

MANUAL DE CAPACITACIÓN DE OPERADORAS Y OPERADORES DE LLAMADAS DE EMERGENCIA



MANUAL DE CAPACITACIÓN DE OPERADORAS Y OPERADORES DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Créditos

Autor/a:
Patricia Olamendi
Juan Salgado

Editora:
Amparo Murillo

Diseño Gráfico y Editorial:
Max Ulises Estrada Martínez
Daniela Jiménez Limón
Gabriela González Peñaloza

Portada e Ilustraciones:
Max Ulises Estrada Martínez

Se permite la reproducción total o parcial de su contenido sin necesidad de autorización previa, con fines educativos, divulgativos no comerciales. Sólo pedimos citar la fuente.

Impreso en México
Primera edición 2017

Este documento ha sido impreso con papel 100% reciclable

**Programa de Fortalecimiento para la Seguridad de Grupos
en Situación de Vulnerabilidad**



ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS

Objetivo General

Objetivos Específicos

08

1. APROXIMACIÓN A LA
VIOLENCIA DE GÉNERO

- 1.1. ¿Qué es el género?
- 1.2. Roles y estereotipos de género
- 1.3. Género y discriminación
- 1.4. Para qué sirve la perspectiva de género?

14

2. LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN MÉXICO

- 2.1. La violencia de género como violación a los derechos humanos de las mujeres.
- 2.2. Definición de violencia de género.
- 2.3. Marco internacional de la violencia de género.
- 2.4. Marco nacional de la violencia de género.
- 2.5. Tipos y modalidades de violencia
- 2.6. Características de la víctima y persona agresora de la violencia de género
- 2.7. Violencia familiar y círculo de la violencia
- 2.8. Efectos de la violencia en las mujeres víctimas

28

3. PRINCIPIOS Y DEBERES DE ACTUACIÓN DE LAS INSTITUCIONES
POLICIALES FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- 3.1. Principios de actuación
- 3.2. Deberes de actuación

38

4. LA DEBIDA DILIGENCIA Y LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN
EN LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- 4.1. Las medidas de protección.

44

5. LA ACTITUD POLICIAL EN LA INTERVENCIÓN Y
ATENCIÓN DE EVENTOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

94

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN POLICIAL

- 6.1. Detección de la violencia de género

CONCLUSIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS

BIBLIOGRAFÍA

PRESENTACIÓN

El Programa de Fortalecimiento para la Seguridad de Grupos en Situación de Vulnerabilidad es una estrategia conjunta entre la Oficina de Enlace y Partenariado de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y el Comisionado Nacional de Seguridad con el financiamiento de la Embajada de Estados Unidos en México a través de Iniciativa Mérida, el cual pretende incidir positivamente en el fortalecimiento del respeto y garantía de los Derechos Humanos de las víctimas de violencia de género.

El Programa tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales y mejorar la coordinación de las instituciones públicas con los Centros de justicia para las Mujeres, a través de la capacitación de agentes policiales y operadores/as de llamada de emergencia en materia de atención integral a víctimas de violencia de género.

Los perfiles de las y los servidores públicos a capacitar, han sido elegidos estratégicamente, ya que se trata de autoridades responsables del primer contacto con las víctimas de violencia de género, lo cual los convierte en actores fundamentales en la materialización de los Derechos Humanos de las víctimas de violencia de género.

En este sentido, este Manual ofrece, desde una perspectiva de derechos humanos, un análisis de las características de la violencia contra las mujeres, la discriminación, los estereotipos de género, las consecuencias del maltrato a niñas, adolescentes y mujeres, las causas sociales de la violencia de género, los ciclos o espirales de violencia, el síndrome de la mujer maltratada, las características generales de las víctimas, así como los tipos y modalidades de la violencia. Este Manual ha sido estructurado en 6 módulos, los cuales en conjunto serán vistos en las 18 horas de capacitación.

La sistematización de esta información en un documento impreso, junto con los anexos temáticos por entidad federativa, por un lado, permite a las y los agentes policiales contar con un recurso de aprendizaje y consulta frecuente, y por otro lado, pretende ser un elemento sustantivo de la formación a las y los operadores, como una “caja de herramientas” conceptuales a la que pueden volver cuándo lo consideren necesario y así, resolver dudas, repasar los conceptos esenciales de la violencia de género y auxiliarse en sus tareas cotidianas.

Cabe señalar que, en el desarrollo del presente material de capacitación, se consultaron e integraron diferentes instrumentos normativos a nivel nacional e internacional, los cuales establecen los principios de actuación de los servidores públicos, los derechos de la víctima y la actuación policial en atención a los derechos de referencia.

Aunado a ello, se resalta la pretensión de los actores involucrados en la creación de capacidades institucionales que permitan proteger ampliamente los derechos de las víctimas de violencia de género, con el ánimo de que trasciendan más allá de solo un programa interinstitucional con una vigencia determinada, sino que, además, garantice la atención integral y especializada a este grupo de población en situación de vulnerabilidad

Finalmente, celebramos que el día de hoy tenga usted el Manual en sus manos, ya que significa que hemos logrado dar un paso más en la eliminación de la violencia de género, por lo que, le invitamos a aprovechar al máximo la actividad de capacitación y a aplicar los conocimientos teórico- prácticos que analizará en las próximas 18 horas.

Agradecemos su atención y asistencia a la capacitación.

Atentamente

Equipo de coordinación del Programa de Fortalecimiento para la Seguridad de Grupos en Situación de Vulnerabilidad.

Marzo, 2017

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Dotar a las y los operadores de llamadas de emergencia del Estado Mexicano y sus municipios de los mecanismos y procedimientos técnico metodológicos para que su actuación se efectúe con eficiencia y profesionalismo en la identificación, atención y orientación de los casos de violencia de género que se les presenten en la realización de sus atribuciones y funciones, que contribuyan a fortalecer la coordinación con las Unidades Especializadas de Atención Inmediata a Víctimas de Violencia de Género y los Centros de Justicia para las Mujeres.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Conocer las capacidades e instancias institucionales que por la naturaleza de sus funciones puedan prestar servicios de apoyo y atención a las víctimas de violencia de género.
2. Fortalecer la coordinación entre las líneas de llamada de emergencia, Centros de Justicia para las Mujeres y otras instituciones u organismos no gubernamentales, fomentando la respuesta integral y adecuada canalización de las víctimas.
3. Brindar elementos para detectar la situación de riesgo en que se pueden encontrar las víctimas de los distintos tipos y modalidades de la violencia de género al proporcionar información a éstas víctimas sobre los derechos que les asisten cuando se encuentran en una situación de violencia.
4. Brindar conocimientos para referir los casos que así lo requieran a Instituciones de salud, de asistencia social, de justicia o a organizaciones no gubernamentales que atienden a las víctimas de violencia de género, de acuerdo a las necesidades que presente.
5. Identificar las dependencias de procuración y administración de justicia, así como las instancias de apoyo públicas y privadas para la atención de víctimas de violencia de género.
6. Aprender a detectar la situación de riesgo en el que se pueden encontrar las víctimas de los distintos tipos y modalidades de la violencia de género.
7. Proporcionar elementos de la perspectiva de género que aseguren una mejor comprensión de las modalidades y tipos de violencia de género.
8. Difundir herramientas para la sistematización de la legislación específica para operadores y operadoras de llamadas de emergencia, en materia de atención y sanción a la violencia de género en cada entidad federativa.

1. APROXIMACIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

“Al otro lado del teléfono de emergencias no sólo está el fin de los malos tratos. Está la vida que has dejado de vivir.”

Anónimo



1. APROXIMACIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

1.1 - ¿Qué es el género?

“El género es un conjunto de roles culturales. Es un disfraz, una máscara con la que hombres y mujeres bailan su desigual danza.”

Gerda Lerner¹

Si bien los hombres y las mujeres tenemos diferencias físicas que son las que definen nuestro sexo biológico, también experimentamos en nuestra vida otras diferencias que tienen que ver con los patrones culturales. Así, con base en las características biológicas de una persona (su sexo) se ha construido y normalizado una diferenciación social y ha asignado comportamientos y cualidades distintas para las mujeres y para los hombres, definiendo el deber ser de lo masculino y femenino, lo que se conoce como género. Esta diferenciación impone relaciones desiguales de poder entre los hombres y las mujeres.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, el género es el conjunto de roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada en una época determinada considera apropiados para hombres y mujeres. El género se refiere a los atributos sociales y a las oportunidades asociadas al hecho de ser hombre o mujer, así como a las formas en las que las relaciones entre mujeres y hombres -o niñas y niños- se ve moldeada por las ideas preconcebidas de lo que deben ser. Estas ideas preconcebidas además determinan el acceso diferenciado de hombres y mujeres a los espacios sociales.

