres receptoras/víctimas de violencia de género

Durante la intervención con las mujeres receptoras/víctimas de violencia por razones de su género todas las actuaciones policiales deberán ajustarse al mandato de respetar, proteger y garantizar los derechos humanos sin ninguna discriminación. Se debe tener presente que nadie tiene autorización para violentar a las mujeres en su derecho a vivir libres de violencia. De acuerdo a lo anterior, el personal policial tiene estrictamente prohibido realizar de manera directa o indirecta las siguientes conductas:

1	Realizar toda acción policial que estimule, oriente y permita de manera abierta o encubierta la conciliación o mediación de los hechos de violencia de los cuales es víctima una mujer en cualquiera de los ámbitos en que ocurriesen.
2	Ejercer conductas discriminatorias que conlleven toda distinción, exclusión, restricción o diferenciación arbitraria basada en el sexo, la edad, identidad sexual, estado familiar, procedencia rural o urbana, origen étnico, condición económica, nacionalidad, religión o creencias, discapacidad física, psíquica, o sensorial.
3	Realizar comentarios y prácticas invocando costumbres o creencias de carácter religioso que justifiquen la violencia sufrida e influyan en las decisiones de la mujer víctima.
4	Expresar comentarios o conductas de desprecio, rechazo, odio, implícitas o explícitas contra las mujeres en situación de violencia, especialmente en su condición de víctima.
5	Revictimizar durante el abordaje provocando mayor sufrimiento a las víctimas directas o indirectas de hechos de violencia mediante acciones u omisiones como: indiferencia, descalificación, minimización de los hechos, retardo injustificado de diligencias policiales, dudar de los hechos narrados, culpabilizar por lo ocurrido, negar auxilio, protección y servicios policiales.
6	Divulgar información sobre la intimidad y vida sexual de las víctimas a personas particulares y medios de comunicación social, por ello no serán expuestas directa o indirectamente, sea para justificar, minimizar o relativizar el daño causado. Las mujeres víctimas serán trasladadas con discreción y si el caso tiene connotación social se debe evitar que sean entrevistadas y fotografiadas.

3.5 Mensaje que debe transmitirse a las mujeres en el primer contacto policial

1	Cualquier momento es bueno para iniciar una denuncia por malos tratos, aunque los hechos sucedan desde tiempo atrás o aunque ya se hayan realizado otras denuncias.
2	Nadie tiene derecho a maltratar a otra persona.
3	Puede recibir apoyo de instituciones y personas especializadas en la atención a la violencia de género contra las mujeres.
4	Informarla sobre los recursos comunitarios a los cuales puede acudir.
5	Informar sobre sus derechos y en la medida de las posibilidades, explicar claramente los pasos que se van a seguir y el alcance de la intervención policial.

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

6

En los casos en que la persona exprese temor o culpa por lo que le ocurrirá a la persona generadora de violencia al ser denunciado/a, ayudarla a deslindar su responsabilidad de las consecuencias de lo que suceda.

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

4. Abordaje y procedimiento policial en los hechos de violencia de género contra las mujeres

4.1 Etapa Uno. Detección (registro de llamadas vía el 911)⁷

4.1.1 Identificación del incidente⁸

- ✓ Para efectos de calidad, se recomienda no dejar sonar el teléfono más de una ocasión.
- ✓ La o el operador en turno debe responder la llamada de la persona receptora de violencia u otra persona que tenga conocimiento de la situación e identificar si se trata de una llamada real o improcedente.
- ✓ Asigna el número de folio.
- ✓ Si se trata de una llamada improcedente la registra como tal. En caso de que sea procedente, responde e identifica si es un nuevo incidente o un incidente repetido.

4.1.2 Primera fase de respuesta⁹

- ✓ La o el operador solicita información respecto al nombre de la calle, número, entre qué calles se localiza, colonia, localidad y municipio.
- ✓ La o el operador solicita información sobre el evento y la registra en el motivo del incidente. Dicha información deberá permitir identificar si la persona que llama es la víctima o si se trata de algún tercero, así como si el incidente sucede dentro de un inmueble.
- ✓ La o el operador preguntará a la persona que llama si corre algún riesgo en ese momento, y en caso positivo le recomendará que se dirija a algún lugar seguro y se aleje de la persona generadora de violencia.¹⁰
- ✓ La o el operador indica a la persona que llama que por favor no cuelgue y que está dando aviso a la institución policial de forma inmediata.
- ✓ Con base en la información sobre el incidente y con el objetivo de determinar la necesidad y el grado de participación de las instituciones policiales y de atención a la violencia de género contra las mujeres, la o el operador priorizará el grado de riesgo¹¹ conforme a lo que se establece a

⁷ El tiempo para obtener los datos mínimos necesarios sobre el incidente no deberá ser mayor de 90 segundos, Numeral 10.3.1.1. de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

⁸ Numeral 10.3.2.2. de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

⁹ Protocolo general de recepción de llamadas de emergencia de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

¹⁰ Protocolo Específico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia Contra las Mujeres a la Línea 911.

¹¹ Numeral 13.3. de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

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

continuación.¹²

PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD BAJA
Cualquier situación que no sea considerada como PRIORIDAD BAJA, que requiera el despacho de una unidad patrulla al lugar de los hechos.	Quando el usuario no solicite una unidad patrulla en el lugar y se identifiquen conductas violentas, meramente verbales, agresiones psicológicas no graves o cualesquiera otras manifestaciones de violencia de género, que no impliquen por sí solas un peligro real o inminente para la vida o la integridad física de las víctimas.
	Casos en donde no exista delito flagrante y que no encuadren en los supuestos ya considerados anteriormente, y donde la víctima únicamente busca orientación.
	Hechos que NO hayan generado en la víctima una situación de crisis que requiera atención psicológica de contención.

✓ El o la operadora asignará el incidente según la prioridad, de la siguiente manera:

PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD BAJA
Policía Estatal o Policía Municipal según la disponibilidad.	Enlazará la llamada a TELMUJER del C4.
Unidad Especializada en Violencia Familiar o de Género del Municipio correspondiente.	
Otras instituciones que se hayan determinado institucionalmente según el tipo y subtipo de incidente.	

4.1.3 Segunda y tercera fase de respuesta¹³

- ✓ La o el operador agradece a la persona que llama por la espera y notifica que la unidad policial más cercana ya debe estar en camino. En caso de que la llamada sea canalizada, notificará de esta situación.
- ✓ Si la llamada fue canalizada al área de despacho, deberá decirle a la persona que llama que el reporte ya fue canalizado, y que va a realizar otras preguntas para completar la información del

¹² El anexo 3 de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911 establece como prioridad alta la violencia familiar, la violencia de pareja, atentados contra la libertad personal, estupro, abuso sexual, trata de menores, violación y otros atentados contra la libertad y la seguridad sexual, por mencionar algunos.

¹³ Protocolo general de recepción de llamadas de emergencia de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

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

reporte, y brindarle una mejor atención.

