

# Gobierno del Estado de Puebla

## Secretaría de Gobernación

### Orden Jurídico Poblano

---

*Protocolo de Atención y Reparación Integral a las Mujeres Víctimas de  
Violencia por Razones de Género*



## **REFORMAS**

---

### **Publicación**

### **Extracto del texto**

---

29/dic/2023	ACUERDO del Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, por el que actualiza el PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO.
-------------	---

---

## CONTENIDO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO	3
1. SIGLAS Y ACRÓNIMOS .....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. OBJETIVO GENERAL.....	5
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
5. GLOSARIO .....	5
6. CALIDAD DE VÍCTIMA .....	6
7. PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO .....	6
7.1 AYUDA INMEDIATA. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO. ....	7
7.2 GRUPO DE PRIMER CONTACTO.....	9
7.3 DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA. ....	9
7.4 PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO POR PARTE DE CADA ESPECIALISTA DEL GRUPO DE PRIMER CONTACTO. ....	13
7.5 ATENCIÓN INMEDIATA BAJO UN ENFOQUE ESPECIAL Y DIFERENCIADO .....	17
8. SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN .....	23
8.1 MEDIDAS DE ASISTENCIA .....	23
9. PROCEDIMIENTO DE LA ASESORÍA JURÍDICA .....	27
9.1 ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA.....	27
10. REPARACIÓN INTEGRAL.....	30
10.1 MEDIDAS DE RESTITUCIÓN.....	30
10.2 MEDIDAS DE COMPENSACIÓN .....	30
10.3 MEDIDAS DE REHABILITACIÓN .....	31
10.4 MEDIDAS DE SATISFACCIÓN.....	32
10.5 GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN.....	32
10.6 ESTIGMATIZANTE DE LA REPARACIÓN .....	33
10.7 EFECTO TRANSFORMADOR DE LA REPARACIÓN.....	33
11. PROCEDIMIENTO PARA LOGRAR LA REPARACIÓN INTEGRAL	34
11.1 ACREDITACIÓN DEL DAÑO .....	34
11.2 DAÑOS MATERIALES .....	35
11.3 DAÑOS INMATERIALES (MORALES) .....	35
12. COMPROBACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO .....	37
TRANSITORIOS.....	38

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO**

### **1. SIGLAS Y ACRÓNIMOS**

AVGM	Alerta por Violencia de Género contra las Mujeres
CEEAVIPUE	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas
CDPD	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CNPP	Código Nacional de Procedimientos Penales
FUD	Formato Único de Declaración
LAMVLVEP	Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla
LGAMVLV	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
LGBTTTIQ	Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Transgénero, Travesti, Intersexual y Queer.
LGV	Ley General de Víctimas
LVEP	Ley de Víctimas del Estado de Puebla
MAIS	Modelo de Atención Integral en Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
RLVEP	Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Puebla

### **2. ANTECEDENTES**

Con fecha ocho de abril de dos mil diecinueve, la Secretaría de Gobernación a través de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujeres, emitió la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Puebla (AVGM) en cincuenta municipios, estableciéndose diversas medidas a fin de dirigir acciones para contrarrestar la violencia hacia las mujeres en nuestra Entidad, cuyos avances deberán informarse periódicamente.

Las medidas enunciadas son prevención, seguridad y justicia, integrándose en esta última como acción la elaboración de planes

individualizados de reparación integral del daño, considerándose para su elaboración los más altos estándares reconocidos por el derecho internacional en materia de derechos humanos, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Ley General de Víctimas y la Ley para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.

La acción específica insta a que se establezca el modelo, lineamientos y procedimiento a seguir por el personal de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, que dé seguimiento a los casos de mujeres víctimas de violencia, para la atención y la elaboración de planes individualizados de reparación integral, así como su incorporación a los procesos penales correspondientes.

En ese contexto, con fecha seis de diciembre de dos mil diecinueve se publicó en el Periódico Oficial del Estado la Ley de Víctimas del Estado de Puebla, la cual de conformidad con su artículo Primero Transitorio entró en vigor a partir del primero de enero de dos mil veinte, y que obliga, en sus respectivas competencias, a los tres poderes constitucionales del Estado y a las autoridades del ámbito estatal y municipal, así como a cualquiera de sus dependencias y entidades, instituciones públicas y sociedad civil, a velar por la protección de las víctimas, proporcionales ayuda inmediata, ayuda, asistencia, atención o, en su caso, la reparación integral a que haya lugar.

Derivado de lo anterior, al ser la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas un Organismo Público Descentralizado, la administración de la CEEAVIPUE estará a cargo de un Órgano de Gobierno y un Director General de conformidad con el artículo 12 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla.

Es así, que de conformidad con el artículo 83 de la LVEP la persona Titular de la Comisión Estatal será elegida y designada por el Órgano de Gobierno, de entre una terna de personas candidatas propuestas por la persona Titular del Ejecutivo Local.

Ahora bien, en la práctica se plantean varias preguntas sobre la atención y la reparación de daño, es por ello que derivado de los antecedentes normativos y fácticos mencionados, resulta necesario actualizar el PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO, para otorgar mejores herramientas a las personas servidoras públicas de la CEEAVIPUE en la atención a mujeres víctimas de violencia de género, permitiendo ejercer su labor valorando cada caso en concreto

y conforme a los más altos estándares internacionales y nacionales en materia de derechos humanos.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

El Protocolo tiene por objetivo establecer una herramienta que permita a las personas servidoras públicas de la CEEAVIPUE, en el ámbito de su competencia, generar atención y planes individualizados en materia de reparación integral del daño a mujeres víctimas de violencia de género, con un enfoque especial, diferenciado y transformador, así como su incorporación de los procedimientos penales.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

La implementación del presente documento tiene como objetivos específicos lo siguiente:

- a) Establecer líneas de actuación uniformes para mejorar la atención a víctimas en materia de reparación integral del daño;
- b) Promover la incorporación de la perspectiva de género en la actuación institucional de atención a mujeres víctimas de violencia por razones de género;
- c) Establecer las prácticas y procedimientos que procuren la debida aplicación de las medidas de ayuda inmediata, ayuda, asistencia y reparación integral que prevé la LVEP, con un enfoque especial, diferenciado y transformador, y
- d) Coadyuvar a hacer efectivo el derecho a la reparación integral de las víctimas de violencia por razón de género contra las mujeres, en los casos de fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por personas servidoras públicas de la administración pública estatal o municipal.

### **5. GLOSARIO**

Para efecto del presente Protocolo de Atención y Reparación Integral a Mujeres Víctimas de Violencia por Razones de Género se aplicarán las definiciones establecidas en la LVEP, el RLVEP y demás ordenamientos jurídicos aplicables. Asimismo, se entenderá por:

- I. Comisión Estatal: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas;
- II. Fondo Estatal: Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del Estado de Puebla;

III. Fondo Alternativo: Recursos del Fondo Estatal que permiten otorgar las medidas de ayuda inmediata y de asistencia urgente a las víctimas;

IV. FUD: Formato Único de Declaración;

V. Reglas del Fondo: Reglas de Operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del Estado de Puebla;

VI. Protocolo: Protocolo de Atención y Reparación Integral a Mujeres Víctimas de Violencia por Razones de Género.

VII. Víctima: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito investigado, perseguido y sancionado por autoridades locales;

VIII. Víctima directa: Persona física que haya sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito del fuero común o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución, en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; así como en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla y demás leyes federales y locales aplicables, llevados a cabo por autoridades locales, y

IX. Víctima indirecta: Familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

## **6. CALIDAD DE VÍCTIMA**

La calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos en los términos establecidos en la ley, con independencia de que se identifique, aprehenda, o condene al responsable del daño o de que la víctima participe en algún procedimiento. Cuando se actualiza alguno de los supuestos de caso urgente no será necesario acreditar la calidad de víctima.

Para el reconocimiento de la calidad de víctima, se realizará por las determinaciones de cualquiera de las siguientes autoridades previstas en la LVEP.