Los atributos, oportunidades y relaciones son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización, son específicos al contexto/época y, por ello, no son estáticos, pueden cambiar. El género determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre en un contexto determinado.

El género es parte de un contexto sociocultural más amplio, como lo son otros criterios importantes de análisis sociocultural, incluida la clase, raza, nivel de pobreza, grupo étnico, orientación sexual o edad, por ejemplo².

En la mayoría de las sociedades hay diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres en cuanto a las responsabilidades asignadas, las actividades realizadas, el acceso y el control de los recursos, así como las oportunidades para tomar decisiones.

Es así que a través del tiempo, las diferencias biológicas han generado desigualdades sociales, pues todas las instituciones sociales se han construido diferenciando la forma en que las mujeres y los hombres acceden a ellas, limitando así el ejercicio de todos los derechos especialmente para las mujeres, cuyo rol de género las margina del trabajo y de la toma de decisiones tanto en lo social como en lo personal.

Es muy importante comprender que el género es un conjunto de atributos construidos socialmente y que, por lo tanto, pueden ser transformados para equilibrar el acceso a todas las oportunidades para todas las personas.

ACTIVIDAD

¿CÓMO SON LOS HOMBRES? ¿CÓMO SON LAS MUJERES?

1.2 - Roles y estereotipos de género.

El rol de género se construye por medio de la socialización; la socialización es el proceso por el cual las personas aprenden su mundo y los elementos culturales que le son propios. Este proceso está dado por las instituciones construidas y validadas como transmisoras de valores en una determinada cultura. En el caso de los roles de género, son esos espacios en los que aprendemos a ser hombres y mujeres, a diferenciar las responsabilidades, las actividades, las habilidades y los derechos.

1 - Lerner, Gerda. *The Creation of a Patriarchy*. Oxford University Press, New York, 1986.

2 - <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=1500&mode=letter&hook=G&sortkey=&sortorder=asc>



Institución de socialización primaria: la familia

Institución de socialización secundaria: escuela, iglesia, pares, medios de comunicación, la música, tradiciones culturales.

Por otra parte, los estereotipos son el conjunto de atributos y características sin ningún sustento, que la sociedad asigna a hombres y mujeres basados en prejuicios.

ESTEREOTIPOS MASCULINOS

- Dinamismo
- Estabilidad emocional
- Agresividad
- Tendencia al dominio
- Aspecto afectivo poco definido
- Valentía
- Cualidades o aptitudes intelectuales
- Franqueza
- Aptitud para las ciencias
- Eficacia
- Sabiduría
- Arriesgado
- Sexual

VALORES OBJETIVOS/RACIONALES

Así se han perpetuado roles basados en estereotipos que, además, desvalorizan lo femenino y exaltan lo masculino, pues la cultura ha construido un parámetro de éxito y poder sustentado en la racionalidad y la objetividad (en donde se ha colocado a la política y las decisiones en el ámbito público) que excluye a las mujeres, a las que se les atribuyen características de irracionalidad y subjetividad aptas para el espacio doméstico que ha quedado subvaluado en la organización social. Estas creencias han derivado en la discriminación de las mujeres de la esfera pública, excluyéndolas o dificultando su acceso a la educación, al trabajo, a la justicia, limitando el ejercicio de su ciudadanía y dejándolas expuestas ante la violencia.

ESTEREOTIPOS FEMENINOS

- Inestabilidad emocional
- Intuición
- Falta de control
- Aspecto afectivo muy marcado
- Pasividad
- Frivolidad
- Ternura
- Sumisión
- Miedo
- Dependencia
- No aptitudes para las ciencias
- Aptitudes para artes manuales
- Debilidad
- Asexual

VALORES SUBJETIVOS/IRRACIONALES

1.3 - Género y discriminación.



La discriminación es “Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.”³

Ninguna forma de discriminación puede justificarse

La discriminación impide el ejercicio de los derechos humanos de manera igualitaria y hace vulnerable a la persona o grupo social al que se discrimina.

Hay muchas formas de discriminación: por raza, por etnia, por sexo, por preferencia sexual, por religión. La discriminación puede afectar a cualquier persona y siempre constituye una violación a los derechos humanos. Aunque desde la segunda mitad del Siglo XX se ha avanzado mucho en materia de legislación y diseño de políticas para erradicarla, desafortunadamente los actos de discriminación persisten y, en algunos temas, aumentan.

Éste es el caso de la exclusión social por motivos de género, que a partir de los años 90 del Siglo XX comenzó a ser reconocida como un obstáculo para el desarrollo de las naciones; en las evaluaciones de los indicadores de desarrollo se comprobó que el hecho de que las mujeres permanecieran en los espacios menos valorados social, política y económicamente constituía una forma de discriminación; además, la discriminación de las mujeres tiene múltiples manifestaciones, una de las cuales es la violencia de género que ha sido tolerada, invisibilizada y heredada por generaciones.

Una causa de la discriminación es la misoginia ⁴, término definido como odio hacia las mujeres, alimentado por la idea arraigada en la cultura de la superioridad masculina y de la sobrevaloración del dominio masculino sobre la mujer. Como hemos visto, esto se refuerza por factores como las tradiciones, el entorno familiar y los medios de comunicación influenciados por estereotipos negativos sobre las mujeres y su papel en la sociedad.

3 - Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW, Artículo 1.
4 - La misoginia es sólo una manifestación de la violencia contra las mujeres. La Recomendación General número 19 del Comité de la CEDAW sobre la violencia contra la mujer incluye otros tipos de violencia.

Las consecuencias de la discriminación a determinados grupos de personas, entre ellas las mujeres, en la sociedad son variadas; entre otras:

- **Limita las relaciones sociales.**
- **Deteriora la convivencia.**
- **Fomenta la violencia y marginalidad.**
- **Afecta el desarrollo social.**
- **Falta de solidaridad social.**
- **Vulnerabilidad.**
- **Frustración.**
- **Resentimiento.**
- **Hermetismo.**
- **Enojo.**
- **Impotencia.**
- **Dependencia.**



1.4 - ¿Para qué sirve la perspectiva de género?

La perspectiva de género permite observar cómo se expresa la discriminación hacia las mujeres y otros grupos de población, la desigualdad en el acceso a bienes y servicios y, por supuesto, a derechos. Con la perspectiva de género, esa desigualdad puede observarse en la distribución de los recursos, en lo laboral, en lo social y familiar. Si tenemos un diagnóstico claro de lo que sucede en nuestra sociedad, podemos incidir para que las cosas cambien.

En ese sentido, la perspectiva de género es una herramienta que usamos para el análisis, pero también para modificar y eliminar esa discriminación entre hombres y mujeres que existe en nuestra sociedad. En pocas palabras, aprender a ver con los lentes de la perspectiva de género hace posible identificar dónde están los baches y las brechas para poder hacer parejo el camino de mujeres y hombres.

La perspectiva de género no busca un beneficio sólo para las mujeres, sino que busca un cambio que genere equilibrio, donde ser mujer u hombre sea irrelevante para el acceso a las oportunidades y al desarrollo personal, es decir, la igualdad real y la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Contar con la perspectiva de género es fundamental en el trabajo policial y de manera especial en la atención a víctimas de violencia de género.

2. LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN MÉXICO.

“Hemos aprendido a volar como los pájaros y a nadar como lo peces, pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir juntos como hermanos.”

Martin Luther King

2.1 - La violencia de género como violación a los derechos humanos de las mujeres.

Durante los últimos 50 años el mundo ha avanzado en la conceptualización de la noción de Derechos Humanos y eso ha contribuido a normar las violaciones a estos derechos y a sancionar las violencias. Sin embargo, la complejidad de la violencia contra las mujeres ha requerido de la formulación de marcos específicos más acuciosos, pues afecta tanto el ámbito público como el ámbito privado de la vida. La violencia en todas sus manifestaciones ha sido considerada como la principal limitación para el pleno goce de las mujeres de sus derechos humanos.

2.2 - Definición de violencia de género.

La Organización de las Naciones Unidas en la Convención de los Derechos Humanos de Viena, en 1993, definió la violencia contra las mujeres como:

“Todo acto de violencia de género que resulte o pueda resultar en daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico de quien la recibe, incluyendo la amenaza de dichos actos, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, tanto en la vida pública como en la privada.”

