

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO A MUJERES EN SITUACIÓN DE
VIOLENCIA DE GÉNERO DE INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER

H. AYUNTAMIENTO DE CALPULALPAN TLAXCALA 2024-2027

ELABORÓ

MTRA. LILIA NAYELI ISLAS GARCIA

ruta de actuación instancia municipal de la mujer 2024-2027

CALLE INDEPENDENCIA 7, COLONIA CENTRO CALPULALPAN TLAX

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	
GENERAL	4
MARCO LEGAL	5
POBLACION A LA CUAL SE DIRIGE	6
TIPOS Y MODALIDADES DE LA VIOLENCIA DE GENERO	6
CARACTERISTICAS DE LA ATENCION COMO PRIMER CONTACTO	10
PRIMEROS RESPONDIENTES	10
RUTA DE ACTUACION DE INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER COMO PRIMER CONTACTO	
A MUJERES EN SITUACION DE VIOLENCIA	14
RECEPCIÓN Y RESGUARDO INMEDIATO	14
ACCIONES Y PROCEDIMIENTOS	14
DEFINICIÓN DE MEDIDAS URGENTES	14
DETERMINACIÓN DE PRIORIDADES	15
ENTREVISTA INICIAL Y VALORACIÓN DE RIESGO	15
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	16
TRES TIPOS DE RIESGO	16
RESGUARDAR, DAR SEGUIMIENTO, ATENDER	16
ATENCIÓN CON PERTINENCIA CULTURAL	16
AJUSTES RAZONABLES	17
PROTOCOLOS DE SEGURIDAD INMEDIATA	17
SERVICIOS	19
ANÁLISIS DE CASO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	20
ALCANCES DE INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER COMO PRIMER RESPONDIENTE	20
CANALIZACIÓN	21
FUNCIONES Y FACULTADES DE IMM	21
VINCULACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES	23
AREAS QUE COADYUVAN PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	
DE GÉNERO	25
MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	25
Mecanismos de Evaluación	25
Mecanismos de Seguimiento	25
INDICADORES DE ÉXITO	25

INTRODUCCIÓN

La violencia contra las mujeres en Tlaxcala y específicamente en el municipio de Calpulalpan continúa siendo una problemática compleja que requiere para su prevención, atención, sanción y disminución, una intervención multidimensional que permita la articulación de actores institucionales de los tres poderes (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) y de los tres niveles de Gobierno (Federal, Estatal y Municipal), así como de la participación de la sociedad en su conjunto; esto, con la finalidad de garantizar el acceso al derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de acceso a una vida libre de violencia, Ley General para la igualdad entre mujeres y hombres, los Tratados Internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres ratificadas por el Estado Mexicano y el marco normativo aplicable en la materia.

El Municipio de Calpulalpan es actualmente uno de los sesenta municipios tlaxcaltecos que, a partir del 18 de agosto de 2021, cuenta con Declaratoria Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM) desde entonces se han llevado a cabo diversas estrategias y acciones específicas, a través de la Instancia Municipal de la Mujer de Calpulalpan, para erradicar de manera gradual todo tipo de violencia contra las mujeres en esta localidad.

En este contexto, resulta de especial importancia que Instancia Municipal de la Mujer cuente con un **Protocolo para la Atención de Primer Contacto a Mujeres en Situación de Violencia de Género** que permita articular y guiar la actuación institucional de las servidoras y servidores de la Administración Pública Municipal para garantizar que la atención sea integral, oportuna, adecuada y eficiente. Siempre desde un enfoque de respeto a los derechos humanos, con perspectiva de género y evitando en todo momento la re victimización o victimización secundaria.

Las mujeres en situación de violencia encuentran en la autoridad municipal un espacio, como la primera instancia de atención y canalización a servicios especializados cuando se encuentran en condiciones de riesgo o cuando la violencia ya se ha desatado.

El presente **Protocolo para la Atención de Primer Contacto a Mujeres en Situación de Violencia de Género de IMM en el Municipio de Calpulalpan Tlaxcala**, está diseñado en el marco legal y normativo aplicable, partiendo desde un enfoque integral de derechos humanos de las mujeres y la perspectiva de género como ejes transversales de la atención institucional.

Es por ello que la Instancia Municipal de la Mujer está dirigida a "promover y fomentar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, adolescentes y niñas que habitan en el Municipio de Calpulalpan Tlaxcala, así como su participación equitativa en los ámbitos público y privado",

La persistencia de las brechas de género basadas en la diferencia sexual da pie a la discriminación, la exclusión, la desigualdad, la falta de oportunidades, la invisibilización y la violencia por razones de género. Lo que en muchos de los casos puede conducir al feminicidio.

La violencia de género tiene como resultado una serie de limitaciones y restricciones del ejercicio de los derechos sociales, económicos, políticos, culturales, sexuales y reproductivos de las mujeres, las cuales deben ser considerados tanto en la determinación de las causas, como en el ciclo y las consecuencias de la violencia contra este sector de la población.