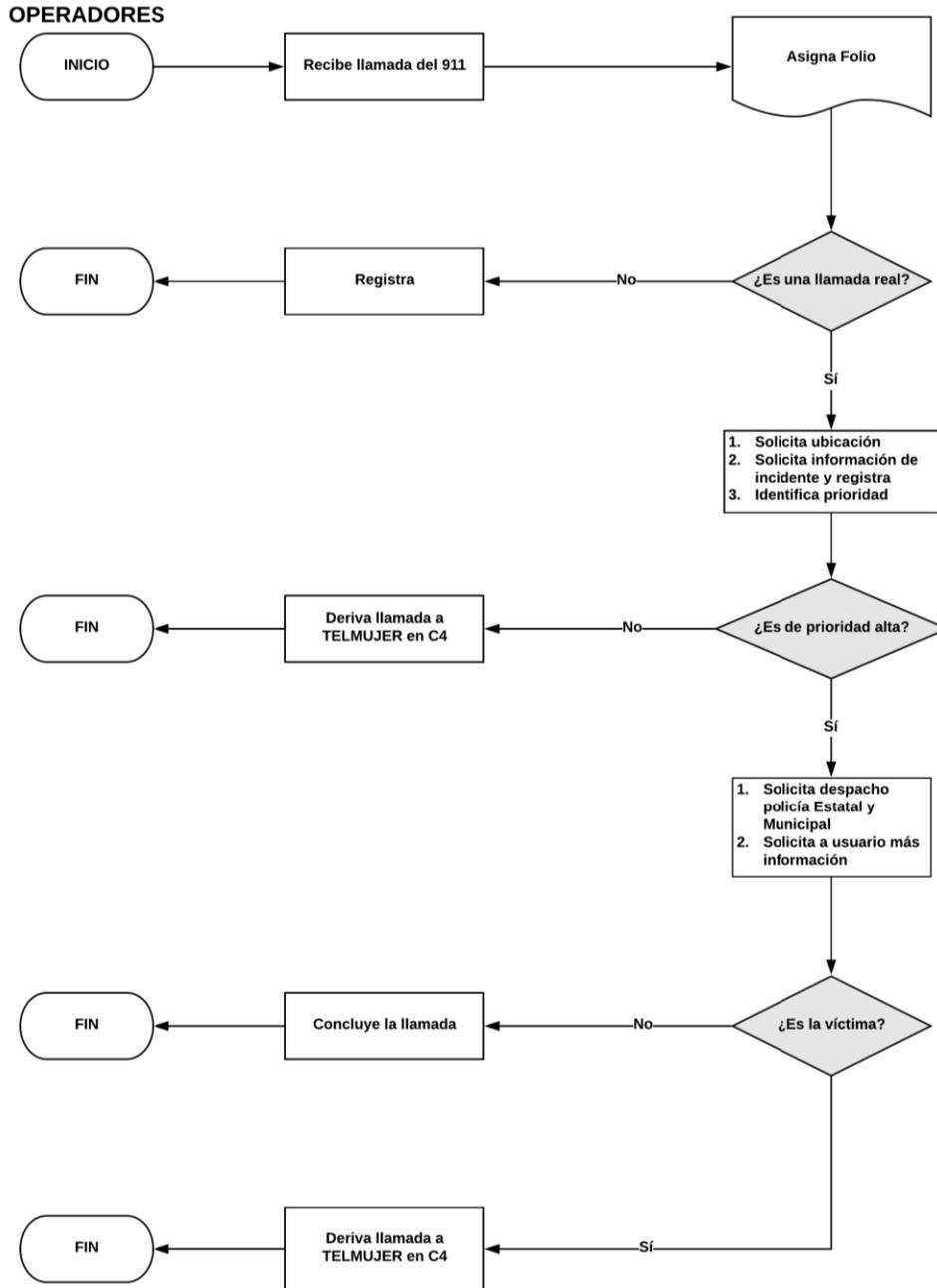
- ✓ Solicitará a la persona que llama su nombre y de forma enunciativa más no limitativa, la o el operador buscará conseguir y registrar en el sistema la siguiente información:
 - a) Número de personas que participan en el conflicto
 - b) Nombre de las personas
 - c) Nombre y relación con el incidente de quien realizó el reporte
 - d) Posible presencia de armas en el lugar y tipo
 - e) Posible presencia de personas heridas o fallecidas
- ✓ En caso de que sea la víctima, tratará de canalizar la llamada a TELMUJER ubicada en C4. (Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo).
- ✓ Si la persona que llama es la víctima no se debe cortar la comunicación hasta que la unidad de apoyo haya llegado al lugar del incidente, mientras se obtiene más información relevante en el transcurso de la llamada.¹⁴
- ✓ Se debe concluir la llamada con una frase de confianza hacia quien solicite el servicio que le brinde la seguridad requerida.

¹⁴ Protocolo Específico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia Contra las Mujeres a la Línea 911.

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

4.1.4 Diagrama de flujo etapa uno¹⁵

DIAGRAMA 1. DETECCIÓN



¹⁵ En el Anexo 1. se presenta la Tabla interpretativa de figuras de los diagramas.

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

4.2 Etapa dos. Identificación (despacho de servicio policial)¹⁶

4.2.1 Priorización del incidente y despacho de patrullas¹⁷

- ✓ Una vez que el incidente ha sido comunicado al área de despacho, el personal de las distintas instituciones policiales pueden visualizarlo a través del equipo de cómputo e iniciar su seguimiento.
- ✓ Un evento puede ser manejado de forma simultánea por diverso personal de distintas instituciones policiales.
- ✓ Las instituciones policiales tendrán la autoridad inherente de enviar las unidades necesarias para atender cualquier tipo de emergencia.
- ✓ La o el despachador debe realizar una clasificación que prioriza los incidentes para brindar agilidad al despacho de las llamadas; caracterizando a través de números (uno, dos, tres) el riesgo de la emergencia descrita por quien hace la petición.
- ✓ En incidentes de Prioridad 1, la o el despachador buscará que se asigne la patrulla o patrullas más cercanas privilegiando la atención de ese servicio por encima de otro de prioridad menor. Debe solicitar también la intervención en el lugar de los hechos de la Unidad Especializada.
- ✓ En incidentes de Prioridad 2, la o el despachador buscará que se asigne la patrulla o patrullas más cercanas buscando que las acciones sean coordinadas por la Unidad Especializada en Violencia ya sea vía radio o en el lugar de los hechos.
- ✓ En incidentes de Prioridad 2, habrá casos en los que la o el despachador buscará que se asigne la patrulla o patrullas más cercanas sin que sea necesaria la intervención de la Unidad Especializada en Violencia. En estos casos, la o el policía podrá informar sobre los servicios de orientación y asesoría que ofrece la Unidad Especializada para la atención del problema.
- ✓ En incidentes de Prioridad 3, no será necesario despachar a la Unidad Especializada, únicamente a la patrulla.

4.2.2 Despacho de la Unidad Especializada para la Atención de la Violencia Familiar o de Género.

- ✓ Dado que es una unidad de intervención en crisis; y en tanto los recursos de las instituciones policiales para la atención de la problemática de violencia de género en el municipio sean limitados, el despacho de la Unidad Especializada será primordialmente para atender reportes clasificados en Prioridad 1.

¹⁶ El tiempo para notificar y designar el despacho correspondiente no debe ser mayor de 120 segundos según numeral 10.3.1.2. de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

¹⁷ Numeral 10.3.6.3. de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamada de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

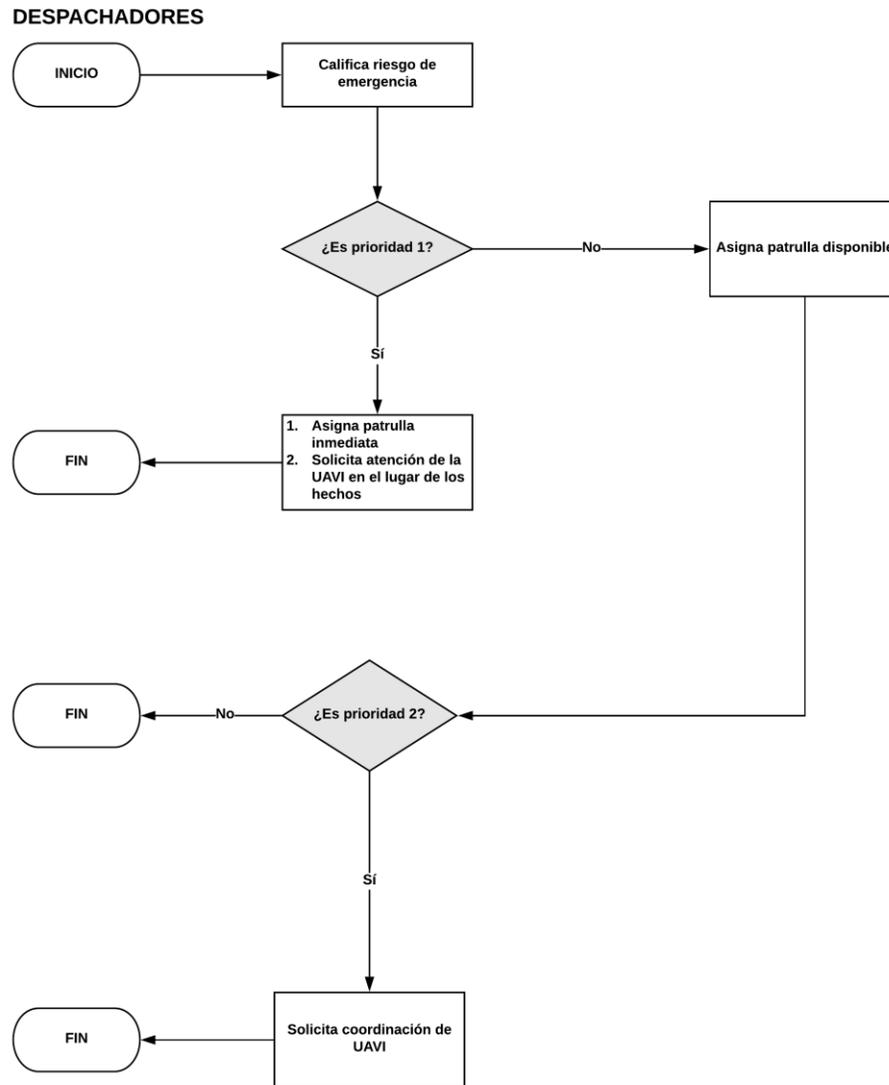
Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- ✓ En incidentes Prioridad 1, la Unidad Especializada deberá coordinar por radio las primeras acciones de la patrulla en la escena, particularmente con respecto al contacto con la víctima.
- ✓ En incidentes de Prioridad 1 o Prioridad 2, cuando el personal policial de patrullaje motorizado tome conocimiento de un evento por información directa de la persona agraviada o de terceros, constatará y verifica el hecho.
- ✓ Hará una apreciación diagnóstica del evento, priorizando la integridad física de la víctima y solicitará apoyo de la Unidad Especializada para coordinar y atender el evento, así como de los servicios médicos de emergencia en los casos requeridos.
- ✓ La o el agente policial procederá a la intervención o detención de la persona generadora de violencia y seguirá la ruta planteada a partir de la Etapa Tres.
- ✓ La o el agente policial interviniente deberá poner en conocimiento de la comisaría-comandancia del sector, con el respectivo parte, del evento.