Esta definición contempla por primera vez el término Violencia de Género, que debemos entender como toda aquella que se comete contra las mujeres, originada por la discriminación y los prejuicios sociales y que mantiene a las mujeres en la subordinación y la exclusión.

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como la Convención de Belém do Pará, define en su Artículo Primero a la violencia contra la mujer como:

“Cualquier acción o conducta basada en su género, que le cause muerte, daño o sufrimiento, físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado. Así como aquella que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra.”

La misma Convención obliga a los gobiernos a tomar medidas jurídicas, administrativas y sociales para poner fin a esta violencia e insiste en que:⁵

“La violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades.”

Características de la violencia contra las mujeres:

- Recurrente:** Los actos de violencia en contra de las mujeres son constantes. Se repiten una y otra vez.
- Intencional:** Quien genera violencia tiene claridad respecto a su conducta, de ahí que sea responsable de la misma.
- Poder o sometimiento:** Quien infiere la violencia busca controlar a quien la recibe. Su intención es mantener el poder ya sea dentro o fuera del hogar.
- Tendencia a incrementarse:** Cada nuevo evento violento se presenta con mayor intensidad y frecuencia.

Las consecuencias para las niñas y mujeres que viven o han vivido en situación de violencia son diversas y tienen impacto en su salud física y mental, al igual que en su desarrollo social, laboral, en su vida familiar y obstaculiza su realización personal.

La violencia contra las mujeres es la expresión más cruel de la discriminación. Por ello resulta necesario combatirla en todas sus formas y considerando todas las etapas de la vida de las mujeres.

5 - OEA. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer “Convención Belém do Pará,” Publicada en el DOF el 19 de enero de 1999, párrafo segundo.

2.3- Marco internacional de la violencia de género



2.4 - Marco nacional de la violencia de género



Como se ha señalado, la discriminación en contra de la mujer, es la base que genera y justifica las diversas expresiones de violencia de género.

Las mujeres que sufren violencia, en cualquiera de sus tipos y modalidades, son víctimas de la violación de sus derechos humanos y, en ocasiones, de la comisión de un hecho que la ley señala como delito. Debemos recurrir a la definición más amplia de víctima que es aplicable a la actuación policial, la cual está contenida en el artículo 108 del Código Nacional de Procedimientos Penales que indica:

“[...] se considera víctima del delito al sujeto pasivo que resiente directamente sobre su persona la afectación producida por la conducta delictiva. Asimismo, se considerará ofendido a la persona física o moral titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro por la acción u omisión prevista en la ley penal como delito. En los delitos cuya consecuencia fuera la muerte de la víctima o en el caso en que ésta no pudiera ejercer personalmente los derechos que este Código le otorga, se considerarán como ofendidos, en el siguiente orden, el o la cónyuge, la concubina o concubinario, el conviviente, los parientes por consanguinidad en la línea recta ascendente o descendente sin limitación de grado, por afinidad y civil, o cualquier otra persona que tenga relación afectiva con la víctima. La víctima u ofendido, en términos de la Constitución y demás ordenamientos aplicables, tendrá todos los derechos y prerrogativas que en éstas se le reconocen.”⁶

Es importante recordar que la calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos, con independencia de que se identifique, aprehenda o condene al responsable del daño o de que la víctima participe en algún procedimiento judicial o administrativo.⁷

Teniendo como referencia los anteriores conceptos, entendemos que **la violencia contra las mujeres** son aquellas acciones u omisiones, basadas en su género, que produzcan un daño o afectación física, psicológica, patrimonial, económica o sexual y, en consecuencia, son víctimas de violación a sus derechos humanos.

6 - La Ley General de Víctimas también define el concepto de víctima en el artículo 4 “[...] las víctimas directas a aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte. Mientras que son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.”
7 - Ley General de Víctimas, artículo 4.

2.5 -Tipos y modalidades de violencia.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) se publicó en el Diario Oficial de la Federación en Febrero de 2007, atendiendo a los compromisos adquiridos por el gobierno mexicano en las convenciones internacionales de la década de los noventa. La Ley establece como objetivo combatir la violencia contra las mujeres y establece los lineamientos jurídicos y administrativos con los cuales el Estado intervendrá en todos sus niveles de gobierno para garantizar y proteger el derecho de todas las mujeres a una vida libre de violencia.

Los principios rectores de la Ley son:

- La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre.
- El respeto a la dignidad humana de las mujeres.
- La no discriminación.
- La libertad de las mujeres.



LA LGAMVLV ESTABLECE SEIS MODALIDADES DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:

MODALIDADES DE VIOLENCIA (formas, manifestaciones o ámbitos de ocurrencia)	
Violencia familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a 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 hayan mantenido una relación de hecho.	Violencia institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, 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.
Violencia laboral y docente: Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.	Violencia feminicida: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.
Violencia en la comunidad: 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.	

LA LGAMVLV ESTABLECE CINCO TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:

TIPOS DE VIOLENCIA (Art. 6, Párrafos I al VI)

I. Violencia psicológica:

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

II. Violencia física:

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

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.

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.

V. Violencia sexual:

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

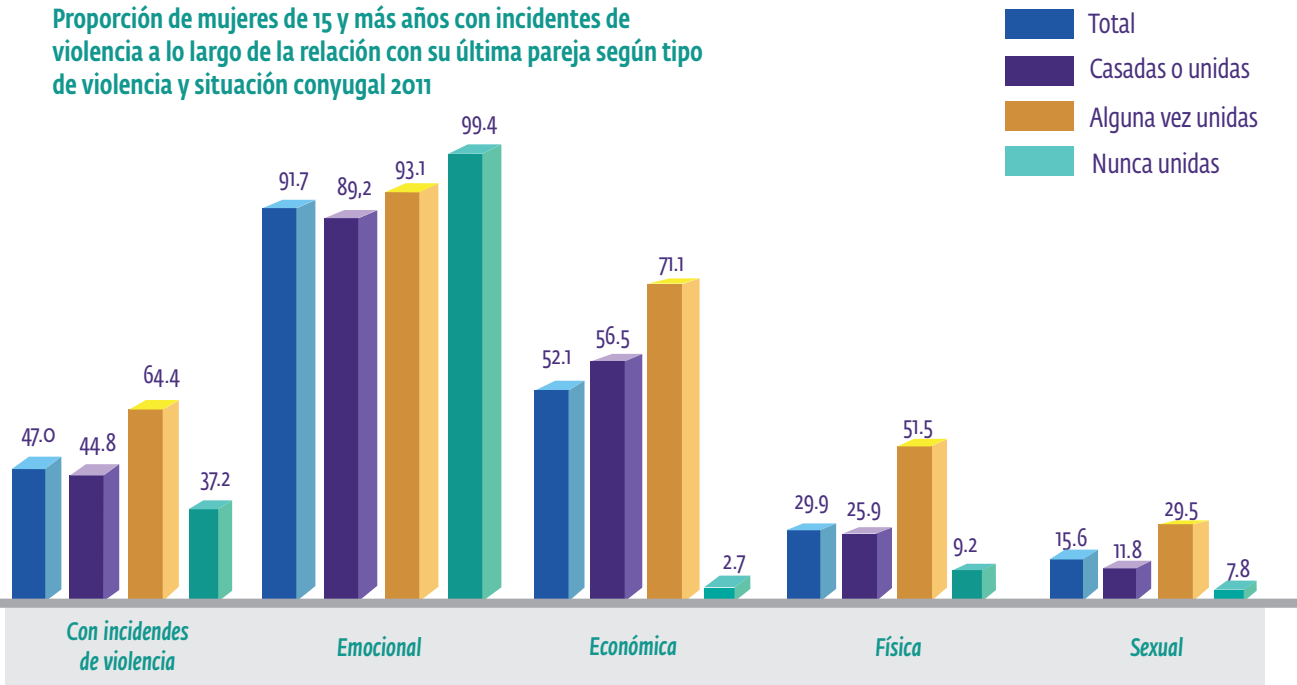
VI. Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

ACTIVIDAD 2

Instrucciones:
Identificar las modalidades de la violencia que se presentan en el video y los tipos de violencia que se observan en los ejemplos. Reflexionen en plenaria.

Según la Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones Familiares en los Hogares (ENDIREH, 2011), la violencia de género afecta al 67% de las mujeres en México. Según esta encuesta, 18.7 millones de mujeres de 15 y más años, han sufrido al menos un incidente de violencia por parte de su pareja o esposo, es decir, 47% de la población de mujeres de esa edad.