Se debe tener en cuenta, que la violencia contra las mujeres por razones de género es un fenómeno complejo y multidimensional a nivel social, familiar, de pareja, institucional o comunitario. Asimismo, es importante señalar que la mayoría de los factores que la provocan están directamente relacionados con valores y prácticas sociales reproducidas en determinados contextos socioculturales, es decir, que suelen colocar a las mujeres en posición de subordinación respecto a los hombres, así como en condiciones de desigualdad, discriminación, exclusión y mayor vulnerabilidad, inequidad y violencia en su contra.

OBJETIVO GENERAL

Establecer acciones en prevención y atención a mujeres en situación de violencia, sin distinción de raza, edad, discapacidad o condición socioeconómica, evitando la revictimización y alentando a su participación en todos los niveles y ámbitos de decisión, económico, político, cultural y social, dando lugar al empoderamiento y a una vida libre de violencia contra la mujer

MARCO LEGAL

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

En su Artículo 1.

- **CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER "CONVENCIÓN DE BELÉM DO PARÁ"**

(Adoptada en Belém do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994 en el vigésimo cuarto período ordinario de sesiones de la Asamblea General)

En su capítulo I definición y ámbito de aplicación. Artículo 1, Artículo 2 incisos a, b y c, Artículo 4 Incisos a, b, c, d, e y f

- **LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA**
Artículo 8.-. Fracciones I, IV, V y VI. Título Segundo Capítulo II De la violencia laboral y docente Artículo 14 y 15
- **LEY QUE GARANTIZA EL ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA EN EL ESTADO DE TLAXCALA**

Artículo 6. Fracción I., Fracción II., Fracción III., Fracción IV., Fracción V. Fracción VI Incisos a, b, c, d, e, f y g, Fracción VII, Fracción IX

Capítulo VI Modalidades de la Violencia: Sección primera Artículo 13, Sección Segunda Artículo XVII y XVIII, Sección tercera Artículo 20, Sección cuarta Artículo 22, Sección quinta Artículo 25, Sección Séptima Artículo 25 SEXIES, Sección novena Artículo 25 DECIES

- **CÓDIGO CIVIL PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE TLAXCALA**

Ley para la Prevención, Asistencia y Tratamiento de la Violencia Familiar en el Estado de Tlaxcala. Artículo 33 las órdenes de protección de emergencia Fracción I, II, III. IV con fundamento legal en el capítulo Bis de la Violencia Familiar Art. 48 y 168 Bis

- **LEY DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE TLAXCALA**

En sus Artículos 7, 8 y 12.

POBLACIÓN A LA CUAL SE DIRIGE

Mujeres que presentan una situación de violencia de género en cualquiera de sus tipos y modalidades, en el municipio de Calpulalpan Tlaxcala.

TIPOS Y MODALIDADES DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Con acuerdo a la Ley que Garantiza el Acceso a Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en El Estado De Tlaxcala en su Artículo 6. **Los tipos de Violencia contra las mujeres son:**

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

Fracción II. Violencia física. "Es cualquier acto intencional, en el que se utiliza parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de las mujeres, independientemente de que se produzca o no lesiones físicas y que va encaminado a obtener su sometimiento y control

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

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

Fracción V. Violencia sexual. "Es cualquier acción mediante la violencia física o moral que atenta contra la libertad, dignidad sexual e integridad psicofísica, que genera daño y limita el ejercicio de la sexualidad, independientemente de que constituya un ilícito previsto y sancionado por las leyes penales

Fracción VI Violencia Política. "Es toda acción u omisión y conducta agresiva, por si o a través de terceros, que causen daño en contra de una mujer, en ejercicio de sus derechos político electoral. Se consideran actos de violencia política, entre otros, aquellos que:

a) Impongan por estereotipos de género la realización de actividades y tareas ajenas a las funciones y atribuciones de su cargo.

b) Asignen responsabilidades de género que tengan como resultado la limitación del ejercicio de la función político-pública.

c) Eviten por cualquier medio que las mujeres electas, titulares, o designadas a una función pública, asistan 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.

d) Impidan o restrinjan su reincorporación al cargo cuando hagan uso de licencia justificada.

e) Impongan sanciones injustificadas, impidiendo o restringiendo el ejercicio de sus derechos.

f) Discriminen a la autoridad electa designada o en el ejercicio de su función político-pública, por encontrarse en estado de embarazo.

g) Divulguen o revelen información personal y privada, de las mujeres candidatas, electas, designadas, o en el ejercicio de funciones político-públicas, con el objeto de menoscabar su dignidad como seres humanos y utilizar la misma para obtener contra su voluntad la renuncia o licencia al cargo que ejercen o postulan.