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

4.2.3 Diagrama de flujo etapa dos

DIAGRAMA 2. IDENTIFICACIÓN



4.3 Etapa Tres. Intervención

4.3.1 Ingreso al domicilio

- ✓ La atención y protección de la víctima debe ser una prioridad permanente para la Policía.
- ✓ La institución policial correspondiente deberá observar en todo momento las disposiciones legales que rigen su actuación, así como las políticas y procedimientos institucionales.
- ✓ La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando en el ejercicio de esta función.
- ✓ Ante una situación de delito flagrante se debe actuar conforme a los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios y siempre considerando que el personal policial podrá ingresar al domicilio solo bajo siguientes supuestos:
 - a. Sea necesario para repeler una agresión real, actual o inminente y sin derecho que ponga en riesgo la vida, la integridad o la libertad personal de una o más personas.
 - b. Se realiza con consentimiento de quien se encuentre facultado para otorgarlo. En este caso, la o el policía que practique el ingreso deberá informarlo dentro de los cinco días siguientes ante el Ministerio Público o bien ante la autoridad competente¹⁸.
- ✓ Si las circunstancias lo permiten, la o el agente policial informará constantemente al C4 la situación que guarda el lugar o si requiere algún tipo de apoyo.
- ✓ En el caso de que la o el agente policial arribe al domicilio y no encuentre respuesta procurará recabar la mayor información posible con vecinos, vecinas, transeúntes o terceros.
- ✓ En el caso de que existan personas fallecidas, la Policía, notificará al Ministerio Público, y actuará conforme a los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios y lo establecido en el Protocolo Nacional de Primer Respondiente.
- ✓ En caso de ser necesario, la Policía deberá aportar a la autoridad correspondiente los documentos, indicios o pruebas que obren en su poder (por motivo de su intervención en un hecho de violencia) cuando estos le sean requeridos o se relacionen con la denuncia o querrela, que la persona receptora/víctima de violencia haya presentado, todo esto conforme a los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios y siempre considerando que con ello se deben atender los principios de la cadena de custodia.
- ✓ Determinar y reunir todas las posibles pruebas del delito. En este supuesto, la o el agente policial preventivo deberá reunir los indicios solo en caso de que estén en riesgo de dañarse, perderse o alterarse; en caso contrario deberá esperar a que la autoridad ministerial o la policía ministerial lo

¹⁸ Artículo 290 del Código Nacional de Procedimientos Penales. Publicado el 05-03-2014.

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

haga, lo anterior conforme a los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios.

- ✓ En caso de que el agente policial haya realizado una detención en flagrancia se abstendrá de realizar actos de investigación.

4.3.2 Contacto inicial con la víctima

(a) Primer respondiente

- ✓ Es importante mencionar, que al igual que en los demás delitos, la finalidad de la intervención policial en los casos de violencia de género contra las mujeres es: actuar preventivamente, detectar su existencia, proteger a las personas, prevenir la comisión de delitos, pero si se cometen, reprimirlos.
- ✓ Las y los agentes policiales, desde el primer momento en que tengan contacto con la víctima, en el ejercicio de sus funciones y conforme al ámbito de su competencia, tendrán los siguientes deberes:
 - a. Separar inmediatamente a la persona víctima de la persona generadora de violencia, debiendo garantizar que las partes estén fuera de la vista y escucha de la otra mientras se toman las medidas de seguridad pertinentes.
 - b. Identificar las dimensiones del problema: ¿Hay otras mujeres receptoras/víctimas de violencia? ¿Hay rasgos de violencia física y/o psicológica? ¿Hay niñas, niños o adolescentes? ¿Hay personas lesionadas? ¿Existen testigos en la escena?
 - c. En caso de identificar armas, la o el agente policial deberá asegurarlas y aplicar los principios de la cadena de custodia descritos en el Protocolo Nacional Primer Respondiente.
 - d. En caso de que existan personas lesionadas, solicitar y facilitar la atención médica de emergencia.
 - e. En el supuesto de que la persona receptora/víctima de violencia sea una niña, niño o adolescente o se encuentre incapacitada, se deberá separar inmediatamente de la persona generadora de violencia, aun y cuando la misma se ostente como el padre o tutor. En todo momento se tendrá como criterio orientador el interés superior de la niñez.
 - f. En caso de que la Unidad Especializada no vaya a ser despachada al lugar (Prioridad 2 o 3), agentes policiales evitarán hacer preguntas a la víctima y tratarán de derivarla a la instancia correspondiente.

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

(b) Personal de la Unidad Especializada

- ✓ Al momento de arribar a la escena, la o el policía al mando de la Unidad Especializada deberá establecer contacto con la o el primer respondiente para obtener un informe preliminar sobre la situación en el lugar y así evitar la duplicidad de labores.
- ✓ Al llegar al lugar de los hechos, el personal de la Unidad Especializada deberá estar atento a identificar los siguientes indicadores físicos y emocionales de violencia:

Físicos:

• Hematomas	• Arañazos	• Mordeduras
• Fracturas	• Dificultad para caminar o sentarse	• Quemaduras

Emocionales:

• Llanto	• Sentimiento de culpa o vergüenza	• Temor
• Tristeza	• Angustia	• Depresión
• Confusión desorientación	• Niega que haya violencia contra ella, la admite y la justifica	• Niega sentir emociones de ira o malestar hacia la persona generadora de violencia

- ✓ La persona generadora de violencia podrá mantener alguna o varias de las siguientes características: (a) conducta de aparente tranquilidad, (b) negar los hechos de violencia, conciliador y manipulador, (c) controlador hacia la víctima o agresivo.

4.3.3 Detención

- ✓ La o el agente policial determinará la viabilidad de realizar la detención. En caso de no ser posible su realización, deberá informar al superior jerárquico o de quién se encuentre a cargo, la existencia de riesgos y/o la necesidad de apoyo, procediendo a ejecutar lo que se le instruya al respecto.
- ✓ Ante la comisión de un hecho delictivo en flagrancia, la o el agente policial procederá a la detención del generador de violencia conforme a los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios, y siempre atendiendo lo siguiente:

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

- a. *Inspección de la persona*: realizará la inspección del sujeto detenido.
 - b. *Motivo de la detención*: indicará el motivo de la detención a la persona.
 - d. *Lectura de derechos*: dará lectura a la cartilla de los derechos que le asisten a las personas en detención, dejando el registro correspondiente en el Informe Policial Homologado.
 - e. *Realizará el llenado del Informe Policial Homologado y el anexo correspondiente al acta de lectura de derechos (Anexo 3.)*; en caso de existir objetos asegurados derivados de la inspección a la persona detenida, se requisitarán los formatos de cadena de custodia y de aseguramiento respectivos.
- ✓ Si la/el agente policial realiza la detención por delito, deberán trasladar sin demora al probable generador de violencia a la agencia del ministerio público correspondiente. Si la detención es por falta administrativa, debe proceder con la instancia municipal correspondiente. En todo momento, el personal policial deberá atender los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios.
 - ✓ Antes, durante y después de la detención, la policía deberá tener presentes los principios para el uso de la fuerza: legalidad, racionalidad, congruencia, oportunidad y proporcionalidad.
 - ✓ En aquellos casos donde la o el policía use la fuerza, este deberá observar los supuestos normativos previstos en el marco jurídico vigente y en la forma que cada caso particular lo requiera y considerar su uso según el cambio de circunstancias de momento a momento.
 - ✓ Las expresiones de fuerza a cargo de la o el policía habrá de seleccionarlas este por su uso razonablemente necesario, considerando la corresponsabilidad entre el nivel de fuerza empleado y la modalidad de resistencia mostrada por la persona generadora de violencia.
 - ✓ Después de haber empleado la fuerza, se haya o no logrado la detención, la o el agente policial deberá documentar amplia y detalladamente dicha circunstancia en el Informe Policial Homologado, desatacando los niveles de resistencia y/o agresión mostrados por la persona sobre quien se empleó la fuerza, los efectos y consecuencias que tuvieron en la o el policía o en terceros, así como las reacciones de fuerza con las que se respondió.

4.3.4 Protección del lugar de la intervención

- ✓ Una vez que el Primer Respondiente ha tomado control de la situación y no existen riesgos que pongan en peligro la integridad física de la víctima, deberá iniciar con la gestión y coordinación pertinente a fin de procesar el lugar de la intervención conforme a los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios. Para la protección del lugar de los hechos, personal policial atenderá lo siguiente:
 - a. *Lugar abierto*: se realizará el acordonamiento empleando principalmente cinta barrera, patrulla, personas, conos, postes o cualquier medio que delimite el lugar.