De cada 100 mujeres que declararon sufrir violencia, 92 han sufrido violencia emocional, 52 violencia económica, 30 física y 16 sexual.



NOTA: Comprende a las mujeres que declararon haber sufrido al menos un incidente de violencia a lo largo de la relación con su última pareja.

FUENTES: INEGI. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011. Tabulados básicos. En: www.inegi.org.mx (1 de octubre de 2015)

2.6 - Características de la víctima y de la persona agresora de la violencia de género.

La violencia y la discriminación permanente en contra de las mujeres con el tiempo genera complejos mecanismos que se transforman en potentes redes que dificultan su salida de la violencia. Es muy común que a la víctima de violencia le digan: “¿por qué te dejas?” o “si te pasa es porque tú lo permites”, pero es muy importante tener en cuenta que la exposición a la violencia en la mayoría de los casos desencadena procesos y afecta la salud mental de las mujeres que le hacen sentir indefensa, impotente, incapaz de hacer algo para cambiar su situación.

Características de la víctima

- ▶ Proviene de cualquier estrato social, cultural, económico, religión o etnia.
- ▶ Tienen dificultades para comunicar lo que le pasa.
- ▶ Presentan anestesia afectiva, no pueden expresar el dolor y el sufrimiento.
- ▶ Se van alejando y aislando progresivamente de sus amigos y familiares.
- ▶ Se muestran ambivalentes, confusas, indecisas, inseguras.
- ▶ Por lo general son personas sumisas e influenciables.
- ▶ Presentan sentimientos de culpa y vergüenza.
- ▶ Tienen dolores físicos crónicos.
- ▶ Sienten miedo de forma permanente; a lo que le pueda pasar a ella, a sus hijos, a su familia. A quedarse sola, a no poder con la situación.
- ▶ Por lo general son ansiosas y se sienten angustiadas de manera frecuente.
- ▶ Negación que se manifiesta en un discurso de resignación en el cual minimiza la situación. Dependencia emocional y/o económica con la persona agresora.

Características de la persona agresora

- ▶ Intimidación
- ▶ Explotación emocional
- ▶ Desautorización
- ▶ Insistencia abusiva
- ▶ Apelación al argumento lógico
- ▶ Terrorismo
- ▶ Engaños
- ▶ Hacer méritos
- ▶ Dar lástima
- ▶ Proviene de cualquier estrato social, cultural, económico, religión o etnia.
- ▶ Por lo general tienen un discurso consistente, armado, coherente, convincente.
- ▶ Pueden presentarse con una actitud autoritaria o de forma muy amable, colaboradora y seductora.
- ▶ Se muestran rígidos en su discurso.
- ▶ En la mayoría de los casos no son enfermos mentales.
- ▶ Visualizan a las otras personas como objetos de su propiedad.
- ▶ Consideran que tienen cualidades superiores, se sienten más fuertes, autosuficientes e inteligentes.
- ▶ No asumen su maltrato y lo justifican responsabilizando a las otras personas.
- ▶ Minimizan las agresiones.
- ▶ Se manejan con gran impulsividad y tienen poca tolerancia a las frustraciones.
- ▶ Atribuyen conductas negativas propias a las demás personas.
- ▶ Son desconfiados.

- ▶ Pérdida de autoestima, sienten y manifiestan que no importan, que hacen todo mal, que no saben, que no pueden salir de esta situación, creen que no tienen recursos personales y que nadie querrá ayudarlos/las.
- ▶ Identificación con la persona agresora (Síndrome de Estocolmo) que lleva por momentos a justificar al maltratador, utilizando incluso sus palabras.

- ▶ En general tienen antecedentes familiares de maltrato.
- ▶ Tienen actitudes hostiles.
- ▶ Suelen ser inseguros/as, celosos/as, y dominantes.
- ▶ Ridiculizan y menosprecian a la otra persona, haciendo comentarios sobre su cuerpo, su forma de vestir, las decisiones que toman.

ACTIVIDAD

Instrucciones:
Observen el video y responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los estereotipos masculinos y femeninos que durante las interacciones se logran identificar?
2. ¿Cómo se presenta la división sexual del trabajo en el video?
3. ¿Cómo contribuyen los aspectos sociales y culturales en la construcción del género de los personajes?

Es importante evaluar las necesidades de atención de las personas que viven violencia de género ya que variarán en función de sus diferentes realidades; la actuación policial debe procurar un trato personalizado teniendo presente:

- El tipo de maltrato sufrido.
- La gravedad del maltrato.
- La cronicidad de la situación.
- El deterioro de la salud de la víctima (física o psíquica).
- Los recursos personales y económicos de la víctima.
- Si cuenta con redes de apoyo familiares y sociales.

Es probable que la mujer que vive situaciones de violencia manifieste por primera vez lo que le está ocurriendo. Se deberá considerar que va a buscar ayuda en una situación personal compleja, que le genera gran confusión y no siempre tiene claro qué quiere, qué necesita, ni qué puede resultar de la intervención que se inicia. Puede suceder que requiera un tiempo para decidirse dado que se encuentra en una etapa de toma de conciencia de su situación.

2.7-Violencia familiar y círculo de la violencia.

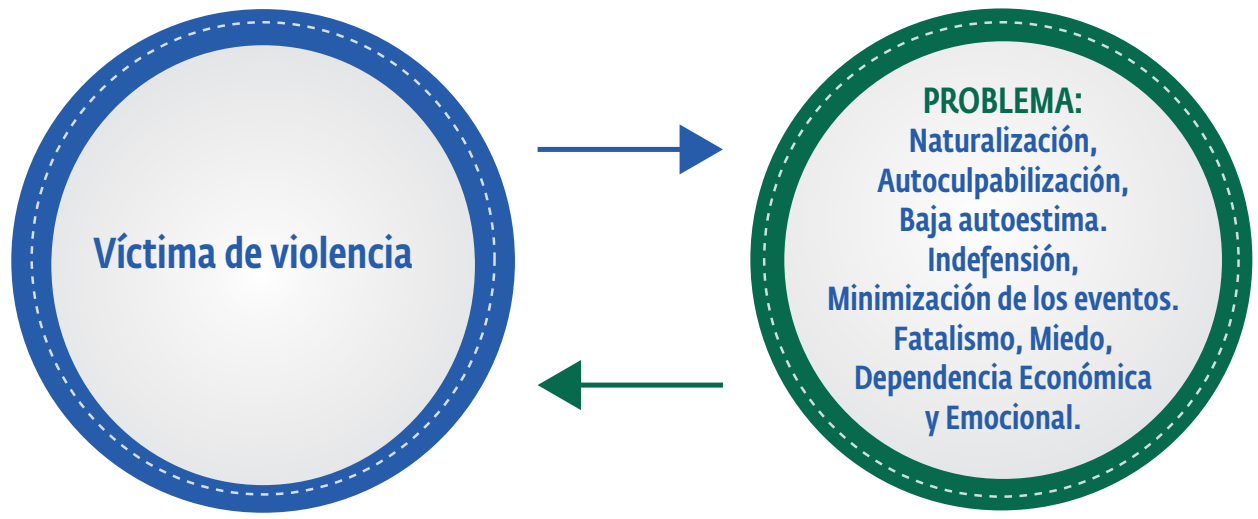
Específicamente la violencia de género que se ejerce en el seno familiar no es azarosa ni aislada, sino que obedece a un patrón cíclico con etapas que se repiten consecutivamente a lo largo de la relación. A este ciclo se le ha denominado círculo de la violencia:

Padecen el síndrome de mujer maltratada las mujeres que, debido a los repetidos actos de violencia cometidos contra ellas por un compañero íntimo, pueden sufrir depresión y son incapaces de actuar independientemente para escapar al abuso, llegando incluso a negarse a presentar denuncia o a aceptar ofrecimientos de apoyo.⁸



8 - Estrategias y Medidas Prácticas Modelo Actualizadas para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer en el Campo de la Prevención del Delito y la Justicia, parr. 15(k)

2.8-Efectos de la violencia en las mujeres víctimas.



ACTIVIDAD

Instrucciones:
Identifique el ciclo de la violencia en el video presentado.

Las personas generalmente buscan ayuda cuando las agresiones se dan de forma cada vez más frecuente, intensa e impredecible. Es decir, cuando se encuentran en un momento de crisis en el cual necesitan protección, aunque esto no significa que tengan decidido poner fin a la relación.

Una vez que inicia la violencia se presentan repetidamente los mismos episodios, aunque siempre la agresión va en aumento.