Fracción VIII Violencia cibernética " Toda acción que lesiona, denigra o pone en riesgo la dignidad, seguridad, libertad e integridad de las mujeres y niñas, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, redes sociales, páginas web, correos electrónicos, blogs, mensajes de texto, videos, o cualquier otro medio similar, y

Fracción IX Cualquier otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres

Y en su Capítulo VI Modalidades de la Violencia

Sección primera Violencia en el ámbito familiar

Artículo 13 La violencia familiar. Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, con el propósito de dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o haya mantenido una relación de hecho”.

Sección Segunda Violencia laboral y docente.

Artículo XVII "Constituye violencia laboral toda acción u omisión, efectuada por quien ejerce jerarquía, encaminada a limitar, desacreditar, descalificar o nulificar el trabajo realizado por las mujeres, con independencia de la discriminación de género, las amenazas, la intimidación y la explotación laboral que afecte la permanencia, reconocimiento, salario y prestaciones de las mujeres en los espacios productivos, públicos o privados

Artículo XVIII Violencia docente. Constituye violencia docente, la acción u omisión por quien realice actividades de enseñanza que impide, descalifica y manipula el desempeño de las niñas o mujeres que están en proceso formal de enseñanza aprendizaje, que alteran las diferentes esferas y áreas de la personalidad, en especial su autoestima "Son aquellas conductas que dañan la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.

Sección tercera Violencia en la comunidad.

Artículo 20. La violencia en la comunidad es toda acción u omisión, que se realiza de manera colectiva o individual, por actores sociales o comunitarios, que generan degradación, discriminación, marginación, exclusión en la esfera pública o privada, limitando consecuentemente la autonomía física o sexual de las mujeres, y favorece su estado de riesgo e indefensión "Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público

Sección cuarta Violencia institucional

Artículo 22 Se considera como violencia institucional, a las acciones, prácticas u omisiones de las personas que tengan el carácter de servidores públicos de conformidad con lo que establece el artículo 107 de la constitución política del estado libre y soberano de Tlaxcala y los que así determine la Ley de responsabilidades de los servidores públicos para el estado de Tlaxcala, que discriminen o tengan como fin retrasar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia

Sección quinta Violencia feminidad

Artículo 25 Se considera violencia feminicida la forma extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos públicos y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad y culminar en homicidio provocado en ocasiones de manera violenta

Sección Séptima Violencia Obstétrica

Artículo 25 SEXIES Violencia obstétrica es toda acción u omisión por parte del personal del sistema de salud, de tipo médico o administrativo, que dañe, lastime o denigre a las mujeres de cualquier edad durante el embarazo, parto o puerperio, así como la negligencia en su atención médica; se expresa en la falta de acceso a los servicios de salud reproductiva, trato inhumano o degradante, abuso de medicación y patologización de los procesos naturales menoscabado la capacidad de decidir de manera libre e informada sobre sus cuerpos y los procesos reproductivos

Sección novena Violencia mediática

Artículo 25 DECIES Violencia mediática es aquella producida por los medios masivos de comunicación local, a través de mensajes e imágenes estereotipados, que, de manera directa o indirecta, se promueva la explotación de mujeres o de sus imágenes o que injurie difame discrimine, deshonre, humille o atente contra la dignidad de las mismas

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN COMO PRIMER CONTACTO

La atención de primer contacto está obligada a dar respuesta a la violencia de género. Se refiere a la **primera interacción que una víctima tiene con un profesional, una autoridad o institución**, quienes a partir del conocimiento de la violencia **se denominan “primeros respondientes”**, éstos deberán atender de forma inmediata con acuerdo a las facultades que el cargo o puesto le confiere, en un periodo no mayor a 3 horas y 4 horas para servidores públicos, evitando caer en **omisiones** toda vez que sea canalizada a otra autoridad o institución sin haber otorgado la atención que se establece conforme a la Ley dentro de las funciones y atribuciones de cada una de las áreas administrativas a las que se pertenezca, puesto que todos como primer respondientes pueden atender a mujeres en situación de violencia

PRIMEROS RESPONDIENTES

Se hace mención de las autoridades y áreas administrativas del municipio y/o programas federales que colaboran en la atención a la violencia de género y que pueden **resguardar, canalizar, acompañar y atender a la víctima en caso de ser primeros respondientes:**

- **Seguridad pública**

Obligada a brindar atención y protección a las víctimas, garantizando su seguridad y bienestar, llevar a cabo la separación de agresor de la víctima para garantizar su seguridad, realizar la investigación oportuna para esclarecer los hechos y llevar a los responsables ante la justicia, promover la igualdad y el respeto hacia las mujeres y niñas, colaborar con otras instituciones como la Fiscalía y los Centros de Justicia para las Mujeres. Es fundamental que las autoridades de seguridad pública estén capacitadas y sensibilizadas para atender de manera efectiva los casos de violencia de género