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

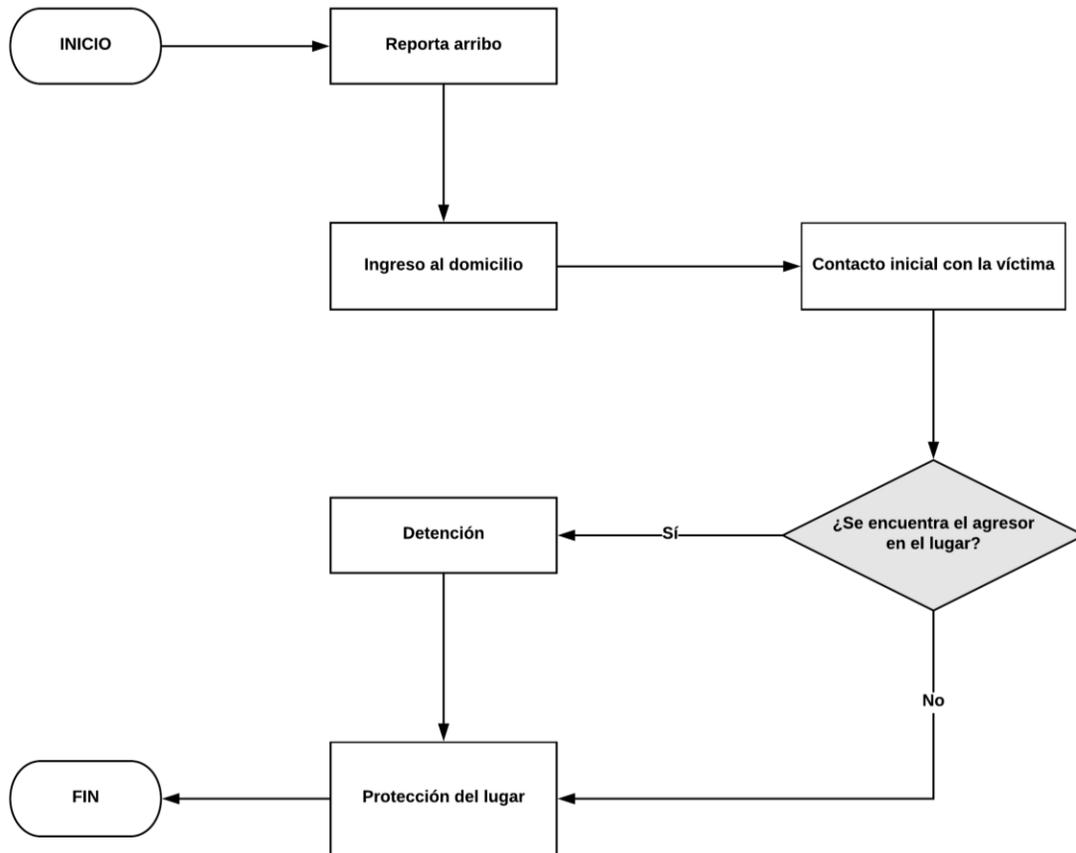
- b. *Lugar cerrado*: se realizará el acordonamiento y se bloquearán las entradas y salidas del mismo, utilizando principalmente cinta barrera, patrulla, personas, conos, postes o cualquier medio que bloquee la entrada o la salida del lugar.
- ✓ En caso de ser necesario, asegurará todos los objetos de la persona detenida, así como los indicios recolectados, realizando el inventario y registro de los mismos conforme a lo establecido tanto en los lineamientos institucionales vigentes y obligatorios, el Protocolo Nacional de Actuación Primer Respondiente como en el Informe Policial Homologado.
- ✓ La Policía deberá tomar las medidas oportunas para proteger las propiedades, documentos y posesiones de la víctima, a efecto de que estas no sean sustraídas del domicilio o bien “alteradas”.

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

4.3.5 Diagrama de flujo etapa tres

DIAGRAMA 3. INTERVENCIÓN

PRIMER RESPONDIENTE Y/O UAVI



4.4 Etapa Cuatro. Atención

4.4.1 Atención de la víctima de violencia de género por parte de la Unidad Especializada.

- ✓ La Unidad Especializada deberá identificarse ante la persona receptora/víctima de violencia, detallando nombre y cargo que ostenta en la Policía.
- ✓ El personal de la Unidad Especializada deberá brindar a la persona receptora/víctima de violencia orientación e información clara, precisa y accesible sobre sus derechos y recursos, así como sobre los mecanismos, acciones y procedimientos que se establecen o reconocen en las distintas leyes. De igual manera deberá requisitar el acta de lectura de derechos de las víctimas.
- ✓ Si la persona receptora/víctima de violencia presenta síntomas de crisis, el personal de la Unidad Especializada proporcionará los primeros auxilios psicológicos. Dicha atención deberá realizarse en condiciones de seguridad, así como de privacidad. El espacio puede ser dentro del mismo domicilio en donde se brinda la atención, en el vehículo de la Unidad Especializada o bien en otros espacios que cumplan con los requisitos legales.
- ✓ La Unidad Especializada será la encargada de alimentar el formato de Reporte de Intervención (Anexo 5) independientemente, de la información elemental necesaria para la captura del Informe Policial Homologado, es decir, aquella que resulte útil para: lograr una comprensión razonablemente completa sobre cada evento en el que interviene, eliminando la necesidad de nuevas entrevistas que produzcan victimización secundaria y acumular información estadística adecuada para realizar el análisis de inteligencia policial correspondiente.

4.4.2 Entrevista inicial

- ✓ Personal de la Unidad Especializada, que ya cuenta con los datos básicos proporcionados por el primer respondiente, llevará a cabo la entrevista inicial de la persona receptora/víctima u ofendida, a fin de recabar datos diagnósticos del caso.
- ✓ El personal de la Unidad Especializada tendrá presente transmitir la siguiente información a la persona receptora/víctima de violencia de género:
 - a. Las funciones y alcances de la Unidad Especializada respecto a atención a las personas receptoras/víctimas de violencia de género.
 - b. La importancia de que la persona receptora/víctima de violencia de género pueda contar con un apoyo-atención integral para remontar la situación y vivir una vida libre de violencia.
 - c. Los lugares que brindan atención a las personas receptoras/víctimas de violencia de género.
 - d. En casos valorados de alto riesgo, se debe brindar información y la opción de ser derivada al ministerio público, al Centro de Justicia para Mujeres o bien a un refugio. También se deberá informar respecto a las características de las órdenes de protección, el proceso legal y el lugar

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

para solicitarlas.

- ✓ El personal de la Unidad Especializada procurará entrevistar a todas las personas testigos oculares o presenciales de los hechos y recabará las declaraciones escritas que sean necesarias.
- ✓ La entrevista policial por parte de la Unidad Especializada es un elemento esencial y primordial para el seguimiento del caso y para la integración de una capeta de investigación. La entrevista deberá llevarse a cabo sin la presencia de familiares, amistades o personal que afecte la aportación de información relacionada con las circunstancias, riesgos y efectos, así como para salvaguardar su intimidad, asegurar la confidencialidad de la información que brinden y facilitar sus expresiones, libres de limitaciones.
- ✓ El personal de la Unidad Especializada tendrá presente que frecuentemente la persona receptora/víctima de violencia - por miedo- no tiene intención de denunciar dicha violencia. Por esto, la Unidad Especializada procurará establecer comunicación fluida con la víctima empleando técnicas como la escucha activa, práctica que consiste en una atención enfocada hacia lo que la receptora de violencia dice o hace.
- ✓ El personal de la Unidad Especializada, durante la entrevista atenderá lo siguiente:
 - a. Presentarse e identificarse.
 - b. Explicar brevemente el objetivo de la entrevista.
 - c. Verificar que la víctima conozca sus derechos constitucionales con los que cuenta.
 - d. Utilizar un vocabulario sencillo. Evitar términos técnicos.
 - e. Dar tiempo a que la víctima responda. No presionarla.
 - f. Evitar emitir conclusiones prematuras.
 - g. Evitar comentarios negativos contra la persona generadora de violencia.
 - h. Informar a la víctima sobre las diferentes opciones que tiene y respetar las decisiones que tome.
- ✓ El personal de la Unidad Especializada deberá registrar en los formatos correspondientes las respuestas que dé la persona receptora/víctima sobre los hechos de violencia.
- ✓ Para la realización de la entrevista inicial, el personal de la Unidad Especializada podrá utilizar la siguiente guía de entrevista¹⁹, tomando en consideración los aspectos anteriormente enunciados

¹⁹ Las preguntas de la guía de entrevista aquí presentada se retoman del *Manual de Capacitación de Agentes Policiales*, Programa de Fortalecimiento para la Seguridad de Grupos en Situación de Vulnerabilidad, SEGOB-CNS-UNDOC, México, 2017.