3. PRINCIPIOS Y DEBERES DE ACTUACIÓN DE LAS Y LOS OPERADORES DE LLAMADAS DE EMERGENCIA FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

“Convencidos de que la máxima participación de la mujer en todas las esferas, en igualdad de condiciones con el hombre, es indispensable para el desarrollo pleno y completo de un país, el bienestar del mundo y la causa de la paz.”

Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW.



La atención de llamadas de emergencia en México es relativamente nueva. Hace veinte años se dio inicio a una serie de operaciones para la atención de las distintas emergencias que ocurrían en el país, así como el registro de los diferentes tipos de incidentes y la forma en que las corporaciones de auxilio pudieran coordinarse para atender, lo antes posible, los incidentes reportados. Sin embargo, hasta el día de hoy la información que se genera de la atención a las llamadas de emergencia no ha sido procesada de forma efectiva,⁹

En su acuerdo 10/XXXVII/14, el Consejo Nacional de Seguridad Pública aprobó la consolidación de un servicio homologado para la atención de llamadas de emergencia en todo el país, que opere de manera estandarizada a nivel nacional, reduzca los tiempos de atención y mejore la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. El Centro Nacional de Información identificó tres áreas principales en la atención a llamadas de emergencia:¹⁰

Recepción.- Que se refiere al proceso de atención de la llamada telefónica, en la que intervienen operadores que pueden o no ser oficiales de policía y quienes son el primer contacto de apoyo y orientación para el demandante. Los operadores se encargan de obtener la información básica para canalizar la llamada que deriva, si es el caso, en un despacho de unidad. En esta área existen sistemas especializados que automatizan el manejo de la información entre la recepción y el despacho.

Despacho.- Que se refiere al proceso de canalización de la solicitud a las instituciones y/o dependencias responsables de la atención directa de la emergencia en el cual pueden intervenir instancias oficiales o corporaciones de apoyo. El proceso de despacho se realiza principalmente por medio de los sistemas de radiocomunicación y éstos a su vez se encuentran vinculados a la video vigilancia para el monitoreo urbano.

Atención.- Que se refiere a las acciones necesarias para el arribo de la institución o corporación encargada de la atención directa de la emergencia.

9- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, México, Centro Nacional de Información, 2015, p. 7.
10 - Ibid, p. 8.

Las y los operadores de llamadas de emergencia tienen la responsabilidad de la protección de los derechos humanos de todas las personas; su actuación es sujeta a una vigilancia especial por la importancia y la naturaleza de sus actividades.

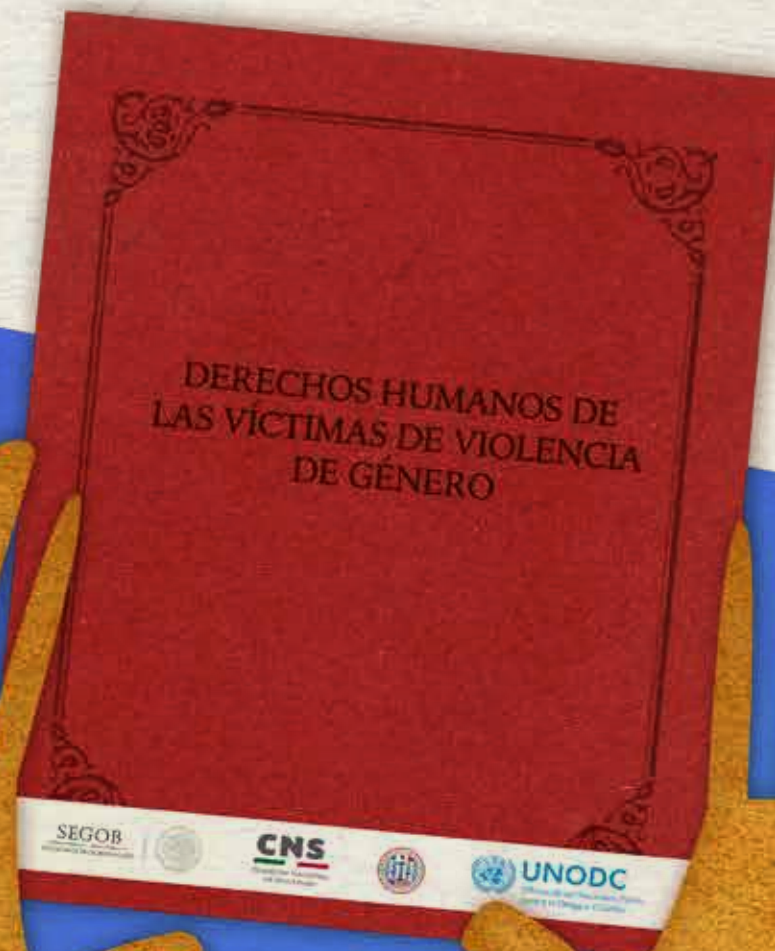
Por su parte, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública establece la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como la distribución de competencias y las bases de coordinación entre la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios en esta materia. Asimismo, la legislación y los sistemas estatales de seguridad pública cumplen con una función subsidiaria para lograr los objetivos del Sistema Nacional en el ámbito estatal.

Desde la reforma constitucional de derechos humanos de 2011, se incorporó al nivel de la Constitución Federal los tratados y convenciones internacionales en la materia. Así, todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Por lo cual, la seguridad pública tiene como finalidad salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del sentenciado.

Por otra parte, con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se busca garantizar la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres durante su ciclo de vida, así como promover su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida. En consecuencia, las y los operadores de llamada de emergencia, tienen un rol muy importante en materia de prevención, específicamente evitando que se cometan delitos que constituyen o puedan constituir violencia de género.

Las instituciones de policía tienen obligaciones para con los derechos humanos, garantizar la seguridad pública a la comunidad y la protección de las mujeres cuando son o puedan ser víctimas de violencia de género.



Por lo que respecta a las instituciones policiales, éstas tienen a su cargo las acciones tendientes a prevenir la comisión de delitos e infracciones administrativas por medio de acciones de investigación, inspección, vigilancia y vialidad en su circunscripción, además de operar las líneas telefónicas de emergencia y proporcionar a las y los ciudadanos la atención oportuna a sus demandas de auxilio.

Tratándose de víctimas de violencia de género y de acuerdo con nuestras leyes, éstas deben ser objeto de atención y protección desde el primer momento en que solicitan el auxilio de las policías u otras autoridades.

También podemos identificar que tanto en instrumentos internacionales y en ordenamientos generales y locales se encuentran disposiciones que obligan a las instituciones de policía actuar con determinados principios y cumplir con deberes específicos que tienen como propósito garantizar los derechos humanos de las mujeres y niñas víctimas de violencia de género.

ACTIVIDAD

¿En qué consisten los siguientes Principios de Actuación señalados en el Código Nacional de Procedimientos Penales?

Legalidad

Objetividad

Eficiencia

Profesionalismo

Honradez

Respeto a los derechos humanos

3.1 - Principios de actuación.

Podemos identificar que tanto en instrumentos internacionales como en ordenamientos generales y locales se encuentran disposiciones que obligan a las instituciones de policía a actuar con determinados principios y cumplir con deberes específicos que tienen como propósito garantizar los derechos humanos de las mujeres y niñas víctimas de violencia de género.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS

- ▶ Dignidad.
- ▶ Buena fe.
- ▶ Complementariedad.
- ▶ Debida diligencia.
- ▶ Enfoque diferencial y especializado.
- ▶ Enfoque transformador.
- ▶ Gratuidad.
- ▶ Igualdad y no discriminación.
- ▶ Integralidad, indivisibilidad e interdependencia.
- ▶ Interés superior de la niñez.
- ▶ Máxima protección.
- ▶ Mínimo existencial.
- ▶ No criminalización.
- ▶ Victimización secundaria.
- ▶ Participación conjunta.
- ▶ Progresividad y no regresividad.
- ▶ Publicidad.
- ▶ Rendición de cuentas.
- ▶ Transparencia.
- ▶ Trato preferente.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN LA LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA

- ▶ La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre.
- ▶ El respeto a la dignidad humana de las mujeres.
- ▶ La no discriminación.
- ▶ La Libertad de las mujeres.