- **Policía de género**

Brindar atención especializada y sensible a las víctimas de violencia de género garantizando su protección y el acceso a la justicia, a favor de su seguridad y bienestar, realizar investigación exhaustiva y oportuna para esclarecer los hechos y llevar a los responsables ante la justicia, brindar apoyo emocional y psicológico a las víctimas y su familiares, sensibilizar a la población sobre la importancia de erradicar la violencia de género y promover la igualdad y respeto hacia mujeres y niñas. Colaborar con otras instituciones como la Fiscalía y los Centros de Justicia para las Mujeres para garantizar

- **Juez Municipal**

Deberá atender y garantizar la protección y el acceso a la justicia de las víctimas, está en su facultad ordenar medidas de protección y aplicar la perspectiva de género en la toma de decisiones, cumplir con las leyes y protocolos establecidos en la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, además de coordinarse con otras instituciones como la Fiscalía General de la Republica y los Centros de Justicia para las Mujeres

- **Protección Civil**

Su función consiste en brindar apoyo y asistencia a las víctimas garantizando su seguridad y bienestar. Deberá brindar atención inmediata a las víctimas incluyendo refugio, alimentos, ropa y apoyo psicológico, además de realizar una evaluación de riesgo para determinar la gravedad de la situación y tomar medidas de protección adecuadas, como la separación del agresor de la víctima, así como colaborar con otras instituciones como la Policía y los Centros de Justicia para las Mujeres brindando una atención integral a las víctimas

- **Presidentes de Comunidad**

Deberán informar a las autoridades competentes, como la policía o la fiscalía sobre cualquier caso de violencia de género que se presente en la comunidad , brindar apoyo y asistencia a las víctimas incluyendo provisión de refugio, alimentos y otros recursos necesarios, colaborar con otras autoridades para garantizar la seguridad y bienestar de las víctimas, así como promover la igualdad y respeto hacia las mujeres y niñas en la comunidad, además de sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de erradicar la violencia de género.

Los presidentes de comunidad deberán estar capacitados y sensibilizados para atender de manera efectiva los casos de violencia de género y trabajar en coordinación con otras instituciones para garantizar la protección y el acceso a la justicia de las víctimas

- **Procuraduría de la defensa de niñas, niños y adolescentes**

Busca garantizar que los derechos de los niños, niñas y adolescentes sean respetados y protegidos en situaciones de violencia de género como obligación específica. Deberá representar legalmente a los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género proteger sus derechos y garantizar su seguridad y bienestar, asesorar a los niños, niñas y adolescentes así como a sus familias sobre los procedimientos y recursos disponibles, también deberá colaborar con otras instituciones como la Policía, la Fiscalía, y los Centros de Justicia para las Mujeres además de realizar el seguimiento de los casos para garantizar que se tomen medidas efectivas para proteger a las víctimas

- **Ministerio Público**

La Unidad Especializada en Violencia de Género del Ministerio Público está obligada a realizar investigaciones exhaustivas y oportunas sobre los delitos de violencia de género, representar a las víctimas en el proceso penal, tomar medidas para proteger a las víctimas y a sus familiares, colaborar con otras instituciones para garantizar la protección y el acceso a la justicia. Es su facultad recibir denuncias de violencia de género y realizar las investigaciones correspondientes, ordenar medidas cautelares protegiendo a la víctima con la separación del agresor, realizar peritajes y otras diligencias para esclarecer los hechos, presentar cargos penales y solicitar ordenes de aprensión contra los presuntos responsables de violencia de género

- **Centro Libre PAIBIM**

Facultado para brindar orientación y asesoría jurídica especializada a mujeres víctimas de violencia de género, ofrecer atención psicoemocional y promoción de la salud para ayudar a las víctimas a superar la situación de violencia, crear redes comunitarias y fomentar el liderazgo de las mujeres, promover el cambio cultural y la prevención de violencia de género en la comunidad. Está obligado a atender a mujeres víctimas de violencia de género de manera integral, proporcionar información veraz y suficiente sobre sus derechos y recursos disponibles, colaborar con otras instituciones para garantizar la protección y acceso a la justicia de las víctimas, y realizar acciones de sensibilización y capacitación en prevención de la violencia de género en la comunidad

- **SMDIF**

Deberá atender a aquellas usuarias víctimas de violencia física, verbal, económica o sexual, dar asesorías legales, orientación y acompañamiento a la ciudadanía en casos de divorcio, manutención o tutela, causados por violencia doméstica, realizar trámites de actas del estado civil y gestiones de rectificación administrativas, brindar apoyo a mujeres víctimas de violencia y a sus familias así como colaborar con otras autoridades para garantizar la protección y el acceso a la justicia de las mismas

La atención de primer contacto adecuada puede ser determinante para que la víctima reciba el apoyo y la orientación necesarios evitando la revictimización