## **7. PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO**

El proceso de atención integral a víctimas de violencia por razones de género comprende la atención del Grupo de Primer Contacto, así como las medidas de ayuda y asistencia.

Es importante resaltar que el seguimiento y acciones concretas que se deban diseñar, implementar y realizar por las personas intervinientes, en todo momento deben colocar en el centro a la víctima, partiendo de sus necesidades y con base en esto, establecer la ruta crítica a seguir.

### **7.1 AYUDA INMEDIATA. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO.**

La ayuda inmediata consiste en la prestación de servicios y apoyo a las víctimas de manera oportuna y rápida, de acuerdo a las necesidades de urgencia que tengan relación directa con el hecho victimizante, para garantizar la satisfacción de las necesidades en condiciones dignas y seguras.

Las medidas de ayuda inmediata de conformidad con la LVEP y RLVEP son:

a) Atención médica y psicológica de emergencia:

Se refiere a la evaluación de lesiones traumáticas y no traumáticas, apertura de historia clínica, diagnóstico y tratamiento, derivación para atención médica especializada, ingreso hospitalario y apoyo psicológico, por lo que atiende a lo dispuesto por el Modelo de Atención Integral en Salud.

Tipos de medidas:

- Hospitalización;
- Material médico-quirúrgico;
- Medicamentos;
- Prótesis, órtesis o demás instrumentos que la persona requiera para una adecuada movilidad, considerando los ajustes razonables al respecto;
- Honorarios médicos;
- Servicios de análisis médicos;
- Transporte y ambulancia;
- Servicios de atención mental;
- Servicios odontológicos reconstructivos;
- Servicios de interrupción legal del embarazo, y
- La atención inmediata para el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en situación de víctima de delito

b) Medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal:

Son aquellas acciones de orientación, gestión y otorgamiento de medidas inmediatas de alojamiento, alimentación y aseo personal de la víctima a consecuencia del hecho victimizante, de conformidad con los artículos 35 de la LVEP y 7 del RLVEP.

c) Gastos funerarios:

Se apoyarán a las víctimas indirectas con los gastos funerarios que deban cubrirse por el fallecimiento de la víctima directa cuando la causa de la muerte sea feminicidio u homicidio (doloso o culposo).

Estos gastos incluirán transporte cuando el fallecimiento se haya producido en un lugar distinto a su lugar de origen o cuando sus familiares decidan inhumar su cuerpo en otro lugar.

d) Medidas de Protección:

Son aquellas tendentes a evitar que las víctimas sufran una lesión o daño en su integridad personal o en su vida. Las medidas de protección pueden ser gestionadas por conducto del asesor jurídico, atendiendo a la evaluación del riesgo realizada.

e) Traslado de emergencia:

En caso de que la víctima se encuentre en un lugar distinto al de su lugar de residencia y desee regresar al mismo, se pagarán los gastos correspondientes.

En casos de feminicidio u homicidio, se deberán cubrir los gastos de los familiares de aquellas víctimas que se desplacen del lugar en el que se encuentran hacia otro lugar para los trámites de reconocimiento.

f) Orientación jurídica:

Consiste en brindar información, orientación y asesoría clara, en un lenguaje sencillo con el que se expliquen los tecnicismos jurídicos sobre los recursos y procedimientos judiciales, administrativos o de algún otro tipo a los cuales las víctimas tienen derecho para la mejor defensa de sus intereses y satisfacción de sus necesidades, así como sobre el conjunto de derechos de los que son titulares en su condición de víctimas.

En un primer momento, la orientación jurídica realizará, entre otras, las siguientes actividades:

1. Lectura de la cartilla de los derechos;
2. Orientación legal atendiendo al caso específico y sobre las posibles vías de atención;

3. Solicitud de las medidas de protección, en caso de ser necesario, y
4. Si la víctima lo requiere, la asesoría jurídica dará representación y acompañamiento durante cualquier procedimiento jurisdiccional.

### **7.2 GRUPO DE PRIMER CONTACTO.**

El grupo de primer contacto estará conformado por personas integrantes de la Dirección de Ayuda Inmediata a Víctimas y serán encargados de establecer comunicación con las víctimas ante el aviso de la existencia del hecho victimizante. En caso de ser necesario, deberán desplazarse al lugar donde dicho hecho ocurrió, a fin de identificar a las víctimas y prestar la ayuda integral que requieran.

La atención de primer contacto a cargo de la CEEAVIPUE se otorgará por medio de un equipo multidisciplinario y especializado. El grupo del primer contacto estará formado de la siguiente manera:

- a. Especialista en medicina;
- b. Especialista en psicología;
- c. Especialista en trabajo social, y
- d. Especialista jurídico. Orientador/Asesor jurídico.



### **7.3 DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA.**

La Dirección de Ayuda Inmediata a Víctimas determinará si el caso por atender es urgente o emergente. Los casos de urgencia son aquellos en que exista una relación directa entre el hecho victimizante

y las necesidades de la víctima (alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, asistencia médica y psicológica, transporte de emergencia y alojamiento transitorio) que demanden inmediatez en la respuesta de la CEEAVIPUE, entendida como el tiempo estrictamente necesario para generar el apoyo que se requiera.

En el mismo sentido, serán considerados como casos de emergencia aquellos en que el delito o violación a derechos humanos atenten contra la vida, la libertad o integridad de las personas y se encuentren en peligro por la importancia o gravedad del hecho y pueda ser afectada sino se toman las medidas necesarias de forma inmediata, así como en los casos de desplazamiento interno en que las personas requieran asistencia médica y/o psicológica especializada.

Cuando el personal se encuentre ante alguno de estos escenarios deberá cerciorarse de que se le otorgue la atención referida a la víctima directa y en el caso de haber y necesitarlo, a las víctimas indirectas. El grupo de primer contacto será el encargado de la valoración para la autorización del otorgamiento de los recursos del Fondo Alternativo en términos de las Reglas del Fondo, para lo cual deberán considerar:

- La gravedad del daño sufrido;
- Las condiciones de vulnerabilidad de la víctima, y
- Tener relación directa con el hecho victimizante a partir del momento de la comisión del delito o vulneración de los derechos de la víctima.

En caso de que el personal de la CEEAVIPUE no pueda proporcionar la atención pertinente a la víctima, el grupo de primer contacto deberá realizar las canalizaciones a instituciones correspondientes, dependiendo de la naturaleza del daño y el tipo de atención urgente requerida, incluyendo el posible traslado de emergencia. Una vez recibida la noticia del hecho victimizante catalogado como caso urgente, el grupo de primer contacto procederá a realizar lo siguiente:

- a. Valorar el desplazamiento hacia el lugar de los hechos;
- b. Establecer contacto con las víctimas;
- c. Identificar a la totalidad de las víctimas;
- d. Prestar la ayuda que requieran;
- e. Determinar necesidades primarias;
- f. Valorar la posibilidad de recabar el Formato Único de Declaración (FUD) y entrevista multidisciplinaria;

g. Identificar necesidades secundarias, y

h. Emitir las autorizaciones necesarias en términos de las Reglas de Fondo para el uso del Fondo Alterno.

En caso de que la situación no sea considerada de riesgo, el grupo de primer contacto continuará con el proceso ordinario de atención a víctimas, previsto en la Ley de Víctimas del Estado de Puebla, dando cuenta de las necesidades detectadas para realizar el plan individualizado de atención.

• ENTREVISTA MULTIDISCIPLINARIA DE PRIMER CONTACTO.

Las entrevistas de primer contacto se centrarán en las necesidades de las víctimas, y deberán llevarse a cabo dentro de un plazo razonable y sin revictimizar a las usuarias víctimas de violencia que acudan a la CEEAVIPUE. En la medida de lo posible, se tomarán las entrevistas de manera multidisciplinaria.

El eje en este momento es la víctima, por lo que, la activación de servicios y las medidas respectivas estarán sujetas a las necesidades, deseos y aprobación de la propia víctima. Este es el punto de partida para diseñar el plan de atención y reparación integral.