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

respecto a cómo realizar la entrevista:

- ¿Me podría contar qué sucedió?
 - ¿El agresor la lastimó, la golpeó?
 - ¿Está lesionada? ¿Siente dolor, en dónde? (preguntar por lesiones visibles y no visibles)
 - ¿Qué relación tiene con el agresor?
 - ¿Esta persona la había golpeado anteriormente?
 - ¿El agresor tiene alguna arma, si es así, qué arma?
 - ¿El agresor la amenazó, si es así, qué amenazas le hizo?
 - ¿Utilizó algún instrumento para pegarle? ¿Un zapato, cuchillo, cinturón, navaja, etc.?
 - ¿El agresor se encontraba intoxicado? ¿Consume alguna sustancia?
 - ¿El agresor ha sido detenido antes, si es así, por qué razón?
 - ¿Sabe si el agresor se encuentra bajo libertad condicional?
 - ¿Sabe en dónde está el agresor ahora?
 - ¿La policía ya la había atendido anteriormente?
 - ¿Acudió a algún servicio de asesoría o apoyo a personas víctimas de violencia?
- ✓ Si se identifica una situación de violencia familiar o de pareja, se pregunta sobre sus formas y efectos, por ejemplo²⁰:
- ¿Su pareja la ha golpeado o la ha lastimado anteriormente?
 - ¿Su pareja la ha maltratado psicológicamente (la insulta, amenaza, humilla, denigra, la despoja de sus cosas o la limita en lo que quiere, etc.,)?
 - ¿Su pareja ha destruido cosas valiosas y apreciadas por usted?
 - ¿Su pareja ha amenazado o maltratado a sus hijas o hijos y otras personas conocidas por usted?
 - ¿Qué pasa cuando usted y su pareja discuten o están en desacuerdo en algo?
 - ¿Le tiene miedo a su pareja o en ocasiones llega a tenerle miedo?
 - ¿Su pareja le ha prohibido salir, ver a sus familiares o amigos?
 - ¿Le ha prohibido trabajar o estudiar?
 - De ser el caso, ¿cuándo su pareja consume drogas y/o alcohol, cómo se comporta?
 - ¿Ha denunciado los hechos, si es así, qué ha pasado con la denuncia?
- ✓ Si se identifica una situación de violencia sexual, en la modalidad de violencia familiar, se pueden realizar las siguientes preguntas:
- ¿Alguna vez su pareja la ha forzado a tener contacto o relaciones sexuales cuando usted había dicho que no?
 - ¿Él la ha obligado a realizar actos sexuales que no le agradan y la hacen sentir incómoda o humillada?
 - ¿Ha denunciado estos hechos, si es así, qué ha pasado con la denuncia?

²⁰ En este caso y los siguientes dos, las preguntas específicas para situaciones de violencia familiar y sexual, se retoman del *Protocolo de Actuación Policial en materia de Violencia de Género*, Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, Secretaría de Seguridad Pública, Gobierno Federal, Ciudad de México, octubre de 2012, pp.

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

- ✓ Si se identifica una situación de violencia comunitaria, laboral/docente, o institucional, se pueden realizar las siguientes preguntas:
 - ¿El agresor o alguna otra persona cercana a él y/o a usted, alguna vez ya la había golpeado o la había lastimado físicamente?
 - ¿El agresor o alguna otra persona cercana a él y/o a usted, la ha maltratado emocional o psicológicamente (la insulta, amenaza, humilla, denigra, limita o condiciona sus derechos, etc.)?
 - ¿El agresor o alguna otra persona cercana a él y/o a usted la ha amenazado con generarle algún daño a usted o a otras personas?
 - ¿El agresor, o alguna otra persona cercana a él y/o a usted, alguna vez le impuso o la obligó a trabajos, tareas o actuar de tal forma que la hizo sentir humillada, denigrada, avergonzada, abusada u oprimida, aprovechando su poder sobre usted?
 - ¿El agresor, o alguna otra persona cercana a él y/o a usted, alguna vez la llevó a algún sitio y le impuso o la obligó a trabajos, tareas en contra de su voluntad, viéndose beneficiado económicamente o de otra forma, aprovechando su poder?

- ✓ Cuando se presenten situaciones de violencia familiar en donde se involucren niñas, niños o adolescentes, la o el agente policial deberá actuar con prudencia hacia ellas y/o ellos a fin de generar la sensación de confianza y que facilite hablar sobre lo ocurrido. En caso de que la o el agente policial considere oportuno entrevistar a niñas, niños o adolescentes, la entrevista deberá realizarse de manera separada de su padre y/o madre, sin embargo, podrán tener asistencia de alguna persona de su confianza, evitando el contacto visual con él o ella.

- ✓ En caso de que personal de la Unidad Especializada entreviste niñas, niños o adolescentes, deberá considerar los siguientes aspectos para facilitar la labor²¹:
 - Colocarse a la altura de la niña, niño o adolescente, de tal forma que pueda mirarle a los ojos, ser claro y colocarse en la comprensión de las ideas y lenguaje que ellas y ellos utilicen.
 - Saludar y decirle: “soy policía y estoy aquí para ayudar, me llamo (usar solo el nombre de pila) y me gustaría platicar contigo”.
 - Ser honesta/o con la niña, niño o adolescente, no es pertinente proporcionarle información que no pueda comprender y le resulte angustiante.
 - No hacer comentarios que degraden a la madre, al padre o a cualquier otra persona generadora de violencia.
 - Preguntar si alguna vez recibió golpes, heridas, insultos o amenazas por alguna persona y quién es esa persona.
 - Preguntar si la policía ha tenido conocimiento de esas agresiones.
 - Reforzar la seguridad en la niña, niño o adolescente afirmando: “esto que pasó no es culpa tuya”, “sé que te fue difícil, pero has hecho bien al responder a las preguntas”.
 - Agradecer su información.
 - Observar, discreta pero atentamente, el lenguaje no verbal (reforzadores, gesticulaciones,

²¹ Algunos de los aspectos incluidos en esta lista han sido tomados del *Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género*, Gobierno Municipal de Ciudad Juárez-IMMUJ-NDI-USAID-México, Ciudad Juárez, 2016.

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

expresiones faciales, etc.), así como lesiones o indicios de violencia (prendas inadecuadas al clima, desgarradas o remendadas).

- ✓ En su caso, la Unidad Especializada deberá solicitar el apoyo del ministerio público correspondiente para que preste asistencia, cuidado y apoyo a las personas receptoras/víctimas tanto directas como indirectas del hecho. En el caso de niñas, niños y adolescentes maltratados, violentados o con consumos problemáticos de drogas que se encuentren sin algún familiar que los acompañe en el auxilio pueden ser derivados a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNA) del DIF estatal que podrá brindarles asistencia jurídica cuando sean víctimas de un hecho con apariencia de delito.

4.4.3 Comunicación con la persona generadora de violencia de género

- ✓ Si las condiciones lo permiten, personal de la Unidad Especializada podrá establecer comunicación con la persona generadora de violencia, tomando en consideración lo siguiente:
 - a. Actuar con autoridad y firmeza.
 - b. Hacer la pregunta concreta para que la persona generadora de violencia brinde una respuesta específica.
 - c. Evitar justificar los hechos como típicos de cualquier hombre u otra persona que detenta poder, haciéndolos creer que se trata de un asunto poco importante.
 - d. Evitar preguntar quién inició la pelea.
 - e. Dejar claro que los actos de violencia son un delito.
 - f. Pedir al generador de violencia que describa cómo ocurrieron los hechos, detenerlo y regresarlo cuando se desvíe de la información solicitada.
- ✓ En caso de que la persona generadora de violencia, no haya accedido a conversar, se procederá a realizar el empadronamiento, el cual consiste en solicitar sus datos generales, mismos que se asentarán en el formato respectivo establecido en el Informe Policial Homologado, así como en la Constancia de Lectura de Derechos de la Víctima (Anexo 3.)
- ✓ Ningún agente policial está facultada/o para aconsejar o sugerir la conciliación entre las partes.