GUÍA DE ASISTENCIA INMEDIATA

Autoridad.	Nombre.	Número de teléfono.
Hospital general: Jefatura de Trabajo Social	Yuconda Islas	7491056343
Centro de Salud Urbano: Trabajo Social	Lic. Isabel Hernández Esteban	2411713285
Delegado de Protección y Transito Estatal	Ceferino Cortes Macias	7491077595
Comandancia Municipal de Calpulalpan		7499182666
Jueza Municipal	Lic. Ana Laura Fonseca Santos	7491059398
Protección Civil		7491040775
Centro de Justicia para la Mujer	Jurídico Ma. Angélica Ramírez Reyes	2461760177
Secretaria de las Mujeres del Estado de Tlaxcala : Dpto. de acoso sexual		2464642493

RUTA DE ACTUACIÓN DE INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER COMO PRIMER CONTACTO A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

RECEPCIÓN Y RESGUARDO INMEDIATO

1. La mujer víctima de violencia acude de forma voluntaria a Instancia Municipal de la Mujer o bien es canalizada por alguna autoridad vía telefónica o en acompañamiento (Jueza Municipal, Regidores, Procuraduría, Seguridad Pública, Protección Civil, SMDIF, presidentes de Comunidad etc.)
2. Dirección hace el primer contacto con la víctima (saludo y presentación del servidor público y el área) estableciendo un clima de confianza y trato humano. De ser necesario se brinda contención psicológica poniendo en práctica los primeros auxilios psicológicos
3. Deberá explicarse a la víctima cuáles son sus derechos, la función de Instancia Municipal de la Mujer y los servicios de asesoría jurídica, atención psicológica y acompañamiento, que brinda (Una vez que se estabiliza emocionalmente si fuera el caso)
4. A través de la escucha activa se conoce como sucedieron los hechos las necesidades, requerimientos o intereses de la víctima para orientar las acciones que la persona servidora pública deberá llevar a cabo a fin de atender la situación en específico de forma pronta y oportuna

ACCIONES Y PROCEDIMIENTOS

DEFINICIÓN DE MEDIDAS URGENTES

5. Cuando la víctima llega con una solicitud directa de denuncia u orden de protección, auxiliar jurídico de IMM está obligado a brindar la asesoría jurídica, para ponerla en conocimiento de las implicaciones de su solicitud, se informa, describe y explica, cada uno de los procesos y los tiempos que conlleva, así como las instancias correspondientes a las que debe acudir

6. Una vez aclaradas todas y cada una de las dudas que la víctima manifieste y bajo su consentimiento Instancia Municipal de la Mujer deberá realizar el acompañamiento, solicitando a Seguridad Pública para el traslado, de este modo asegurar que la víctima llegue a las instituciones adecuadas y sea atendida oportunamente

DETERMINACIÓN DE PRIORIDADES

7. La determinación de prioridades está motivada por el principio de **interés superior** de la víctima, la persona servidora pública deberá actuar de forma rápida, diligente y efectiva.

Salud: Cuando exista una emergencia médica se brindará acompañamiento inmediato a servicios hospitalarios, solicitando el apoyo para traslado a policía de género, seguridad pública o protección civil dependiendo el estado en el que se encuentre la víctima

Seguridad: Cuando esté en riesgo la seguridad de la víctima se deberá proceder de forma inmediata a la solicitud de medidas emergentes y preventivas a Jueza Municipal, acompañando y resguardando en todo momento a la víctima, con apoyo de policía de género o seguridad pública mientras que se inicia su proceso de denuncia

Sólo después de que es atendida y su vida ya no corre riesgo se procede al siguiente paso;

ENTREVISTA INICIAL Y VALORACIÓN DE RIESGO

8. Una vez que la usuaria expresa su situación y lo que requiere de instancia municipal de la mujer, se llevan a cabo la entrevista de primer contacto explicando la confidencialidad y finalidad de la misma para valorar su caso y orientar las acciones

Se generará un expediente (EUV) con sus datos personales, datos de la persona agresora y redes de apoyo entre otros.

En caso de haber menores de por medio, se da parte a la procuradora de la defensa de niños, niñas y adolescentes del municipio de Calpulalpan, considerando en las acciones no vulnerar sus derechos en cuanto a convivencia con ambos padres

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

9. Por medio de la narración de hechos en donde se describe tiempo, modo y lugar se identifica el problema, la modalidad y tipo de violencia a la que ha sido expuesta, y las autoridades o instituciones que tuvieron conocimiento antes que IMM, para evitar interferir en un proceso en curso

TRES TIPOS DE RIESGO

10. A través del perfil del agresor; en relación a su **ocupación**, si presenta alguna **adicción** o si **porta armas**, se determina el tipo de riesgo al que está expuesta como se muestra:



RESGUARDAR, DAR SEGURIDAD, ATENDER

11. Se le proporciona información sobre la opción de elaborar un **plan de seguridad** para el acceso a una vida libre de violencia. Esto puede implicar medidas de protección, atención psicológica, contacto con redes de apoyo familiares o personales cuando se requiere dejar el domicilio, e incluso de albergue temporal o solicitud de canalización a refugio para ella y sus hijas e hijos, si fuera necesario. Si la usuaria acepta la atención después de conocer las opciones que pueden brindársele, se procede a llevar a cabo las acciones que atiendan el interés superior de la usuaria

ATENCIÓN CON PERTINENCIA CULTURAL

Instancia Municipal de la Mujer deberá entender y respetar las creencias, valores y prácticas culturales de las víctimas y sus comunidades.