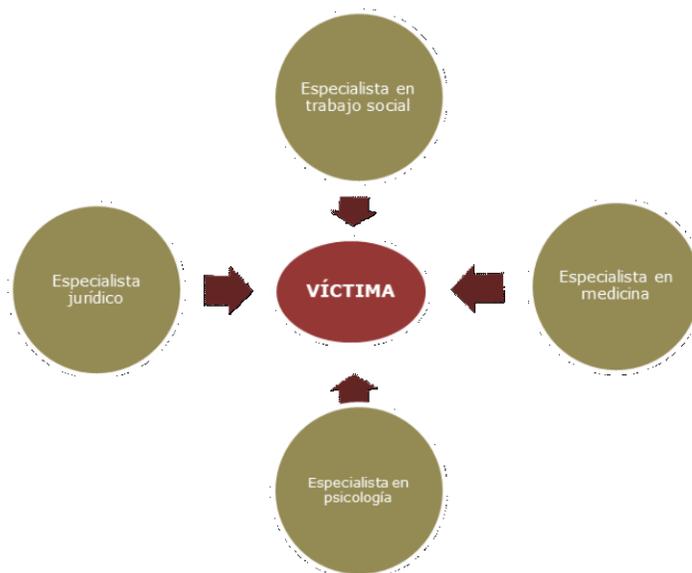
El grupo de primer contacto realizará la entrevista inicial multidisciplinaria, a fin de identificar las necesidades y prioridades de la víctima de violencia por razón de género, con la finalidad de salvaguardar su integridad personal, realizando las siguientes medidas:

a) La entrevista de primer contacto con la víctima se realizará preferentemente en lugares que garanticen privacidad.

b) Durante la atención, las personas que intervengan deberán ser amables y mantener una posición corporal abierta, además deberán evitar el contacto físico sin previa autorización, así como distractores tales como teléfono celular, mirar el reloj, comer o cualquier otra conducta que indique que no está prestando atención a la víctima.

c) Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales, usar diminutivos, emplear lenguaje sexista o utilizar tecnicismos, y

d) Culpabilizar, hacer gestos de desaprobación, justificar la violencia, minimizar o maximizar la situación de violencia hacia la mujer por razón de género.



Durante la entrevista inicial, el grupo de primer contacto tendrá en cuenta las siguientes pautas:

- a) Dar la bienvenida a la usuaria;
- b) Preguntar su nombre para referirse así en lo subsecuente;
- c) Cuestionar si pertenece al algún grupo de tutela preferente (vulnerable), como puede ser persona de naturaleza indígena, persona adulta mayor, adolescente -niña-, persona con discapacidad, persona en contexto de movilidad internacional o desplazamiento interno, LGBTTTIQ, periodista o defensora de derechos humanos, así como si está embarazada; a fin de observar los enfoques y contextos plasmados en el presente Protocolo;
- d) Informar que, en caso de que lo solicite, se puede realizar la entrevista en presencia de una persona de su confianza;
- e) Mencionar el nombre y cargo de las personas profesionistas que intervienen;
- f) Explicar las atribuciones de la CEEAVIPUE y los servicios que brinda para atender las consecuencias del hecho victimizante;
- g) Describir de manera general el proceso a seguir, así como los alcances de primer contacto, de acuerdo con los procedimientos respectivos;
- h) Explicar la importancia de proporcionar la información solicitada para brindarle los servicios;

- i) Señalar los alcances de confidencialidad sobre el uso y protección de datos personales con base en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla;
- j) Referir que se harán anotaciones sobre la información proporcionada durante toda la entrevista;
- k) Recabar el Formato Único de Declaración (FUD);
- l) Realizar exploración sobre si existe una situación de riesgo hacia su integridad personal, así como del motivo por el cual ella así lo considera;
- m) Describir de manera general el proceso a seguir, así como los alcances de primer contacto, de acuerdo con los procedimientos respectivos;
- n) Explicar detalladamente sus derechos de acuerdo con el hecho victimizante y con base en la Ley General de Víctimas, la Ley de Víctimas del Estado de Puebla y el Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP);
- o) Identificar necesidades y gestionar la entrega de recursos para dar la atención inmediata que requieren las víctimas;
- p) Delimitar los ámbitos de acción de cada participante en la atención, así como crear los medios y procedimientos de comunicación y seguimiento a casos concretos, y
- q) Finalmente, cuestionar si tiene alguna duda sobre la información proporcionada.

El grupo de primer contacto dará seguimiento a las medidas de ayuda inmediata y atención urgente autorizadas, y las registrará en los formatos establecidos para dicho efecto, anexándolas en el expediente respectivo, para el posterior otorgamiento del resto de las medidas de ayuda, asistencia y atención con cargo al Fondo Estatal, así como la reparación integral, en su caso.

#### **7.4 PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO POR PARTE DE CADA ESPECIALISTA DEL GRUPO DE PRIMER CONTACTO.**

- **ATENCIÓN MÉDICA**

APLICACIÓN: Cuando el servicio se requiera o es solicitado por una víctima, en específico una mujer en situación de violencia, por afectación en su salud física o presentación de lesiones, heridas, hematomas u otro tipo de secuelas en su integridad física a causa de la violencia.

OBJETIVOS:

- Recuperar la salud de la víctima;
- Prevenir mayores daños físicos;
- Revertirlos daños ya causados, y
- Contribuir al acceso a una vida sin violencia, desde la medicina preventiva.

PROCEDIMIENTO: El personal médico de la CEEAVIPUE realizará una primera exploración a la mujer víctima de violencia por razones de género, determinando el tipo y nivel de atención procedente; atendiendo a lo siguiente:

- a) Bienvenida a la usuaria y presentación de la persona enfermera y médico;
- b) Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad;
- c) Revisión física de la usuaria;
- d) Apertura de expediente;
- e) Elaboración del diagnóstico;
- f) Atención a las secuelas físicas de la violencia que sean atendibles en la CEEAVIPUE;
- g) En casos de violación asegurarse que se cumpla la NOM-046-SSA2-2005;
- h) Referencia a servicios hospitalarios, especializados o de urgencia según competa;
- i) Monitoreo de evolución del caso;
- j) Ajustes al tratamiento, de ser necesario, y
- k) Registro, sistematización y reporte de la atención.

• ATENCIÓN PSICOLÓGICA

APLICACIÓN: A mujeres en situación de violencia, afectadas emocionalmente o que requieran herramientas en la toma de decisiones, autonomía y ejercicio de derechos. Se aplica cuando lo solicita una mujer que vive violencia o está en una situación de crisis emocional.

OBJETIVOS:

- Brindar información, orientación y atención sobre las afectaciones psicológicas causadas por la violencia;

- Concientizar a las personas de la posibilidad de vivir una vida libre de violencia, y
- Acrecentar la autoestima, autonomía y empoderamiento de las mujeres.

PROCEDIMIENTO: El personal de psicología de la CEEAVIPUE realizará una primera entrevista a la mujer víctima de violencia por razones de género, atendiendo a lo siguiente:

- a) Bienvenida y registro del caso;
- b) Detección de necesidades;
- c) Intervención en crisis y contención (en función del caso);
- d) Orientación para los casos que llegan por única vez;
- e) Atención psicológica según la aplicación de entrevista inicial;
- f) Valoración del caso y exploración de alternativas terapéuticas;
- g) Reconocimiento de objetivos de la usuaria para recibir la atención;
- h) Diseño del plan terapéutico en conjunción con la usuaria;
- i) Monitoreo de progreso de la atención;
- j) Ajustes al tratamiento de ser necesario;
- k) Alta temporal o cierre del caso y expediente, y
- l) Registro, sistematización y reporte de la atención.

• TRABAJO SOCIAL

APLICACIÓN: A cualquier mujer que acuda a la CEEAVIPUE, en específico una mujer en situación de violencia.

OBJETIVOS:

- Brindar asesoría directa para potenciar capacidades individuales, y
- Planificar acciones y objetivos concretos, tanto de solución a la situación de violencia como de prevención de mayores daños, con un análisis, seguimiento, acompañamiento y evaluación psicosocial, lo cual incluye orientación, gestiones y brindar asesoría a las personas, en el ámbito de su competencia.