4.4.4 Diagrama de flujo etapa cuatro

Se presenta de manera integrada el diagrama de la etapa cuatro y cinco en el punto 4.5.2

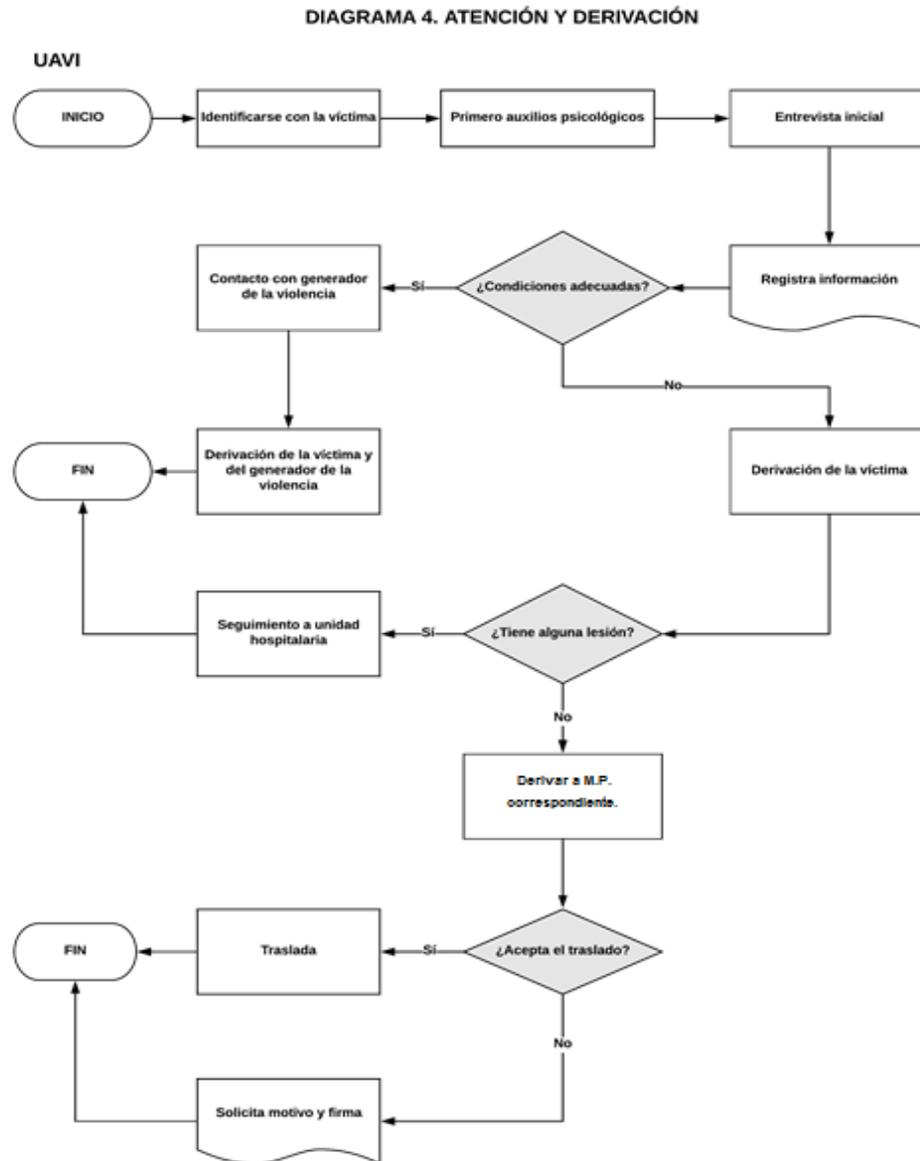
4.5 Etapa Cinco. Derivación

4.5.1 Derivación para una atención integral

- ✓ Dentro de esta etapa, el personal de la Unidad Especializada deberá desarrollar actuaciones encaminadas a derivar a la persona receptora/víctima a la instancia competente para dar la atención y acompañamiento correspondiente.
- ✓ Una vez que el personal de la Unidad Especializada ha identificado la problemática y definido las prioridades, deberá derivar a la víctima a la agencia del ministerio público correspondiente.
- ✓ El personal de la Unidad Especializada deberá estar atento para identificar alguna posible lesión en la persona receptora/víctima de violencia. Ante una posible lesión o daño físico, el personal de la Unidad Especializada informará a la víctima sobre la pertinencia de acudir a recibir atención médica a fin de que le sea otorgado un dictamen médico y pueda servir como prueba en un proceso legal. El personal de la Unidad Especializada deberá solicitar, en su caso, los servicios de emergencia médica para que se presenten en el lugar. Nunca debe trasladar a una persona herida.
- ✓ En los casos de violencia sexual contra la mujer y sus hijas e hijos, deberán aplicarse los criterios establecidos en la NOM-046-SSA-2005, a fin de que reciban la atención médica, promoción, protección y procuración para restaurar al grado máximo posible la salud física y mental a través del tratamiento, rehabilitación o referencia a instancias especializadas, información de medidas médicas alternativas si el caso lo requiere. Cuando la mujer no sea asistida por un familiar o persona de su confianza, la o el policía -si así se lo solicitan- habrá de firmar como responsable de la persona.
- ✓ Cuando sea solicitado y las condiciones lo permitan, la promoción y restauración de la salud de los generadores de violencia, así como la aplicación de los mecanismos de prevención de aquellas enfermedades infecto-contagiosas, que por circunstancias de los hechos deban ser atendidas de manera puntual por profesionales en la materia.
- ✓ El personal de la Unidad Especializada deberá dar seguimiento a la persona receptora/víctima de violencia en caso de traslado a la unidad hospitalaria, si es posible con la asistencia de un familiar o persona de confianza de la víctima.
- ✓ Si la víctima no acepta ser trasladada o derivada a la agencia del ministerio público correspondiente o bien a otra institución del directorio que incluye este Protocolo (Anexo 4.), el personal de la Unidad Especializada deberá hacerle saber que puede recurrir en otro momento, proporcionándole la información necesaria para un futuro contacto. Lo anterior, deberá quedar asentado en el formato de Reporte de Intervención (Anexo 2.).

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

4.5.2. Diagrama de flujo etapa cuatro y cinco



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

Anexos

Anexo 1. Tabla interpretativa de figuras

TABLA INTERPRETATIVA DE FIGURAS

- El diagrama de procesos muestra siempre en el encabezado el proceso: Detección, Identificación, Intervención y Atención y Derivación; y enseguida la "Instancia", "Actor", "Persona" o "Sujeto" que lleva a cabo cada una de las acciones descritas en el proceso.
- La secuencia para interpretar el diagrama de procesos debe leerse de izquierda a derecha y de la parte superior a la parte inferior.

Enseguida se muestra la tabla interpretativa de cada figura:

SÍMBOLO	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN
	FIGURA OVALADA. Inicio y/o Fin de proceso. Se utiliza para indicar el comienzo y el final de un proceso. Solo puede salir de esta figura una línea cuando aparece al INICIO , pero pueden ingresar varias cuando aparece como FIN .
	ROMBOIDE. Pregunta. Se utiliza para preguntar o indicar disyuntivas que derivan en Sí o No .
	RECTÁNGULO CON ONDA INFERIOR. Documento y/o formato impreso. Se indica que existe un documento o formato impreso o digital.
	RECTÁNGULO SIMPLE. Proceso o acción. Se indica que existe un proceso o acción general o particular que se lleva a cabo. Puede referirse a gestiones, revisiones, supervisiones, monitoreo, difusión, acompañamiento, seguimiento, derivación, atención de llamada, entre otros.
	LÍNEA /FLECHA Conector. Se emplea para conectar e indicar la secuencia y dirección de una acción o proceso. También se emplea como indicador de disyuntiva entre dos opciones cuando aparece " Sí " o " No " entre su extensión.

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

Anexo 2. Formato reporte de intervención

UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO				
REPORTE DE INTERVENCIÓN				

DATOS DE ATENCIÓN					
Fecha:	Hora de reporte:	Hora de contacto:	Prioridad		No. Folio:
<i>Día / mes / año</i>			1	2	

UBICACIÓN DEL SERVICIO			
<i>Colonia</i>	<i>Calle</i>	<i>Número</i>	<i>Región o Zona</i>

DATOS DEL PERSONAL DE UNIDAD ESPECIALIZADA QUE INTERVIENE		
1°. Nombre	Cargo	# CRP
2°. Nombre	Cargo	# CRP
3°. Nombre	Cargo	# CRP
4°. Nombre	Cargo	# CRP

DATOS DE LA VÍCTIMA (1)			
Edad:	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> Niña, niño, adolescente. <input type="radio"/> Adulto mayor	Parentesco con:
Nombre completo:		Condición Física:	Teléfono:
<i>Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s)</i>			

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

Traslado a: <i>(En el supuesto de que la víctima no haya aceptado el traslado para recibir atención y asistencia jurídica, psicológica, médica o social, deberá exponer el motivo y recabar su firma)</i>	Hora de traslado:	Unidad de traslado / Recibe:
--	-------------------	------------------------------

DATOS DE LA VÍCTIMA (2)			
Edad:	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> Menor de edad <input type="radio"/> Adulto mayor	Parentesco con el agresor:
Nombre completo:		Condición Física:	Teléfono:
<i>Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s)</i>			
Traslado a: <i>(En el supuesto de que la víctima no haya aceptado el traslado para recibir atención y asistencia jurídica, psicológica, médica o social, deberá exponer el motivo y recabar su firma)</i>	Hora de traslado:	Unidad de traslado / Recibe:	

DATOS DEL AGRESOR			
Edad:	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> Menor de edad <input type="radio"/> Adulto mayor	Parentesco con víctima
Nombre completo:		Condición Física:	Teléfono:
<i>Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s)</i>			
Traslado a:	Hora de traslado:	Unidad de traslado / Recibe:	

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

MOTIVO DE INTERVENCIÓN

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

Anexo 3. Formato constancia de lectura de derechos de la víctima

UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

No. de referencia

Dependencia/Institución:			
Entidad federativa:			
Ciudad, municipio, delegación,			
Localidad:			
Fecha:	Día	Mes	Año
	<i>Dd</i>	<i>mm</i>	<i>aaaa</i>
Hora:	<i>hh:mm</i>		

Fundamento jurídico

Artículo 20, apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y artículos 109 del Código Nacional de Procedimientos Penales y 7 de la Ley General de Víctimas.