Por lo que en la atención y prevención de la violencia de género se considera a mujeres indígenas, con discapacidad, niñas o mujeres en situación de movilidad llevando a cabo las siguientes acciones:

- Generar confianza y empatía
- Adaptar servicios y mensajes a las necesidades específicas
- Evitar estereotipos y prejuicios
-

AJUSTES RAZONABLES

La violencia de género es un tema complejo que se entrelaza profundamente con factores culturales que pueden influir en la forma en que se percibe y se aborda la violencia de género en diferentes contextos. En muchas sociedades las normas y valores culturales pueden perpetuar la violencia contra las mujeres.

Aspectos clave a considerar

- La influencia de las normas y valores culturales en la percepción de la violencia de género
- La importancia de abordar la violencia de género culturalmente sensible y respetuosa
- La necesidad de involucrar a las comunidades y a los líderes culturales en la prevención y respuesta a la violencia de género

PROTOCOLOS DE SEGURIDAD INMEDIATA

Instancia Municipal de la Mujer en coordinación con SMDIF, Jueza Municipal, Seguridad pública, Protección Civil y/o Ministerio Público está obligada a cumplir con el protocolo de seguridad inmediata en los casos que enseguida se mencionan

- **Cuando la víctima entra en crisis.** El área de **psicología de IMM** deberá aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), para propiciar su estabilidad emocional. Mientras que **Trabajo social de IMM** ubicará redes de apoyo y solicitará vía telefónica a elementos de **Protección Civil** para atender a las reacciones físicas como ritmo cardíaco acelerado, hiperventilación, temblor en las manos entre otras, e identificar antecedentes médicos, priorizando la estabilidad física y emocional de la usuaria.

Nota: En caso extraordinario, a petición de la víctima, **cuando no se localicen redes de apoyo**, y ésta no cuente con un lugar seguro; IMM solicitará la colaboración a SMDIF en cuanto a Instalaciones para albergar a la víctima y sus menores hijos si fuera el caso, o bien ubicar un espacio donde resguardarla, así mismo se solicitará protección y vigilancia a seguridad pública durante el tiempo que permanezca en dichas instalaciones o espacio hasta que CJM se encuentre habilitado para ingresarla a un refugio o lugar transitorio o bien SMDIF logre la canalización de forma directa al refugio de DIF Estatal , salvo que ésta se niegue a ingresar a un refugio en cualquiera de las dos vías, entonces deberá firmar una carta responsiva deslindando a IMM , Seguridad pública y SMDIF de responsabilidades por su decisión

- **Cuando el agresor esté siguiendo o vigilando a la víctima.** Se deberá resguardar y acompañar en todo momento. **Trabajo Social de IMM** se comunicará con **Seguridad Pública** que está obligada a realizar el traslado de la víctima en **acompañamiento de IMM** con las autoridades correspondientes, en este caso **Jueza Municipal, MP, CJM, Mesa especializada en Delitos de Violencia de género o Fiscalía General de Justicia del Estado**
- **Cuando hay riesgo de feminicidio.** Instancia Municipal de la Mujer deberá resguardar a la víctima en todo momento y se comunicará vía telefónica con **Seguridad Pública** quien deberá **proteger y trasladar en acompañamiento de IMM** a **CJM** para iniciar la denuncia **IMM está obligada a informar** a la víctima sobre la posibilidad de ser ingresada a un refugio al igual que a sus hijos en caso de tenerlos para salvaguardar su integridad física y la preservación de la vida , en caso de aceptar **CJM realiza el contacto directo al refugio**, de no aceptar deberá firmar un acta responsiva expresando los motivos por los cuales no acepta el apoyo institucional, **deslindando a IMM y demás autoridades** de las consecuencias de su decisión. Finalmente **IMM deberá identificar redes de apoyo** y con apoyo de **Seguridad Publica** trasladarla al lugar que la víctima refiera sea su lugar seguro.