**La victimización secundaria puede darse por el trato inadecuado que recibe una víctima por parte de las personas o las instituciones. Los estándares internacionales requieren “mecanismos para garantizar una respuesta global, multidisciplinaria, coordinada, sistemática y continua a la violencia contra la mujer, a fin de aumentar la probabilidad de que se produzca la detención, el enjuiciamiento y la condena del autor de los hechos, se contribuya al bienestar y la seguridad de las víctimas y se impida su victimización secundaria.”¹¹*

Principios en la Ley General de Víctimas:

- **Dignidad:** La dignidad humana es un valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares. En virtud de la dignidad humana de la víctima, todas las autoridades del Estado están obligadas en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación. Igualmente, todas las autoridades del Estado están obligadas a garantizar que no se vea disminuido el mínimo existencial al que la víctima tiene derecho, ni sea afectado el núcleo esencial de sus derechos. En cualquier caso, toda norma, institución o acto que se desprenda de la presente Ley serán interpretados de conformidad con los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte, aplicando siempre la norma más benéfica para la persona.
- **Buena fe:** Las autoridades presumirán la buena fe de las víctimas. Los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos. Párrafo reformado
- **Complementariedad:** Los mecanismos, medidas y procedimientos contemplados en esta Ley, en especial los relacionados con la de asistencia, ayuda, protección, atención y reparación integral a las víctimas, deberán realizarse de manera armónica, eficaz y eficiente entendiéndose siempre como complementarias y no excluyentes. Tanto las reparaciones individuales, administrativas o judiciales, como las reparaciones colectivas deben ser complementarias para alcanzar la integralidad que busca la reparación.
- **Debida diligencia:** El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho. El Estado deberá remover los obstáculos que impidan el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas reguladas por la presente Ley, realizar prioritariamente acciones encaminadas al fortalecimiento de sus derechos, contribuir a su recuperación como sujetos en ejercicio pleno de sus derechos y deberes, así como evaluar permanentemente el impacto de las acciones que se implementen a favor de las víctimas.
- **Enfoque diferencial y especializado:** Esta Ley reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce

que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas. Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior del menor. Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

- **Enfoque transformador:** Las autoridades que deban aplicar la presente Ley realizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.
- **Gratuidad:** Todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en esta Ley, serán gratuitos para la víctima.
- **Igualdad y no discriminación:** En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos a los que se refiere la presente Ley, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.
- **Integralidad, indivisibilidad e interdependencia:** Todos los derechos contemplados en esta Ley se encuentran interrelacionados entre sí. No se puede garantizar el goce y ejercicio de los mismos sin que a la vez se garantice el resto de los derechos. La violación de un derecho pondrá en riesgo el ejercicio de otros. Para garantizar la integralidad, la asistencia, atención, ayuda y reparación integral a las víctimas se realizará de forma multidisciplinaria y especializada.

- **Interés superior de la niñez:** El interés superior de la niñez deberá ser considerado de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre niñas, niños y adolescentes. Cuando se presenten diferentes interpretaciones, se elegirá la que satisfaga de manera más efectiva este principio rector. Cuando se tome una decisión que afecte a niñas, niños o adolescentes, en lo individual o colectivo, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.
- **Máxima protección:** Toda autoridad de los órdenes de gobierno debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos. Las autoridades adoptarán en todo momento, medidas para garantizar la seguridad, protección, bienestar físico y psicológico e intimidad de las víctimas.
- **Mínimo existencial:** Constituye una garantía fundada en la dignidad humana como presupuesto del Estado democrático y consiste en la obligación del Estado de proporcionar a la víctima y a su núcleo familiar un lugar en el que se les preste la atención adecuada para que superen su condición y se asegure su subsistencia con la debida dignidad que debe ser reconocida a las personas en cada momento de su existencia.
- **No criminalización:** Las autoridades no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie. Ninguna autoridad o particular podrá especular públicamente sobre la pertenencia de las víctimas al crimen organizado o su vinculación con alguna actividad delictiva. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo deberán evitarse.
- **Victimización secundaria:** Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.

- **Participación conjunta:** Para superar la vulnerabilidad de las víctimas, el Estado deberá implementar medidas de ayuda, atención, asistencia y reparación integral con el apoyo y colaboración de la sociedad civil y el sector privado, incluidos los grupos o colectivos de víctimas. La víctima tiene derecho a colaborar con las investigaciones y las medidas para lograr superar su condición de vulnerabilidad, atendiendo al contexto, siempre y cuando las medidas no impliquen un detrimento a sus derechos.
- **Progresividad y no regresividad:** Las autoridades que deben aplicar la presente Ley tendrán la obligación de realizar todas las acciones necesarias para garantizar los derechos reconocidos en la misma y no podrán retroceder o supeditar los derechos, estándares o niveles de cumplimiento alcanzados.
- **Publicidad:** Todas las acciones, mecanismos y procedimientos deberán ser públicos, siempre que esto no vulnere los derechos humanos de las víctimas o las garantías para su protección. El Estado deberá implementar mecanismos de difusión eficaces a fin de brindar información y orientación a las víctimas acerca de los derechos, garantías y recursos, así como acciones, mecanismos y procedimientos con los que cuenta, los cuales deberán ser dirigidos a las víctimas y publicitarse de forma clara y accesible.
- **Rendición de cuentas:** Las autoridades y funcionarios encargados de la implementación de la Ley, así como de los planes y programas que esta Ley regula, estarán sujetos a mecanismos efectivos de rendición de cuentas y de evaluación que contemplen la participación de la sociedad civil, particularmente de víctimas y colectivos de víctimas.
- **Transparencia:** Todas las acciones, mecanismos y procedimientos que lleve a cabo el Estado en ejercicio de sus obligaciones para con las víctimas, deberán instrumentarse de manera que garanticen el acceso a la información, así como el seguimiento y control correspondientes. Las autoridades deberán contar con mecanismos efectivos de rendición de cuentas y de evaluación de las políticas, planes y programas que se instrumenten para garantizar los derechos de las víctimas.
- **Trato preferente:** Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de garantizar el trato digno y preferente a las víctimas.

3.2 - DEBERES DE ACTUACIÓN

Los deberes de actuación para garantizar los derechos humanos de las mujeres y niñas víctimas de la violencia de género son:

DEBERES DE ACTUACIÓN EN LA LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

- ▶ Fomentar la participación ciudadana.
Prestar auxilio a las personas amenazadas por algún peligro o que hayan sido víctimas u ofendidos de algún delito, así como brindar protección a sus bienes y derechos. Su actuación será congruente, oportuna y proporcional al hecho.
- ▶ Cumplir sus funciones con absoluta imparcialidad y sin discriminación alguna.
- ▶ Observar un trato respetuoso con todas las personas.
- ▶ Desempeñar su misión sin solicitar ni aceptar compensaciones, pagos o gratificaciones distintas a las previstas legalmente.
- ▶ Utilizar los protocolos de investigación y de cadena de custodia adoptados por las instituciones de Seguridad Pública.
- ▶ Preservar, conforme a las disposiciones aplicables, las pruebas e indicios de probables hechos delictivos o de faltas administrativas de forma que no pierdan su calidad probatoria y se facilite la correcta tramitación del procedimiento correspondiente.
- ▶ Cumplir y hacer cumplir con diligencia las órdenes que reciba con motivo del desempeño de sus funciones, evitando todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento.
- ▶ Atender con diligencia la solicitud de auxilio de la ciudadanía.
- ▶ Registrar en el Informe Policial Homologado los datos de las actividades e investigaciones que realice.
- ▶ Remitir a la instancia que corresponda la información recopilada, en el cumplimiento de sus misiones o en el desempeño de sus actividades, para su análisis y registro.
- ▶ Ejecutar los mandamientos judiciales y ministeriales.
- ▶ Uso de la fuerza pública de manera racional, congruente, oportuna y con respeto a los derechos humanos.

DEBERES DE ACTUACIÓN EN LA LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA (GAMVLV)

- ▶ Proporcionar a las víctimas la atención médica, psicológica y jurídica de manera integral, gratuita y expedita.
- ▶ Promover el respeto y la no violencia por parte de las instituciones policiales contra los grupos y personas en situación de discriminación.
- ▶ Garantizar el derecho a una vida libre de violencia de género.
- ▶ Eliminar los estereotipos que fomentan la discriminación y la violencia contra las mujeres.
- ▶ Brindar, en situaciones de crisis, tratamiento psicológico tanto a la víctima como a la persona agresora.
- ▶ Auxiliar a las demás autoridades competentes en materia de violencia contra la mujer, cuando así se requiera para la realización de las diligencias derivadas de ésta.
- ▶ Auxiliar en el seguimiento de las medidas cautelares o de protección otorgada.