PROCEDIMIENTO:

- a) Bienvenida a la usuaria;
- b) Detección de necesidades;
- c) Intervención en crisis o contención;

- d) Registro del caso, según competa, en el expediente único haciendo uso de un formato de entrevista inicial que será parte del expediente;
- e) Canalización de la persona al área de atención que se requiera según las prioridades y necesidades del caso;
- f) Evaluación integral del caso con el grupo de primer contacto;
- g) Visitas domiciliarias y monitoreo de progreso del caso, y
- h) Registro, sistematización y reporte de la atención.

• **ORIENTACIÓN JURÍDICA DE PRIMER CONTACTO**

**APLICACIÓN:** La orientación jurídica debe darse con calidad y calidez, con independencia del acompañamiento o representación que deba darse a la víctima en caso de que decida denunciar o acudir a tribunales para dar seguimiento a los procesos legales iniciados con motivo del hecho victimizante o iniciar los procedimientos de queja por la violación a alguno de sus derechos humanos.

**OBJETIVOS:**

- Definir e identificar los derechos vulnerados con motivo de la violencia vivida, con la intervención del área legal acorde con las necesidades y pretensiones de la usuaria, y
- Orientar a la víctima sobre las posibilidades y alcances de la intervención por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica Estatal de Atención a Víctimas para promover el acceso a la justicia y la restauración de derechos, y en su caso, cuál es el procedimiento a seguir para que se denuncien los hechos victimizantes que se han llevado a cabo en su agravio.

**PROCEDIMIENTO:**

- a) Bienvenida a la usuaria y presentación de la abogada o abogado a cargo;
- b) Priorizar en ese momento la atención médica, en caso de que se encuentre en riesgo la integridad física de la persona;
- c) Identificar en el primer contacto el grado de vulnerabilidad, con la finalidad de no causar una revictimización;
- d) Escuchar de manera activa y atenta la situación de violencia por la cual está atravesando la usuaria y detectar cuál es su pretensión;
- e) En caso de requerir primeros auxilios psicológicos, porque la usuaria experimente una situación de crisis, se deberá solicitar el apoyo del personal de psicología;

- f) Allegarse de toda la información necesaria a fin de informarle a la usuaria de una manera clara y sencilla, cuál es la forma en que legalmente puede proceder;
- g) Explicación detallada de todos y cada uno de los derechos que la Ley reconoce en favor de aquellas personas que han adquirido la calidad de víctimas, materializándolos al caso concreto;
- h) Tomando en consideración los hechos narrados, se proporcionará una orientación jurídica de manera clara y sencilla;
- i) Elección de la usuaria sobre el procedimiento legal que considere pertinente;
- j) Respetar la decisión de la usuaria y explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del proceso, de ser el caso;
- k) Explicar a la usuaria el proceso penal, en caso de que decida denunciar;
- l) Valorar el acompañamiento legal en caso de que la usuaria quiera acudir a denunciar en ese momento;
- m) Registro, sistematización y reporte de la atención, que formará parte del expediente de ayuda;
- n) Llenado del formato de orientación, y
- o) Conclusión de la atención.

## **7.5 ATENCIÓN INMEDIATA BAJO UN ENFOQUE ESPECIAL Y DIFERENCIADO**

### **• REFERENCIAS EN CASO DE NIÑAS Y ADOLESCENTES**

En caso de que intervengan niñas y adolescentes, se deberá además de lo anterior enunciado lo siguiente:

- a) Brindar explicación sobre la atención y los pasos a seguir en el proceso respectivo, en un lenguaje sencillo y claro, evitando lo más posible el empleo de tecnicismos jurídicos, tomando en cuenta -en todo momento- la opinión de la niña o adolescente, acorde a su desarrollo físico, mental, emocional y social, aclarando cualquier duda que se presente;
- b) Se deberá valorar si existe algún riesgo para la integridad física o emocional de la niña o adolescente, pudiendo para ello, pedir la colaboración e intervención de las personas especialistas que considere necesarias. Cuando se detecte cualquier riesgo, deberá

solicitar a la autoridad competente las medidas de protección necesarias;

c) En la medida de lo posible, se buscará apoyo del especialista en materia de infancia para que le ayude a identificar aquellos detalles y criterios de credibilidad que le puedan ser de utilidad para detectar sus necesidades;

d) La niña o adolescente deberá estar acompañada por sus padres o tutor y asesor jurídico -preferentemente especializado en derechos de la niñez-;

e) La entrevista realizada a niñas o adolescentes deberá llevarse a cabo en presencia de profesionales en psicología para que brinden el apoyo respectivo;

f) Las entrevistas con niñas y adolescentes deben durar lo menos posible, asegurando que la participación de las niñas se desarrolle puntualmente a la hora en que fuesen citadas, y

g) Se llevará a cabo en un horario que no interfiera con necesidades básicas la niña (comer o dormir) y que esté en plena libertad de retirarse en cuanto haya concluido su participación directa y personal en el asunto.

Es importante para lo anterior observar los siguientes instrumentos:

- Convención sobre los Derechos del Niño;
- Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren niñas, niños y adolescentes, emitido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, y
- Guía de Buenas Prácticas para el abordaje de niños/as, adolescentes víctimas o testigos de abuso sexual y otros delitos.
- REFERENCIAS EN CASO DE PERSONAS PERTENECIENTES A PUEBLOS O COMUNIDADES INDÍGENAS

En caso de que intervengan mujeres pertenecientes a pueblos o comunidades indígenas, se deberá:

a) Contar con una persona intérprete o traductora para tener la posibilidad de comprender y hacerse comprender dentro del proceso respectivo, y

b) Tomar las decisiones correspondientes, en atención y concordancia con su cosmovisión indígena.

Se considerarán los siguientes instrumentos:

- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo;

- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas;
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, y
- Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren personas, comunidades y pueblos indígenas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- REFERENCIAS EN CASO DE MUJERES EN CONTEXTO DE MOVILIDAD INTERNACIONAL (MIGRANTES)

Cuando la mujer sea de nacionalidad extranjera se deberá:

- a) Solicitar el traductor o especialista correspondiente, a fin de que la víctima pueda comprender los derechos que le asisten y entender los procesos, pudiendo incluso, valerse de traductores oficiales para aquellas comunicaciones, grabaciones o transcripciones del personal adscrito a la CEEAVIPUE con la víctima respectiva;
- b) Las entrevistas y comparecencias deben realizarse en un lugar cómodo y seguro; además, la víctima podrá acompañarse de la persona de su confianza;
- c) Las mujeres migrantes víctimas de violencia por razones de género deberán esperar el menor tiempo posible;
- d) Se deberán evitar comparecencias innecesarias;
- e) Una vez adquirida la calidad de víctima, se colaborará y apoyará con los trámites necesarios ante el Instituto Nacional de Migración en caso de que la víctima así lo requiera, para poder regularizar la situación migratoria por razones humanitarias;
- f) En los casos de personas migrantes sujetas de protección internacional, se deberá buscar la coordinación entre las embajadas y consulados de los países intervinientes, a fin de garantizar un efectivo acceso a la justicia, y
- g) Respecto a las personas víctimas de trata, realizar las acciones conducentes con el objeto de que no sean sancionadas por la adquisición o posesión de documentos de identificación apócrifos, ni deben ser mantenidas en centros de detención o prisión en ningún momento de cualquier proceso legal. Así como las personas víctimas de un delito no deben ser alojadas en estaciones migratorias.

Se considerarán los siguientes instrumentos:

- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, y de su mecanismo de vigilancia.

- Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional y sus protocolos, en específico, el protocolo de Palermo, y
- Protocolo para Juzgar casos que involucren personas migrantes y sujetas de protección internacional de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

- REFERENCIAS EN CASO DE MUJERES CON DISCAPACIDAD

En caso de que intervengan mujeres con discapacidad, se deberá:

a) Evaluar la necesidad de implementar ajustes razonables, entendiendo éstos como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (CDPD, 2008). Algunos ejemplos de ellos serían:

- 1) Habilidad de acompañamiento durante la entrevista, investigación o el testimonio de una persona de apoyo elegida por la propia persona con discapacidad;
- 2) Utilización de la comunicación alternativa y aumentativa, tales como imágenes y tablas de comunicación, para permitir a la persona expresarse plenamente;
- 3) Realizar lectura de derechos en formato de lectura fácil;
- 4) Proporcionar información sobre los procedimientos a seguir en un lenguaje sencillo;
- 5) Pedir apoyo de intérpretes de lenguaje de señas mexicanas, así como extranjeras en caso que se requiera;
- 6) Atención por quienes tienen experiencia y conocimiento en la comunicación con las personas con discapacidad, y
- 7) La posibilidad de realizar las entrevistas sin formalidades, con tiempo suficiente para dar testimonio y descansos adecuados durante el proceso.

b) La comunicación con la persona con discapacidad podrá incluir los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos

aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso (CDPD, 2008).

c) En ningún caso podrá hacerse algún diagnóstico en el campo de la salud mental a una persona con discapacidad que solicite atención por parte de la CEEAVIPUE sin la aprobación de la víctima, sobre la base exclusiva de la existencia de antecedentes de discapacidad mental, tratamiento, hospitalización, interposición de demandas familiares, laborales, falta de conformidad o adecuación con valores morales, sociales, culturales, políticos o creencias religiosas prevalentes en la comunidad donde vive la persona.

d) El personal de la CEEAVIPUE deberá abstenerse de solicitar que una persona sea internada en centros especializados (psiquiátricos) con base en un dictamen psiquiátrico o psicológico, sin escuchar la posición y aceptación del tratamiento por parte de la persona con discapacidad.

e) El personal de la CEEAVIPUE deberá promover que la atención en salud mental esté a cargo de un equipo interdisciplinario integrado por profesionales, técnicos y otros trabajadores capacitados con la debida acreditación de la autoridad competente. Se incluyen las áreas de psicología, psiquiatría, trabajo social, enfermería, terapia ocupacional y otras disciplinas o campos pertinentes.

f) El proceso de atención deberá realizarse preferentemente fuera del ámbito de internación hospitalario y en el marco de un abordaje interdisciplinario e intersectorial, basado en los principios de la atención primaria de la salud.

g) Se orientará al reforzamiento, restitución o promoción de los lazos sociales.

Se deberán considerar los siguientes instrumentos:

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y
- Protocolo para Juzgar con perspectiva de Discapacidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- REFERENCIAS EN CASO DE MUJERES PERTENECIENTES A LA COMUNIDAD LGBTTTIQ

En caso de que intervengan mujeres pertenecientes a la comunidad LGBTTTIQ, se deberá:

a) Preguntar a la persona con qué género se auto identifica, y tomando en cuenta el género con el que se auto identifica, se respetará su identidad, preguntando su nombre; en lo subsecuente,

se dirigirá a la persona utilizando el pronombre y el nombre social femenino o masculino que la persona indique, protegiendo el derecho al libre desarrollo de la personalidad;

b) Es importante indagar si el acto de violencia se encuentra vinculado a cuestiones relacionadas con su identidad, expresión de género u orientación sexual, para lo cual deberá contextualizar la información vertida con motivo de los hechos que se atenderán por parte del personal de la CEEAVIPUE;

c) Se abstendrán de realizar una sola manifestación expresa, implícita o contextualizada (insinuación) que contenga algún juicio de valor sobre la orientación sexual y/o la identidad de género de la víctima, así como manifestar su personal parecer sobre la diversidad sexual;

d) Se indagará sobre la orientación sexual solamente cuando este dato resulte relevante para el esclarecimiento de los hechos motivo de alguna investigación penal o de violación a derechos humanos, analizando si se debe solicitar alguna medida de protección, a fin de garantizar su integridad personal y su vida, y

e) Al identificar elementos de discriminación y prejuicio por motivo de la orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o características sexuales, la persona profesionalista responsable se podrá apoyar de especialistas en materias de antropología social, psicología y trabajo social, a fin de conocer el contexto global de violencia, quienes ayudarán a identificar los factores de vulnerabilidad que pusieron en riesgo a la persona de la comunidad LGBTTHIQ.

Se deberán considerar los siguientes instrumentos:

- Informe de Violencia contra Personas Lesbianas, Gay, Bisexuales, Trans e Intersex en América de la CIDH, y
- Protocolo para Juzgar con perspectiva de orientación sexual, identidad y expresión de género, y características sexuales de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- REFERENCIAS EN CASO DE MUJERES ADULTAS MAYORES

En caso de que intervengan mujeres adultas mayores, se deberá:

a) Partir del reconocimiento de que las mujeres adultas mayores son personas socialmente activas evitando juicios de valor;

b) El personal de la CEEAVIPUE recibirá de forma inmediata y prioritaria su entrevista en lugares de fácil acceso; si no se cuenta con

aquel, podrá habilitarse cualquier espacio que cuente con las condiciones mínimas;

c) Al iniciar alguna entrevista y detectar hechos con apariencia de delito de abandono de persona adulta mayor, a la brevedad se deberá dar aviso al agente del Ministerio Público correspondiente. Así como realizar las gestiones para localizar a algún familiar, a fin de que se incorpore a su núcleo de apoyo, hasta en tanto, deberá permanecer en un lugar adecuado en atención a sus necesidades, realizando el grupo de primer contacto las acciones contundentes para ello, y

d) En caso de que la víctima necesite hacer uso de mobiliario con ajustes razonables, como silla de ruedas, muletas, andaderas, entre otras, se gestionarán con las Dependencias y Entidades competentes, o en su caso con la sociedad civil.

Se deberán considerar los siguientes instrumentos:

- Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores: un aporte de las Américas al mundo, y
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

## **8. SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN**

### **8.1 MEDIDAS DE ASISTENCIA**

Las medidas de asistencia constituyen una segunda etapa y serán proporcionadas a quienes hayan sido víctimas de un delito o víctimas de violaciones a derechos humanos; por ello será importante contar con la calidad de víctima previamente reconocida por la autoridad competente.

Estas medidas de asistencia son el conjunto integrado de mecanismos, procedimientos, programas y recursos de orden político, económico, social, cultural, entre otros, a cargo del Estado orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política, en aras de atender a su proyecto de vida. Las medidas de asistencia comprenden:

#### **• EDUCACIÓN**

Medidas tendentes a asegurar el acceso de las víctimas a la educación y promover su permanencia en el sistema educativo, si como consecuencia del delito se interrumpen los estudios, para lo cual se tomarán medidas para superar esta condición provocada por el hecho

victimizante. Asimismo, la educación deberá contar con enfoque transversal de género y diferencial, con perspectiva de derechos humanos.

Se buscará garantizar la exención para las víctimas de todo tipo de costos académicos y gastos de materiales educativos (útiles y uniformes) en las instituciones públicas de educación preescolar, primaria, secundaria y media superior, realizando las gestiones necesarias con las dependencias y entidades competentes.

Igualmente, se realizarán los enlaces respectivos a fin de buscar que las instituciones del sistema educativo impartan educación inclusiva, que permita a las víctimas retomar con prontitud su proyecto de vida, facilitando la movilidad entre planteles de educación para este tipo de situaciones, e incluya, apoyo en la gestión de becas académicas. Lo anterior, con independencia del avance del ciclo escolar de que se trate.

- SALUD

Medidas de asistencia y atención médica, psicológica, psiquiátrica y odontológica; incluyen valoración médica, medicamentos, canalización (en caso de ser necesario), material médico-quirúrgico, análisis médico, laboratorios e imágenes diagnósticas, servicios odontológicos reconstructivos, atención a la salud mental, atención materno-infantil, atención especializada en caso de violación sexual, todo lo anterior en términos del Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS).

- PROCURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Las medidas de atención y asistencia en materia de procuración y administración de justicia serán permanentes y comprenden, como mínimo:

I. La asistencia a la víctima durante cualquier procedimiento administrativo relacionado con su condición de víctima. De manera enunciativa, más no limitativa, versan sobre:

a. El reconocimiento de la calidad de víctima, el cual se realizará por la determinación de la autoridad que corresponda conforme a lo estipulado en la LVEP;

b. Debe conducirse a la víctima de acuerdo al caso particular, dentro de los procedimientos legales correspondientes para la obtención de la calidad de víctima, pues de otra manera no tendrá acceso a los derechos, garantías, acciones, mecanismos y procedimientos respecto

a las medidas de asistencia y atención, así como para, en su momento procesal oportuno, lograr la reparación integral, y

c. Procedimiento de acceso a los recursos del Fondo Estatal. En términos del artículo 141 de la LVEP, debe presentarse una solicitud con la finalidad de lograr el acceso a esos recursos, misma que será estudiada por el Comité Interdisciplinario Evaluador. La presentación de dicha solicitud es una actividad de acompañamiento por parte del personal de la asesoría jurídica.

II. La asistencia a la víctima en el proceso penal durante la etapa de investigación está prevista en el Título III del Libro Segundo del CNPP sobre la Etapa de Investigación; por lo que la asesoría jurídica debe acompañar, de manera enunciativa y no limitativa:

- a. El debido cumplimiento del inicio de la investigación;
- b. Las técnicas de investigación procedentes y su debida implementación, así como;
- c. La adecuada terminación de la investigación.

III. La asistencia a la víctima durante el juicio. La etapa de juicio está prevista en el Título VIII del CNPP. La asesoría jurídica debe realizarse de manera integral en todo el desarrollo del juicio. De manera enunciativa y no limitativa:

- a. Antes y durante las audiencias;
- b. Con relación a la eficacia y valor probatorio de los medios de convicción aportados al juicio, en la medida que afecten o beneficien a la víctima;
- c. La presentación ante el Juez, de argumentos claros, convincentes, y debidamente sustentados en defensa de los intereses de la víctima, y
- d. La interposición de recursos de revocación, apelación, o los que se estimen procedentes, para encauzar debidamente el procedimiento.

IV. La asistencia a la víctima durante la etapa posterior al juicio. El juicio culmina con el dictado de la sentencia. La asistencia en materia de asesoría jurídica no termina al dictarse el fallo jurisdiccional, sino que debe prolongarse en sus etapas posteriores, tales como, de manera enunciativa y no limitativa:

- a. Reconocimiento de inocencia o anulación de sentencia;
- b. Indulto, y
- c. Amnistía.

Además, deben hacerse valer los medios de impugnación procedentes contra la resolución que puso fin al juicio como pueden ser la apelación o el juicio de amparo, así como los recursos idóneos para garantizar su exhaustividad, congruencia y legalidad. En este mismo sentido, debe vigilarse la ejecución de la sentencia. Estas medidas se brindarán a la víctima con independencia de la representación legal y asesoría que dé a la víctima el asesor jurídico.

• MEDIDAS ECONÓMICAS Y DE DESARROLLO

Medidas destinadas a garantizar que la víctima reciba los beneficios del desarrollo social, lo que incluye alimentación, vivienda, disfrute de un medio ambiente sano, trabajo, seguridad social y no discriminación, desde un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género.

Para ello, se gestionará con las Entidades y Dependencias de la Administración Pública Estatal y Municipal los beneficios de bienestar y desarrollo social conforme a sus necesidades, particularmente para atender a las víctimas que hayan sufrido daños graves como consecuencia del hecho victimizante.

La Dirección de Ayuda Inmediata a Víctimas deberá proporcionar aquellas medidas que se requieran, dirigiendo dicho seguimiento la persona especialista en trabajo social, apoyándose del grupo de primer contacto respectivo, así como del asesor jurídico asignado (en caso de tener dicho servicio por parte de la CEEAVIPUE), para lo cual deberá:

- a. Detectar las necesidades y condiciones específicas de las víctimas directas e indirectas, para estar en posibilidad de proporcionar la ayuda y asistencia adecuada y precisa a cada persona;
- b. Otorgar las medidas de ayuda y asistencia que contempla la LVEP, para lo cual se contará con los procedimientos y mecanismos de coordinación y colaboración entre los tres órdenes de Gobierno, así como entre todas las Dependencias y Entidades estatales, así como la sociedad civil, para la detección, canalización, atención, prestación de servicios y dotación de bienes a las víctimas directas o indirectas del delito o de violaciones a derechos humanos;
- c. Gestionar el apoyo económico a las víctimas directas e indirectas de violencia contra las mujeres por razones de género, mediante los programas sociales existentes;
- d. Proporcionar atención médica y psicológica especializada para su recuperación de los efectos del hecho victimizante durante el tiempo requerido;

- e. Verificar el acceso y continuidad de la asesoría jurídica y acompañamiento en los trámites legales relacionados con la investigación penal o cualquier otro relacionado con los beneficios como víctima indirecta del delito, y
- f. Brindar acompañamiento de trabajo social para las gestiones necesarias para obtención de documentos, trámites administrativos, escolares, y cualquier otro que permita su pleno desarrollo.

## **9. PROCEDIMIENTO DE LA ASESORÍA JURÍDICA**

### **9.1 ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA**

**OBJETIVO:** Proporcionar a la persona asesora jurídica las directrices para una debida actuación en la atención que otorga a las mujeres que son víctimas de violencia de género, así como en su representación dentro del procedimiento legal correspondiente en materia penal o en defensa de sus derechos humanos, generando las acciones necesarias para el diseño, construcción, implementación y presentación del plan de reparación integral ante las instancias respectivas y competentes.

**PROCEDIMIENTO:** De conformidad con el artículo 110 del CNPP, la intervención de persona asesora jurídica será para participar legalmente en el procedimiento penal en representación de la víctima, por lo tanto, otorgara asesoría y representación en las instancias correspondientes. Esto no se limita a las víctimas de delito, al contrario, tiene alcance para las víctimas de violaciones a derechos humanos.

Una vez que la persona adquirió la calidad de víctima, le podrá ser designado asesor jurídico, en caso de así requerirlo directamente o por medio de alguna autoridad ministerial o jurisdiccional. La persona asesor jurídica tendrá las obligaciones que se desprenden del artículo 130 de la LVEP, llevando a cabo las siguientes acciones:

- a. Apertura del expediente de Asesoría Jurídica;
- b. Aceptar y protestar el cargo ante la autoridad ministerial, jurisdiccional o de derechos humanos correspondiente;
- c. En caso de no contar con expediente de ayuda, se contactará a la víctima para realizar la entrevista inicial a cargo del grupo multidisciplinario;
- d. En caso de contar con Expediente de Ayuda, se contactará a la víctima para celebrar una mesa de trabajo, para determinar la forma e instancia jurídica respectiva a fin de proceder conforme a derecho.

Se considerarán los enfoques y contextos respectivos señalados en el presente documento;