Derechos dados a conocer de la víctima:

- i. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal.
- ii. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia.
- iii. A comunicarse, inmediatamente después de haberse cometido el delito con un familiar incluso con su asesor jurídico.
- iv. A ser tratado con respeto y dignidad.
- v. A contar con un asesor jurídico gratuito en cualquier etapa del procedimiento, en los términos de la legislación aplicable.
- vi. A acceder a la justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas.
- vii. A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor.
- viii. A que se le proporcione asistencia migratoria cuando tenga otra nacionalidad.

Nombre y firma de la víctima

Nombre y firma del actuante testigo

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

Anexo 4. Instituciones a las cuales se puede derivar a las personas receptoras/víctimas y generadoras de violencia

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en la zona conurbada de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez				
Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Centro de Justicia para las Mujeres	Licda. Julieta Méndez Salas Coordinadora General	Atención médica, atención psicosocial, asesoría legal, acceso a la justicia, asesoría económica y vivienda de emergencia.	Lunes a viernes 9:00 a 21:00 hrs.	Mariano Arista No. 340, Col. Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí, S.L.P. Tel. (444) 8 33 29 84
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (CEEAV)	Lic. Jorge Vega Arroyo Presidente de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en San Luis Potosí	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 21:00 hrs.	Ignacio López Rayón #450, Centro Histórico, San Luis Potosí, C.P. 78000, Tel. (444) 812 05 78
Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (IMES)	Licda. Erika Velázquez Gutiérrez Directora General Mtro. Alejandro Ortiz Hernández Director del Área de Atención Ciudadana	Asesoría jurídica y psicológica especializada. Grupos terapéuticos de apoyo a mujeres víctimas de violencia	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Francisco I. Madero No. 305 Zona Centro C.P. 78000 San Luis Potosí, S.L.P. Tel. (444) 144 29 20
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo de orientación para las Mujeres de los municipios de Soledad de Graciano Sánchez y San Luis Potosí	Licda. Mayra Sarai Romero Uresti Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Francisco. I. Madero No. 305, Col. Centro, San Luis Potosí, S.L.P., C.P. 78000 Tel. (444) 144 29 20

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

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en la zona conurbada de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez

Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para las Mujeres del municipio de Soledad de Graciano Sánchez	Licda. Claudia Carolina Campos Sandoval Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Circuito San Marcos No. 101, Fracc. Valle de Santa Lucía, C.P. 78433, Soledad de Graciano Sánchez, S.L.P. Tel. (444) 151-0545
Refugio Otra Oportunidad, A.C.	Licda. Elizabeth Rapp Saint Martín Directora	Atención psicológica y legal en el centro de atención externa. Refugio a mujeres y sus menores hijas e hijos.	Lunes a viernes 9:00 a 20:00 hrs. Refugio Lunes a Domingo 24 hrs.	José María Morelos y Pavón No. 1453, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí, S.L.P. Tel. (444) 812-0205 y 814-7231
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Pablo Aurelio Loredó Oyervidez Procurador Licda. Karen Eloísa Martínez Rojas Subdirectora de Atención y Representación Jurídica de Niñas, Niños y Adolescentes	Brinda atención, asistencia y orientación jurídica, psicológica y social a la población vulnerable, en relación a asuntos de índole familiar.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Blvd. Antonio Rocha Cordero 507-E, Simón Díaz, C.P. 78269, San Luis Potosí, S.L.P. Tel. (444) 198-3000
Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJE) en transición a Fiscalía General del Estado de San Luis Potosí	Mtro. Federico Arturo Garza Herrera	Atención de delitos sexuales y violencia familiar con seguimiento del proceso de sus demandas.	Lunes a viernes 24 horas	Eje Vial No. 100, Zona Centro, C.P. 78000, San Luis Potosí, S.L.P. Tel. (444) 812-2624

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

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en la zona conurbada de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez				
Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Servicios de Salud en el Estado	<p>Dra. Carmina González López Subdirectora de Salud Reproductiva y Atención a la Infancia y Adolescencia</p> <p>Psic. Yair Jazim Govea Valladares Prevención y Atención a la Violencia Familiar</p>	Atención médica y psicológica de la violencia familiar y sexual.	Lunes a viernes 8:00 a 16:00 hrs.	<p>Prol. Calzada de Guadalupe No. 5850, Col. Lomas de la Virgen, San Luis Potosí, S.L.P. Tel. (444) 834-1100 Ext. 21218</p>
Hospital Del Niño y La Mujer "Dr. Alberto López Hermosa"	Dra. Elisa Vázquez Govea Directora	<p>Cardiología pediátrica, cirugía pediátrica, displasias, ginecología, neonatología, obstetricia, oncología ginecológica, ortopedia pediátrica, perinatología, pediatría, ginecológica, urología ginecológica y neuropediatría, pediatría, gineco-obstetricia, neonatología, terapia intensiva obstétrica y pediátrica, paraclínicos, laboratorio clínico, imagenología, radiología y colposcopia, consulta externa y urgencias odontopediátricas (urgencias obstétricas y pediátricas)</p>	Lunes a domingo 24 horas	<p>Boulevard Antonio Rocha Cordero 2510, Fracción: San Juan de Guadalupe, San Luis Potosí, San Luis Potosí, 78364, Teléfono(s): (444) 820-4498 y 815-9132</p>

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

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en la zona conurbada de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez				
Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Servicios de Salud en el Estado Hospital General de Soledad de Graciano Sánchez	Dr. José Arturo Yáñez Espinosa Director	Consulta de especialidades, pediatría, cirugía, medicina interna, gineco-obstetricia, ortopedia, urología, endocrinología pediátrica, neumología pediátrica, nefrología pediátrica, neonatología, pediatría, paraclínicos, laboratorio clínico, imagenología, radiología intervencionista, anatomía patológica, medicina física, rehabilitación, consulta externa, urgencias (Odontología, Nutrición, Urgencias Médico Quirúrgicas) Clínica de VIH pediátrica y Clínica de Asma	Lunes a domingo 24 horas	Prolongación Valentín Amador Esq. Calle de la Flor, Col. Rivas Guillén, Soledad de Graciano Sánchez, San Luis Potosí, C.P. 78436, Teléfono(s): (444) 82 6-0100
Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)	Licda. Cecilia de los Ángeles González Gordo Directora General	Apoyo jurídico, psicológico y social a personas en situación de maltrato, abuso, abandono y desamparo.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Nicolás Fernando Torre No. 500, Col. Jardín, C.P. 78270, San Luis Potosí, S.L.P. Tel.: (444) 151-5000
Subprocuraduría Especializada en Atención a Delitos Sexuales, contra la Familia y Grupos Vulnerables	Licda. Juana María Castillo Ortega Subprocuradora	Trámites de denuncia legal por delitos sexuales, violencia familiar y contra la mujer. Asesoría jurídica y psicológica (intervención en crisis) y atención médica.	Lunes a viernes 8:00 a 17:00 hrs. Guardia 17:00 a 22:00 hrs.	Arista No. 1385, Barrio de Tequisquiapan, C.P. 78230, San Luis Potosí, S.L.P. Tel.: (444) 814-8188 y 814-9094

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

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en el interior del estado de San Luis Potosí				
Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en Ciudad Valles	Lic. Pablo César Ramiro Zúñiga Responsable	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Galeana No. 435, Zona Centro, C.P. 79050, Ciudad Valles, S.L.P Tel.: (481) 381-0368
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en Matehuala	T.S. Ma. del Sagrario Alvarado Rodríguez Responsable	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Carretera a la Paz Km. 1 (Campo Betania) C.P. 78724 Matehuala, S.L.P. Tel.: (488) 887-7024
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en Rioverde	T.S. Ana Isabel Arévalo Mendoza Responsable	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Jorge Ferretiz S/N, Edificio Subprocuraduría Regional – Zona media, 3er. Piso, Rioverde, S.L.P Tel.: (487) 100-9063
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en Salinas	Lic. Edgar Iván Ruiz Gómez Responsable	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Allende No. 36 Zona Centro, Salinas, S.L.P. Tel.: (496) 963 0169
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en Santa María del Río	Lic. Víctor Hugo Hurtado Andrés Responsable	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Primeo Feliciano Velázquez No. 140, Col. Linda Vista Santa María del Río, S.L.P

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

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en el interior del estado de San Luis Potosí				
Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en Tamazunchale	Lic. Dimas Gerardo Pérez García Responsable	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Av. 20 de Noviembre S/N, Esquina con calle 12 de octubre (Plaza Peri), Barrio del Carmen, C.P. 79600, Tamazunchale, S.L.P. Tel.: 01 800 552-5337
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas en Tancanhuitz de Santos	Licda. Gemima Hernández Andrade Responsable	Brinda atención integral a víctimas del delito.	Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.	Francisco I. Madero esq. Lauro Muñoz S/N C.P. 79800 Tancanhuitz de Santos, S.L.P. Tel.: (482) 367 0184
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para las Mujeres del Municipio de Matehuala	Licda. Janeth Griselda González López Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Francisco González Bocanegra, No. 102, Zona Centro, C.P. 78700, Matehuala, S.L.P. Tel.: (488) 102-0773
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para las Mujeres del municipio de Salinas	Licda. Floristela Martínez Álvarez Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Bustamante No. 47, Zona Centro, C.P. 78600, Salinas, S.L.P. Tel.: (496) 963-2321