SERVICIOS

Instancia Municipal de la Mujer está obligada a brindar servicios gratuitos de asesoría jurídica y atención psicológica a los cuales la víctima tiene derecho

- **Atención Psicológica**

Firma el documento "**consentimiento informado**" por parte de la usuaria para iniciar un proceso psicológico generando expediente que cuenta con 4 formatos más referentes a **acuerdo para la atención psicológica, entrevista inicial, y formatos de control y registro de sesiones**

- **Asesoría jurídica**

Firma del "**formato para la asesoría jurídica gratuita**" en el cual queda asentado de forma escrita el motivo por el cual acude a IMM y sus peticiones, se **orienta e informa** sobre los procesos legales que solicita o bien a los que tiene derecho y las alternativas legales para su caso en específico y la institución o área a la que se da parte o canaliza con firma de conocimiento de las mismas

- **Acompañamiento Jurídico**

En caso de haber la **petición directa de la víctima** y siempre y cuando no interfiera con algún proceso legal ya iniciado, se proporcionará acompañamiento a las instituciones o autoridades correspondientes según sus intereses. En las facultades de Instancia Municipal de la Mujer y en su **carácter de primer respondiente**, el acompañamiento que se realiza está determinado al asesoramiento y acercamiento a los servicios o instituciones sin intervención o representación legal.

En seguida se especifican:

- Acompañamiento con Juez Municipal
- Acompañamiento a Módulo Especializado en Delitos de Género y Violencia Intrafamiliar (MP de Apizaco)
- Fiscalía Especializada en la Investigación de los Delitos en Materia de Violencia de Género del Estado de Tlaxcala
- Centro de Justicia para la Mujer del Estado de Tlaxcala (CJM)
- Acompañamiento a retiro de pertenencias (siempre y cuando exista autorización y acompañamiento de juez municipal como autoridad competente)
- Acompañamiento a retiro de agresor (siempre y cuando exista autorización y acompañamiento de juez municipal como autoridad competente)

ANALISIS DE CASO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Se llevará a cabo el análisis de caso con perspectiva de género en las siguientes situaciones:

- Cuando la violencia surge entre dos mujeres, pero es originada por un hombre
- Cuando se ejerce violencia a la mujer estando ésta embarazada
- Si la violencia se ejerce a mujeres con discapacidad
- Si la violencia se manifiesta a Mujeres indígenas

ALCANCES DE INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER COMO PRIMER RESPONDIENTE

Termina la atención de primer contacto. En el momento que Instancia Municipal de la Mujer haya aplicado los siguientes criterios:

1. Aplicación de entrevista de primer contacto con enfoque de derechos, como herramienta de detección del tipo y modalidad de la violencia, tipo de riesgo, narración de los hechos y datos personales tanto de la víctima como del agresor identificando redes de apoyo y evitando la vulneración de la víctima
2. Se haya generado expediente clínico para la atención psicológica en caso de haber aceptado el servicio
3. Se haya llevado a cabo la asesoría jurídica y una vez de conocimiento la víctima toma una decisión sobre las opciones para atender a su caso en particular
4. El acompañamiento se cumple cuando se halla levantado un acta o informe de las autoridades correspondientes

Instancia Municipal de la Mujer termina su atención de primer contacto toda vez que haya hecho de conocimiento a la autoridad competente para la continuidad y atención del caso

CANALIZACIÓN

Por las cualidades del caso y los intereses expresados por la víctima, se recurre a la canalización a diferentes instituciones o autoridades facultadas para la atención, se hace mención de algunas de ellas:

- Programas Federales en colaboración con IMM (PAIBIM)
- Centro Regional De Justicia Alternativa (CEJA)
- Ministerio Publico Unidad De Atención Integral e Inmediata Calpulalpan
- Juzgado Civil y Familiar Del Distrito Judicial de Ocampo
- Centro De Justicia Para La Mujer del Estado de Tlaxcala (CJM)
- Juez Municipal De Calpulalpan

FUNCIONES Y FACULTADES DE IMM

DIRECCIÓN DE IMM

- Aplicación y registro de entrevistas de primer contacto en la plataforma Banavim
- Brindar servicios de Atención psicológica a mujeres en situación de violencia
- Difundir eventos conmemorativos alusivos al día Naranja de la eliminación de la violencia contra la mujer
- Difundir evento conmemorativo del 25 de noviembre día internacional sobre el acceso a una vida libre de violencia contra la mujer
- Realizar y/o gestionar pláticas, conferencias y/o talleres en prevención de la violencia de género a mujeres y hombres que ocupan un cargo dentro de la administración pública, o bien pertenecen al municipio de Calpulalpan

ÁREA JURIDICA

- Llevar a cabo servicios de asesoría jurídica Civil, Familiar, Penal
- Realizar solicitudes de orden de protección ante juez municipal
- Realizar acompañamiento a retiro de pertenencias
- Brindar Acompañamiento con juez municipal
- Acompañamiento a retiro de agresor

Nota: En alineación a las funciones y atribuciones de Centro de Justicia para la Mujer del Estado de Tlaxcala(CJM) Instancia Municipal de la Mujer no cuenta con elementos que la faculten para atender en cualquiera de las tres situaciones siguientes:

1. Situación de indigencia
2. Presencia de adicciones
3. Problemas psiquiátricos

Por lo tanto se procederá a la canalización de la persona a instituciones específicas según sea el caso y que en seguida se mencionan:

- Sistema Municipal DIF Calpulalpan (SMDIF)
- Unidad de Especialidades Médicas. Centro Comunitario de Salud Mental y Adicciones (UNEME CAPA)

VINCULACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

Relación con el Ayuntamiento

Puesto:		Directora de Instancia Municipal de la Mujer	
Relaciones de trabajo Internas			
Con:	Mecanismos de Comunicación	Para:	Tiempo de respuesta
•Juez Municipal	Por Oficio	• Solicitar orden de protección a mujeres víctimas de violencia • Solicitar retiro de pertenencias y/o retiro de agresor	Mismo día o al día siguiente a más tardar
•Procuraduría de la defensa de niñas niños y adolescentes	• A través de formato de asesoría jurídica en su apartado canalizaciones	• Canalizar a usuarias en situación de violencia en donde tengan hijos menores dependientes, para procesos tales como pensión alimenticia, guarda y custodia o divorcios • Canalizar para rescate de menores • Canalizar para la defensa de los derechos de los hijos menores de las víctimas de violencia	
Relaciones de Trabajo Externas			
Con:		Para:	
▪ Ministerio Publico ▪ Juzgado civil y familiar del distrito Judicial de Ocampo ▪ Dependencias Federales y Estatales	• Vía telefónica	• Canalizar para emitir denuncias y atención de médico legista • Canalizar a usuarias en situación de violencia en donde tengan hijos menores dependientes, para procesos tales como pensión alimenticia, guarda y custodia o divorcios • Secretaria de las Mujeres del Estado de Tlaxcala (SMET) • Banco Nacional de Datos e Información Sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres BANAVIM • Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Tlaxcala (CJM) • Programa de Atención Integral y Bienestar para las mujeres Centro Libre Calpulalpan (PAIBIM)	Mismo día o al día siguiente a más tardar

Puesto		Auxiliar Jurídico de Instancia Municipal de la Mujer	
Relaciones de Trabajo Internas			
Con:	Mecanismos de comunicación	Para:	Tiempo de respuesta
- Juez Municipal - Procuraduría de la defensa de niñas niños y adolescentes	- Por oficio - A través de formato de asesoría jurídica en su apartado canalizaciones	- Solicitar orden de protección a mujeres víctimas de violencia - Solicitar retiro de pertenencias y/o retiro de agresor - Canalizar a usuarias en situación de violencia en donde tengan hijos menores dependientes, para procesos tales como pensión alimenticia, guarda y custodia o divorcios - Canalizar para rescate de menores - Canalizar para la defensa de los derechos de los hijos menores de las víctimas de violencia	Mismo día o al día siguiente a más tardar
Relaciones de Trabajo Externas			
Con:		Para:	
- Ministerio Publico - Juzgado civil y Familiar del distrito Judicial de Ocampo - Dependencias Federales y Estatales	Vía telefónica	- Canalizar para emitir denuncias y atención de médico legista - Canalizar a usuarias en situación de violencia en donde tengan hijos menores dependientes, para procesos tales como pensión alimenticia, guarda y custodia o divorcios - Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Tlaxcala (CJM) - Programa de Atención Integral y Bienestar para las mujeres Centro Libre Calpulalpan (PAIBIM)	Mismo día o al día siguiente a más tardar

AREAS QUE COADYUVAN PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

- ✓ Seguridad Pública y Policía de Género
- ✓ Ministerio Público
- ✓ Juez Municipal
- ✓ Protección Civil
- ✓ Centro de Justicia para las Mujeres del estado (CJM)
- ✓ Procuraduría de la Defensa de Niñas Niños y Adolescentes
- ✓ Centro Libre PAIBIM
- ✓ SISTEMA MUNICIPAL DIF

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Mecanismos de Evaluación:

Ficha de valoración de riesgo EUV se utiliza para evaluar el nivel de riesgo de la víctima y determinar las medidas de protección necesarias, así como para recopilar información sobre el caso

Mecanismos de Seguimiento:

Comunicación con áreas que coadyuvan o bien colaboran en casos de violencia de género para evaluar el progreso del caso: Vía Telefónica se realiza contacto con la víctima para verificar el seguimiento oportuno y ofrecerle apoyo en caso de requerirlo

INDICADORES DE ÉXITO

Número de casos atendidos: Por medio del informe mensual del registro de EUV se conoce el número de víctimas que fueron atendidas de forma pronta y oportuna

Nivel de Satisfacción: Se conoce a través del número de servicios recibidos por las víctimas en cuanto a asesorías jurídicas, acompañamiento a instituciones correspondientes y atención psicológica brindada

Mecanismos de Difusión de servicios: A través de la visita a diferentes comunidades pertenecientes al municipio de Calpulalpan informar sobre los servicios que instancia de la mujer ofrece y brindar pláticas, talleres, además, de llevar a cabo actividades para visibilizar, sensibilizar y concientizar la violencia contra la mujer. Estos indicadores y mecanismos permiten evaluar la efectividad de los programas y servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género y hacer ajustes para mejorar la respuesta a estas situaciones