4. LA DEBIDA DILIGENCIA Y LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LA VIOLENCIA DE GÉNERO

“Negar a las personas sus derechos humanos es cuestionar su propia humanidad.”

Nelson Mandela



Todas y todos los agentes policiales deben comprender que una actuación correcta puede salvar la vida de una mujer. Estas actuaciones rápidas, eficientes, garantizando que los procedimientos se realicen en el menor tiempo posible y de la mejor manera posible es lo que se ha llamado la debida diligencia, misma que se encuentra definida en el Código Nacional de Procedimientos Penales como una obligación de las autoridades en el Artículo 19:

“La investigación debe ser objetiva y referirse tanto a los elementos de cargo como de descargo y conducida con la debida diligencia, a efecto de garantizar el respeto de los derechos de las partes y el debido proceso. [...]”

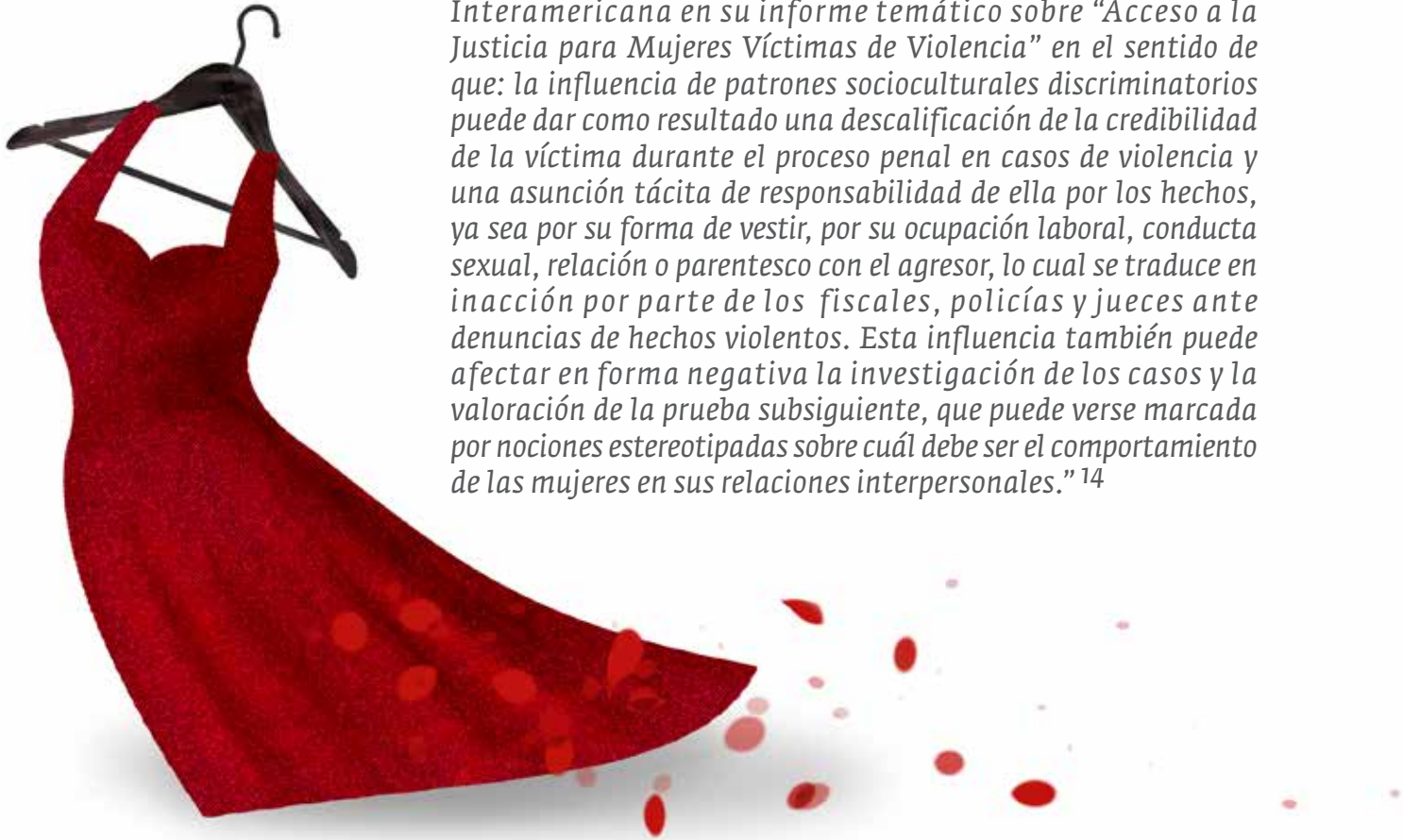
En relación con la debida diligencia y tratándose de mujeres víctimas de la violencia de género, la Convención Belém do Pará refiere que:

“[L]os Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente: [...] b. actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer [...]”¹³

Además, insiste en que la obligación de actuar con la debida diligencia adquiere una connotación especial en casos de violencia contra las mujeres. Esta Convención refleja una preocupación uniforme en todo el hemisferio sobre la gravedad del problema de la violencia contra las mujeres, su relación con la discriminación históricamente sufrida y la necesidad de adoptar estrategias integrales para prevenirla, sancionarla y erradicarla.



13 - Convención de Belém do Pará. Artículo 7.



México ha sido sentenciado en varias ocasiones por la Corte IDH por no actuar con la debida diligencia en casos de violencia contra la mujer; uno de ellos, quizá el más significativo fue la sentencia en el Caso González y otras (Campo Algodonero) Vs. México dictada en 2009.

En dicha sentencia se manifiesta que:

“[...] al momento de investigar dicha violencia, ha quedado establecido que algunas autoridades mencionaron que las víctimas eran “voladas” o que “se fueron con el novio”, lo cual, sumado a la inacción estatal en el comienzo de la investigación, permite concluir que esta indiferencia, por sus consecuencias respecto a la impunidad del caso, reproduce la violencia que se pretende atacar, sin perjuicio de que constituye en sí misma una discriminación en el acceso a la justicia. La impunidad de los delitos cometidos envía el mensaje de que la violencia contra la mujer es tolerada, lo que favorece su perpetuación y la aceptación social del fenómeno, el sentimiento y la sensación de inseguridad en las mujeres, así como una persistente desconfianza de éstas en el sistema de administración de justicia.

Al respecto, el Tribunal resalta lo precisado por la Comisión Interamericana en su informe temático sobre “Acceso a la Justicia para Mujeres Víctimas de Violencia” en el sentido de que: la influencia de patrones socioculturales discriminatorios puede dar como resultado una descalificación de la credibilidad de la víctima durante el proceso penal en casos de violencia y una asunción tácita de responsabilidad de ella por los hechos, ya sea por su forma de vestir, por su ocupación laboral, conducta sexual, relación o parentesco con el agresor, lo cual se traduce en inacción por parte de los fiscales, policías y jueces ante denuncias de hechos violentos. Esta influencia también puede afectar en forma negativa la investigación de los casos y la valoración de la prueba subsiguiente, que puede verse marcada por nociones estereotipadas sobre cuál debe ser el comportamiento de las mujeres en sus relaciones interpersonales.”¹⁴

ACTIVIDAD

Instrucciones:
Observe el video y comente en plenaria.

OBLIGACIONES DEL ESTADO ANTE UNA DENUNCIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO¹²

- ▶ Llevar a cabo una investigación de manera inmediata, exhaustiva, seria e imparcial y debe estar orientada a explorar todas las líneas investigativas posibles que permitan la identificación de los autores del delito, para su posterior juzgamiento y sanción. El Estado puede ser responsable por no “ordenar, practicar o valorar pruebas” que pueden ser fundamentales para el debido esclarecimiento de los hechos.
- ▶ Llevarse a cabo por autoridades competentes e imparciales. Cuando tales investigaciones no son llevadas a cabo por autoridades apropiadas y sensibilizadas en materia de género o estas autoridades no colaboran entre sí, se registran retrasos y vacíos clave en las investigaciones, que afectan negativamente el futuro procesal del caso.
- ▶ Existir procedimientos adecuados para las denuncias y que éstas conlleven una investigación efectiva desde las primeras horas.
- ▶ Adoptar normas o tomar medidas para que los funcionarios responsables de recibir las denuncias tengan la capacidad y la sensibilidad para entender la gravedad del fenómeno de la violencia contra la mujer y la voluntad para actuar de inmediato.

¹⁴ - Caso González y otras (“Campo Algodonero”) Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 16 de noviembre de 2009, párrafo 400.