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

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en el interior del estado de San Luis Potosí

Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para las Mujeres del Municipio de Rioverde	Licda. Mayra Lizbeth Turrubiarres García Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Blvd. Carlos Jonguitud Barrios No. 8, 2ª. Planta, Zona Centro, C.P. 79610, Rioverde, S.L.P. Tel.: (487) 872-7460
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para las Mujeres del municipio de Tancanhuitz	Licda. Gloria Arely Terrazas García Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Josefa Ortiz de Domínguez No. 1, Zona Centro, C.P. 79800, Tancanhuitz, S.L.P. Tel.: (482) 367-0416
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para las Mujeres del municipio de Ciudad Valles	Licda. Cecilia Guadalupe Flores Rivas Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Blvd. México-Laredo y Segunda Avenida No. 50, Local 3 Fracc. Lomas de Oriente, C.P. 79099, Ciudad Valles, S.L.P. Tel.: (481) 382-1535
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo de orientación para las Mujeres de la Microrregión Huasteca Centro	Licda. Juana Martínez Enríquez Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 16:00 hrs.	Josefa Ortiz de Domínguez No. 1 Zona Centro C.P. 79800 Tancanhuitz de Santos, S.L.P. Tel.: (488) 102-0773
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo de orientación para las Mujeres de la Microrregión Media Este	Licda. Jessica Castillo Díaz Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 16:00 hrs.	Blvd. Carlos Jonguitud Barrios No. 08, 2ª planta, Col. Centro C.P. 79610 Rioverde, S.L.P. Tel.: (487) 872-7460

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

Instituciones que brindan servicios gratuitos de atención integral a mujeres en situación de violencia de género en el interior del estado de San Luis Potosí

Dependencia	Responsable	Servicio que ofrece	Horario	Dirección
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para Mujeres del municipio de Tamazunchale	Licda. Irma Virginia Martínez Trejo Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Carretera México-Laredo, No. 5, Col. Barrio san Rafael, Tamazunchale, S.L.P. Tel. (483) 362 3119
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para Mujeres del municipio de Tamuín	Licda. Perla Delgado Cárdenas Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Domingo Maza, No. 203, Frente al Colegio La Paz, Col. Media Luna, Tamuín, S.L.P., C.P. 79200 Tel. (489) 388 1432
Instituto de las Mujeres del Estado Módulo Fijo de Atención Integral para Mujeres del municipio de Guadalcázar	Licda. Cristian Zapata Monjarrez Responsable	Brinda asesoría personalizada en materia jurídica y atención psicológica a mujeres en situación de violencia.	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.	Mariano Jiménez S/N, a un costado del auditorio municipal, Col. San Pedro, C.P. 78870, Guadalcázar, S.L.P., Tel. (486) 567 6112

Glosario de términos

Alerta de violencia de género: es el 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. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia).

Armas de fuego: las autorizadas para el uso de los cuerpos de seguridad pública de conformidad con la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos y su Reglamento.

Atención: es el conjunto de servicios integrales proporcionados a las mujeres y a los agresores, con la finalidad de disminuir el impacto de la violencia, los cuales deberán otorgarse de acuerdo con la Política Nacional Integral, los principios rectores y los ejes de acción. (Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia).

Daño: es la afectación o menoscabo que recibe una persona en su integridad física, psicoemocional o patrimonial, como consecuencia de la violencia de género.

Debida diligencia: el Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho. (Ley de Atención a Víctimas para el Estado de San Luis Potosí).

Declaratoria de alerta de violencia de género contra las mujeres: es aquella que tiene por objeto fundamental garantizar la seguridad de las mujeres, el cese de la violencia en su contra y eliminar las desigualdades producidas por la existencia de un agravio comparado a través de acciones gubernamentales federales y de coordinación con las entidades federativas para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado. Procede la declaratoria de alerta de violencia de género cuando se demuestre que en un territorio determinado se perturba la paz social por la comisión de delitos contra la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las mujeres o cuando exista un agravio comparado que impida el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres. (Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia).

Carpeta de investigación: es el documento donde el Ministerio Público crea y expedienta todas aquellas diligencias necesarias para comprobar, en su caso, los elementos del cuerpo del delito y la probable responsabilidad para optar por el ejercicio o abstención de la acción penal.

Detención: restricción de la libertad de una persona por parte de una autoridad, dentro de los supuestos legales, con la finalidad de ponerla sin demora a disposición de la autoridad competente.

Discriminación: es la distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, embarazo, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.

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

Generador: la persona física que ejecuta algún acto de Violencia contra las Mujeres, de los previstos en la Ley, y la persona moral o la institución pública que tolere actos violentos dentro de su ámbito o aplique políticas públicas, laborales o docentes discriminatorias.

Informe Policial Homologado (IPH): informe que resume un evento (hecho presuntamente constitutivo de delito y/o falta administrativa) y los hallazgos de una actuación policial. Incluye el formato IPH, fotografías, punteo cartográfico y demás documentación que contiene la información destinada a la consulta y análisis por parte de los miembros autorizados del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Sirve también para informar a la Superioridad.

Lenguaje sexista no incluyente: se refiere a una forma de comunicación verbal y no verbal que excluya y discrimina reforzando los estereotipos de género en mujeres y hombres, propiciando la permanencia de los roles, normas, comportamientos y violencia contra las mujeres.

Órdenes de protección: son actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima y son 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. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia).

Revictimización o victimización secundaria: son todas aquellas acciones, omisiones y conductas inadecuadas de las y los servidores públicos que entran en contacto con las personas receptoras/víctimas de violencia de género, en cualquier etapa del proceso penal y que le provocan a esta algún tipo de daño físico, psicológico o patrimonial. Es la victimización que ocurre no como un resultado directo de la acción delictiva, sino como un resultado de la respuesta inadecuada, fría, incomprensiva o insensible de las instituciones y sus integrantes hacia las víctimas.

Tipos de violencia contra las mujeres: Las clases en que pueden presentarse las diversas modalidades de la violencia contra las mujeres. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia).

Unidad Especializada: la Unidad Especializada para la Atención de la Violencia Familiar y de Género.

Víctima: es la persona física que ha sufrido directamente algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violación a sus derechos humanos. Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella, serán consideradas como víctimas indirectas.

Violencia de género contra las mujeres: cualquier acción u omisión que, en razón de género, cause a las mujeres daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o incluso, la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público, y que se exprese en amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, subordinación, discriminación, explotación y opresión de género en cualquiera de sus modalidades, afectando sus derechos humanos.

Bibliografía

Gracia, Enrique; García Fernando y Lila, Marisol. (2009). "La intervención policial en casos de violencia contra la mujer en relaciones de pareja: Actitudes hacia la intervención y otras variables psicosociales". Boletín criminológico, n. o 113. Disponible en: <http://www.boletincriminologico.uma.es/boletines/113.pdf>

Gobierno Municipal de Ciudad Juárez (2016): *Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género*, Gobierno Municipal de Ciudad Juárez-IMMUJ-NDI-USAID-México, Ciudad Juárez.

Holder, Robyn. (2001). "Domestic and family violence: Criminal Justice interventions", en *Issues Paper 3*, Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse, Sydney. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/278029853_Australian_Domestic_and_Family_Violence_Clearinghouse_Research_Paper

INMUJERES-PNUD (2006): *Prevención de la violencia desde la infancia*, Curso-taller, Instituto Nacional de las Mujeres y Programa Nacional para las Naciones Unidas y el Desarrollo, México

Ministerio de Interior (2011): *Guía de Procedimientos Policiales. Actuaciones en violencia doméstica y de género*, Ministerio de Interior, República Oriental del Uruguay, Montevideo.

Policía Nacional de El Salvador (2016): *Procedimiento de abordaje. Lineamientos Policiales para el Abordaje Especializado de la Violencia contra las Mujeres*, Policía Nacional de El Salvador-Zonta International-ONU-Mujeres, Managua.

Ravazzola, Cristina (1997): «Historias infames: los maltratos en las relaciones», en *Terapia familiar*, Paidós, Buenos Aires.

Rico, Nieves (2004): "Violencia de género: un problema de Derechos Humanos", Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Unidad Mujer y Desarrollo, Naciones Unidas Chile. Citado en *Feminicidio en Chile*, Área de Ciudadanía y Derechos Humanos de la Corporación La Morada. Santiago.

SEGOB-CNS-UNDOC (2017): *Manual de Capacitación de Agentes Policiales*, Programa de Fortalecimiento para la Seguridad de Grupos en Situación de Vulnerabilidad, SEGOB-CNS-UNDOC, México.