- e. Realización de la mesa de trabajo;
- f. Bienvenida a la usuaria;
- g. Presentación de la abogada o abogado asignado para el caso por la CEEAVIPUE, como asesor jurídico;
- h. Diseñar el diagnóstico jurídico de investigación a implementar por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica Estatal de Atención a Víctimas. Mismo que deberá ser construido en conjunto y con las opiniones de la víctima;
- i. Realizar las visitas institucionales necesarias para consulta de expedientes para verificar el estado del proceso;
- j. Solicitar los actos de investigación ante el Ministerio Público, a efecto de integrar la carpeta de investigación durante la investigación inicial y la investigación complementaria;
- k. Representar jurídicamente a la víctima de violencia de género en cada una de las etapas procesales en materia penal o de violación a derechos humanos;
- l. Dar acompañamiento a las diligencias de carácter ministerial o judicial a las mujeres que enfrentan violencia de género, cuando el caso lo amerite;
- m. Solicitar las medidas de protección al Ministerio Público o en su caso, al Juez de control, para tutelar los derechos de la víctima, contemplados en lo dispuesto por la LGAMVLV, LAMVLVEP y el artículo 137 del CNPP;
- n. Dar seguimiento a las medidas de protección ordenadas por la autoridad;
- o. Solicitar directamente o a través de la Fiscalía General del Estado de Puebla, las providencias precautorias para la restitución de los derechos de la víctima al Juez de control;
- p. Solicitar las medidas cautelares que se impondrán al imputado en el momento procesal oportuno;
- q. Verificar que las actuaciones de investigación se realicen conforme a los protocolos específicos en cada delito;
- r. Comunicar de manera clara y constante a las víctimas directas e indirectas, los posibles logros, así como las implicaciones y efectos de participar en la investigación y el proceso penal, de tal manera que

puedan tomar decisiones teniendo un consentimiento informado de las consecuencias. Estos seguimientos podrán ser por vía telefónica y/o presenciales, levantando la constancia respectiva, misma que deberá obrar en el expediente de Asesoría Jurídica;

s. Prestar asistencia integral a las víctimas durante la etapa de investigación y juicio como asesoría jurídica, incluyendo, servicios administrativos, de salud, bienestar social, etc. Para ello, se tendrá una estrecha coordinación y comunicación con la Dirección de Ayuda Inmediata a Víctimas de la CEEAVIPUE;

t. Diseñar y elaborar en conjunto con la víctima y demás instituciones pertinentes, un plan de reparación integral del daño. Para lo cual, el asesor jurídico deberá generar los datos de prueba idóneos para probar cada uno de los daños causados a la víctima de delito o violaciones a derechos humanos, a fin de contar con los elementos probatorios suficientes para respaldarlo. El plan de reparación integral del daño se actualizará conforme vaya avanzando el proceso penal o la investigación de derechos humanos;

u. Agotar todas las instancias dentro del proceso penal, para lograr la reparación integral del daño;

v. En su caso, apoyar a la víctima en la realización y presentación de impugnaciones sobre las resoluciones o determinaciones del Ministerio Público, Juez de control y Juez de Enjuiciamiento competente;

w. Informar y asesorar a la víctima u ofendido sobre las salidas alternas como lo son los acuerdos reparatorios a través de la mediación, conciliación o junta restaurativa, la suspensión condicional del proceso y sobre los criterios de oportunidad y formas anticipadas, de terminación del proceso como lo es el procedimiento abreviado, a efecto de que pueda decidir si se somete a alguna de éstas o se inconforma ante la solicitud que llegue a realizar el imputado o Ministerio Público;

x. Instaurar mecanismos de notificación eficaces para la víctima, evitando que deban desplazarse de manera permanente a las instalaciones de la CEEAVIPUE, considerando los contextos desarrollados en este Protocolo;

y. Monitorear la evolución del caso, comunicando en todo momento a la víctima, así como a su superior jerárquico inmediato;

z. Registro, sistematización y reporte de la atención, y

aa. De ser el caso, conclusión y cierre del expediente conforme a los supuestos procedentes.

## **10. REPARACIÓN INTEGRAL**

La reparación integral del daño: comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica.

### **10.1 MEDIDAS DE RESTITUCIÓN**

Esta medida busca devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos. Las víctimas tendrán derecho a la restitución en sus derechos conculcados, así como en sus bienes y propiedades si hubieren sido despojadas de estos:

- Restablecimiento de la libertad, en caso de secuestro o desaparición forzada;
- Restablecimiento de los derechos jurídicos;
- Restablecimiento de la identidad;
- Restablecimiento de la vida y la unidad familiar;
- Restablecimiento de la ciudadanía y de los derechos políticos;
- Regreso digno y seguro al lugar de residencia;
- Reintegración en el empleo;
- Devolución de todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades, incluyendo sus frutos y accesorios, y si no fuese posible, el pago de su valor actualizado; o
- En los casos en que una autoridad judicial competente revoque una sentencia condenatoria, se eliminarán los registros de los respectivos antecedentes penales.

### **10.2 MEDIDAS DE COMPENSACIÓN**

Se otorgará a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Se proporcionará también por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o la violación a derechos humanos; los cuales incluye:

- La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima;
- La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral;
- El resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión;
- La pérdida de oportunidades, en particular las de educación y prestaciones sociales;
- Los daños patrimoniales generados como consecuencia de delitos o violaciones a derechos humanos;
- El pago de los gastos y costas judiciales del asesor jurídico cuando éste sea privado;
- El pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito o de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física; o
- Los gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento, si la víctima reside en municipio o delegación distintos al del enjuiciamiento o donde recibe la atención.

### **10.3 MEDIDAS DE REHABILITACIÓN**

Busca facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos, y comprende:

- Atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas;
- Servicios y asesoría jurídicos tendentes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y a garantizar su disfrute pleno y tranquilo;
- Servicios sociales orientados a garantizar el pleno restablecimiento de los derechos de la víctima en su condición de persona y ciudadana;
- Programas de educación orientados a la capacitación y formación de las víctimas con el fin de garantizar su plena reintegración a la sociedad y la realización de su proyecto de vida;
- Programas de capacitación laboral orientados a lograr la plena reintegración de la víctima a la sociedad y la realización de su proyecto de vida; o

- Todas aquellas medidas tendentes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo o comunidad.

#### **10.4 MEDIDAS DE SATISFACCIÓN**

Estas medidas buscan reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas, así como el derecho a la memoria, por lo que, atiende a:

- La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o para impedir que se produzcan nuevos delitos o nuevas violaciones de derechos humanos.
- La búsqueda de las personas desaparecidas y de los cuerpos u osamentas de las personas asesinadas, así como la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad.
- Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella.
- Una disculpa pública de parte del Estado, los autores y otras personas involucradas en el hecho punible o en la violación de los derechos, que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades.
- La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones de derechos humanos.
- La realización de actos que conmemoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas, tanto vivas como fallecidas (artículos 23 fracción IV y 70 de la LVEP).

#### **10.5 GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN**

Son aquéllas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. En este sentido, se mencionan las siguientes:

- a. El ejercicio de un control efectivo por las autoridades civiles y de seguridad.
- b. La garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a las normas nacionales e internacionales

relativas a la competencia, independencia e imparcialidad de las autoridades judiciales y a las garantías del debido proceso.

c. El fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial.

d. La limitación en la participación en el gobierno y en las instituciones políticas de los dirigentes políticos que hayan planeado, instigado, ordenado o cometido graves violaciones de los derechos humanos.

e. La exclusión en la participación en el gobierno o en las fuerzas de seguridad de los militares, agentes de inteligencia y otro personal de seguridad declarados responsables de planear, instigar, ordenar o cometer graves violaciones de los derechos humanos.

f. La protección de los profesionales del derecho, la salud y la información

## **10.6 ESTIGMATIZANTE DE LA REPARACIÓN**

Debe evaluarse cuidadosamente qué medidas de reparación resultan más apropiadas, en particular en contextos culturales y sociales donde suele primar lo comunitario. La reparación individual obliga en principio a la víctima a hacerse visible, lo que puede hacerla vulnerable a la revictimización. Por otro lado, los beneficios colectivos, que podrían aparecer como la mejor alternativa para no estigmatizar a las mujeres, pueden engendrar dificultades en sociedades patriarcales donde las mujeres ven limitada su participación en la determinación de los beneficios y en el acceso efectivo a la reparación (ONU, 2020).

## **10.7 EFECTO TRANSFORMADOR DE LA REPARACIÓN**

El enfoque restitutivo tradicional de las reparaciones resulta insuficiente para el caso de las mujeres, quienes tradicionalmente se encuentran en condiciones de exclusión, desigualdad y discriminación. La restitución a la situación anterior a la violación resulta insuficiente ya que no implica el goce efectivo de sus derechos. Las reparaciones deben aspirar a subvertir la inequidad estructural preexistente que pudo haber engendrado la violencia sufrida por las mujeres (ONU, 2020).

Al definir las medidas de reparación debe examinarse cuáles pueden resultar transformadoras de la estructura de exclusión de género, es decir, que:

a. Tengan un impacto transformativo en la vida de las mujeres, a nivel práctico y de su autoestima;

b. Faciliten un acortamiento real de las brechas de género existentes;

c. Propicien un nuevo posicionamiento de las mujeres a nivel individual, frente a la comunidad y a la familia, y

d. Propicien su incorporación en otros espacios, o a algún nivel de autonomía económica, entre otros, y que permitan reflejar las nuevas posiciones que las mujeres asumieron durante las crisis y conflictos (ONU, 2020).

La adopción de medidas de reparación deberán tomar en cuenta el género y su interseccionalidad —es decir el origen étnico, cultural y social—, así como el enfoque especial y diferenciado, y los contextos que generan las brechas de género existentes, a fin de que permitan a la mujer avanzar en su posicionamiento frente a su comunidad, a la familia y a sí misma.

## **11. PROCEDIMIENTO PARA LOGRAR LA REPARACIÓN INTEGRAL**

### **11.1 ACREDITACIÓN DEL DAÑO**

Para diseñar el plan de reparación integral, en un primer momento es necesario demostrar el daño causado, para que de esta manera se puedan solicitar las medidas de reparación integral aplicables, ya sean de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y/o de no repetición.

El artículo 5 de la LVEP contempla los daños siguientes: la muerte o lesiones corporales, perjuicios morales y materiales -salvo a los bienes de propiedad de la persona responsable de los daños-, pérdidas de ingresos directamente derivadas de un interés económico, pérdidas de ingresos directamente derivadas del uso del medio ambiente incurridas como resultado de un deterioro significativo del medio ambiente -teniendo en cuenta los ahorros y los costos-, costo de las medidas de restablecimiento -limitado al costo de las medidas efectivamente adoptadas o que vayan a adoptarse-, costo de las medidas preventivas -incluidas cualesquiera pérdidas o daños causados por esas medidas, en la medida en que los daños deriven o resulten-.

Existen diversos tipos de daños que pueden derivar del hecho victimizante, los cuales han sido conceptualizados por los órganos internacionales de derechos humanos, principalmente por la CIDH, englobando aquellos en dos grandes rubros: daño material y daño inmaterial.

## **11.2 DAÑOS MATERIALES**

Corresponde a la pérdida o detrimento de ingreso de las víctimas, los gastos efectuados con motivo de los hechos y las consecuencias de carácter pecuniario que tengan un nexo causal y comprende:

- **DAÑO EMERGENTE**

Es el equivalente a los gastos directos e inmediatos que ha debido cubrir la víctima o sus representantes ocasionados por el ilícito. Representa los gastos en que han incurrido las víctimas. Lo que se exige es acreditar el vínculo entre el daño reclamado y la violación sufrida. Si se tiene prueba mejor (CIDH, 2004), puede comprender:

- a) Gastos incurridos por la muerte de una persona;
- b) Gastos funerarios;
- c) Gastos relacionados con los trámites que se realicen para esclarecer las causas de los hechos;
- d) Gastos por acciones de búsqueda;
- e) Alimentación y hospedaje;
- f) Gastos de traslado incurridos para visitas a víctimas durante la privación de la libertad, y
- g) Gastos médicos y psicológicos cuantificables.

- **LUCRO CESANTE O PÉRDIDA DE INGRESOS**

Se refiere a las pérdidas patrimoniales ocasionadas por una merma de ingresos (Nash Rojas, 2009, pág. 47). Por ejemplo, la pérdida de un trabajo a consecuencia del hecho victimizante, o las ganancias que dejó de percibir, entre otros.

- **DAÑO AL PATRIMONIO FAMILIAR**

Perjuicios económicos o gastos en que incurre la víctima y sus familiares (CIDH, 2004), como puede ser la hipoteca de bienes inmuebles, préstamos, entre otros.

## **11.3 DAÑOS INMATERIALES (MORALES)**

Comprende tanto sufrimiento y las aflicciones causados a la víctima directa y a sus allegados, el menoscabo de valores muy significativos para las personas, así como alteraciones de carácter no pecuniario, en las condiciones de existencia de la víctima o su familia (CIDH, 1999). A su vez, contempla lo siguiente:

- Daño moral;

- Daño psicológico;
- Daño físico;
- Daño al proyecto de vida y proyecto post-vida, y
- Daños colectivos o sociales
- DAÑO MORAL

El llamado daño moral es la afectación a la persona que consiste en una perturbación psicológica emocional, no patológica (Fernández Sessarego, 2006) ya que la dimensión emocional se encuentra relacionada con los sentimientos de una persona así como con sus aspiraciones, inquietudes y aflicciones morales (Calderón Gamboa, 2015).

- DAÑO PSICOLÓGICO

Se configura por la alteración o modificación patológica del aparato psíquico consecuencia de un trauma que desborda toda posibilidad de elaboración verbal o simbólica produciendo una modificación o alteración en la estructura psíquica que se expresa a través de síntomas tales como inhibiciones, depresiones y bloqueos entre otros (Heredia Quintana, 2012).

- DAÑO FÍSICO

Es cualquier modificación del estado normal del cuerpo humano, ya sea por entes físicos, químicos o biológicos (CIDH, 2006).

- DAÑO AL PROYECTO DE VIDA Y PROYECTO POST-VIDA

El proyecto de vida atiende la realización integral de la persona afectada considerando su vocación, aptitudes, circunstancias, potenciales y aspiraciones (CIDH, 1997). Es la realización personal aunada al derecho a la vida -proyecto de vida-.

El concepto de proyecto de vida tiene, un valor esencialmente existencial, ateniéndose a la idea de realización personal integral, en el ejercicio de plena libertad personal, para alcanzar la realización de sus ideales. La búsqueda de la realización del proyecto de vida genera un alto valor existencial, capaz de dar sentido a la vida de cada uno.

La vida -al menos la que conocemos- es una sola, y tiene un límite temporal, y la destrucción del proyecto de vida acarrea un daño casi siempre (CançadoTrindade, 2005). Este no procede cuando la víctima falleció, por ejemplo, en caso del Campo Algodonero vs. México.

En ese sentido, el proyecto de post-vida va más allá de la transitoriedad de la vida. El pasar del tiempo impone además, el

deber de memoria, y realiza su necesidad. Cada persona tiene un "patrimonio espiritual" que preservar, de ahí el necesario cultivo de la memoria para preservar la identidad, a niveles tanto individual como social. El olvido agudiza aún más la vulnerabilidad de la condición humana y no puede ser impuesto -ni siquiera por artificios "legales", como la amnistía o la prescripción-: hay un deber ético de memoria (Cançado Trindade, 2005).

- DAÑOS COLECTIVOS O SOCIALES

Afectación al tejido social; se da principalmente en casos que involucren a pueblos indígenas. Por ejemplo, a su territorio colectivo o a la propiedad intelectual colectiva.

## **12. COMPROBACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO**

En todas las intervenciones del personal de la CEEAVIPUE deberán hacer constar de manera pormenorizada las acciones realizadas para su atención y generar la evidencia necesaria sobre la aplicación del presente Protocolo, para lo cual se implementará un Registro de Evidencia de Protocolo, mismo que contendrá las minutas, videos, fotografías y cualquier documentación generada en la atención y seguimiento a los asuntos planteados, incluyendo la información obtenida a través del uso de tecnología de la información y comunicaciones.

El incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Protocolo son atribuibles a las personas servidoras públicas de la CEEAVIPUE, y será causa de responsabilidad administrativa en los términos previstos en la Ley de la materia.

### **TRANSITORIOS**

(Del ACUERDO del Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, por el que actualiza el PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA POR RAZONES DE GÉNERO; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el viernes 29 de diciembre de 2023, Número 20, Décima Novena Sección, Tomo DLXXXIV).

**PRIMERO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

**SEGUNDO.** Se instruye notificar el presente Acuerdo a las Unidades Administrativas que conforman la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas.

**TERCERO.** Quedan sin efectos las disposiciones que contravengan lo establecido en el presente Acuerdo.

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, 31 de octubre de 2023.  
Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas. **C. GERMÁN CAPORAL FLORES.** Rúbrica.