¹² - Cfr. Caso González y otras (“Campo Algodonero”) Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 16 de noviembre de 2009, apartado 4.2.2

4.1 - Las medidas de protección.

Una de las formas de actuar en la protección inmediata de las víctimas es asegurando que cuenten con medidas de protección y la salida inmediata de la persona agresora del domicilio familiar de acuerdo con lo establecido en la Convención Belém do Pará.¹⁵

Además, el Código Nacional de Procedimientos Penales establece, en el numeral XXVI del artículo 109, que las mujeres víctimas tienen derecho al resguardo de su identidad y datos personales (nombre, dirección, edad, nacionalidad, filiación, etc.). Esta disposición también debe ser aplicada cuando la víctima sea menor de edad o haya sido víctima de violación sexual, abuso sexual, violencia familiar, secuestro y trata de personas. La aplicación de medidas de protección a favor de las víctimas de violencia de género forma parte del actuar con la debida diligencia. Por una parte, cesa la violencia de la cual es objeto la mujer y, por el otro, permite a la víctima la restitución de sus derechos e iniciar, en su caso, una investigación completa e imparcial que permita sancionar la conducta que la ley señala como delito.

En la mayoría de los casos, son las instituciones policiales el primer contacto de la mujer que sufre violencia de género, de modo que es una obligación conocer las características y fundamentos para solicitar u orientar a la víctima a solicitar medidas de protección.

Las medidas de protección se encuentran en diversos ordenamientos estatales y federales; en un procedimiento penal es recomendable tomar en cuenta la siguiente legislación:

- **Código Nacional de Procedimientos Penales.**
- **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su reglamento.**
- **Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos y su reglamento.**
- **Ley General de Víctimas.**

15 - Convención de Belém do Pará, Artículo 7 d).

Si bien las medidas de protección están consideradas a nivel federal en las anteriores legislaciones, es importante tener presente que las entidades federativas, a través de sus leyes estatales, cuentan con mecanismos específicos de protección para las víctimas de violencia de género. Así, un juez familiar, de paz, municipal y de juzgados cívicos también puede imponer u otorgar medidas u órdenes de protección a quienes se encuentren en situación de violencia.

LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN EL ARTÍCULO 137 DEL CÓDIGO NACIONAL DE PROCEDIMIENTOS PENALES

“El Ministerio Público, bajo su más estricta responsabilidad, ordenará fundada y motivadamente la aplicación de las medidas de protección idóneas cuando estime que el imputado representa un riesgo inminente en contra de la seguridad de la víctima u ofendido. Son medidas de protección las siguientes:

- I.** Prohibición de acercarse o comunicarse con la víctima u ofendido;
- II.** Limitación para asistir o acercarse al domicilio de la víctima u ofendido o al lugar donde se encuentre;
- III.** Separación inmediata del domicilio;
- IV.** La entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima que tuviera en su posesión el probable responsable;
- V.** La prohibición de realizar conductas de intimidación o molestia a la víctima u ofendido o a personas relacionados con ellos;
- VI.** Vigilancia en el domicilio de la víctima u ofendido;
- VII.** Protección policial de la víctima u ofendido;
- VIII.** Auxilio inmediato por integrantes de instituciones policiales, al domicilio en donde se localice o se encuentre la víctima u ofendido en el momento de solicitarlo;
- IX.** Traslado de la víctima u ofendido a refugios o albergues temporales, así como de sus descendientes, y
- X.** El reingreso de la víctima u ofendido a su domicilio, una vez que se salvaguarde su seguridad.

Dentro de los cinco días siguientes a la imposición de las medidas de protección previstas en las fracciones I, II y III deberá celebrarse audiencia en la que el juez podrá cancelarlas, o bien, ratificarlas o modificarlas mediante la imposición de las medidas cautelares correspondientes.

En caso de incumplimiento de las medidas de protección, el Ministerio Público podrá imponer alguna de las medidas de apremio previstas en este Código.

En la aplicación de estas medidas tratándose de delitos por razón de género, se aplicará de manera supletoria la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.”

Sobre esta base, las y los integrantes de las instituciones policiales deben informar en todo momento a las víctimas que sufren violencia de género que tienen el derecho de solicitar las medidas de protección y que las autoridades correspondientes, ya sea el Ministerio Público o la o el Juez deben otorgarlas, además de llevar a cabo lo necesario para proteger la identidad y además de llevar a cabo lo necesario para proteger la identidad y demás datos personales de la víctima de violencia de género.

5. LA ACTITUD POLICIAL EN LA INTERVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EVENTOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

“Llamar a la violencia de género un asunto de mujeres, es parte del problema. Da a una gran cantidad de hombres una excusa para no prestar atención.”

Jackson Katz

Las personas que sean asignadas a la operación de líneas de emergencia deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Conocimiento de los derechos humanos y de los derechos humanos de las mujeres, entre ellos a una vida libre de violencia.
- Conocer los tipos, modalidades y consecuencias de la violencia de género.
- Conocer el perfil de las personas víctimas de violencia de género y de las personas agresoras.
- Haber recibido entrenamiento para asistencia psicológica de emergencia y contención en crisis.
- Contar con sensibilidad para ofrecer atención y empatizar con la persona desde el primer contacto. Conducirse con amabilidad y respeto.
- No es necesario contar con estudios universitarios.

“Escuchar activamente” significa escuchar cuidadosa y acertadamente (muchas veces escuchar entre líneas). En la línea la comunicación se da solamente por medio de la conversación, por lo que escuchar con cuidado es la única forma que tenemos para conocer aquello que la víctima necesita y está demandando. Las pausas, silencios, el tono, inflexión, énfasis y ritmo de voz son una fuente de información complementaria que en ocasiones confirma y en otras hace aparecer incongruente el contenido de la comunicación. Son indicadores de estados emocionales que dan la pauta para hacer una intervención telefónica que atienda el problema que motivó la llamada de la víctima.

La conducta verbal que expresa la víctima debe ser captada en toda su amplitud por el orientador, escuchando atentamente los sentimientos, conductas y experiencias que acompañan a las palabras.¹⁶

16 - Egan, G. (1982) El orientador experto: un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal. Manual de entrenamiento. California: Wadsworth Internacional/Iberoamérica y Rogers, C. (1959) Terapia, personalidad y relaciones interpersonales. Buenos Aires: Nueva Visión. Cit. por: Díaz Marroquín, Noemí (2015) Modelo de atención telefónica a mujeres que viven violencia familiar. México: INMUJERES.



6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE
OPERADORES DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

“La violencia sexual, racial, de género y otras formas de discriminación en la cultura, no pueden ser eliminadas sin cambiar la cultura.”

Charlotte Brunch



LÍNEAS DE ASISTENCIA
TELEFÓNICA

Proporcionan un vínculo esencial con los servicios de información, asesoramiento y apoyo para las mujeres y niñas que sufren violencia. Son independientes, aunque complementarias, de las líneas de asistencia de emergencia y de los organismos encargados de hacer cumplir la Ley.

DISPONIBILIDAD

DIRECTRICES:

Proporcionar líneas gratuitas.

Que operen 24 horas toda la semana, o 4 horas al día incluidos fines de semana y días festivos.

Que cuente con personal con capacitación, conocimientos y aptitudes adecuados.

Que cuenten con protocolos de conexión con otros servicios sociales, judiciales y de salud para atención de mujeres y niñas víctimas.

Que personal tenga acceso a recursos para garantizar la seguridad de mujeres y niñas: transporte a refugios, enseres básicos sanitarios, comida, ropa.

ACCESIBILIDAD

DIRECTRICES:

Garantizar información clara y precisa acerca del servicio y de su horario de atención y que la información se comunique por medio de canales adecuados.

Asegurar el acceso al servicio de asistencia telefónica utilizando un teléfono móvil.

6.1 - LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN.

Es muy importante recordar hacer siempre uso de un lenguaje respetuoso, nunca externar juicios de valor sobre la orientación sexual, los deberes del matrimonio o el deber ser de las mujeres, casadas o solteras. Toda autoridad debe comportarse de acuerdo a los principios establecidos en nuestras leyes respetando en todo momento los derechos humanos de todas las personas.

- 1 Nunca permitir que una persona sin capacitación en los temas de violencia de género, derechos humanos y atención en crisis, sea habilitado como operador u operadora.
- 2 Contestar la llamada lo más rápido posible y saludar dando su número de operador o nombre asignado. Preguntar: ¿En qué le puedo servir? ¿Con quién hablo?
- 3 Siempre será necesario que el o la operadora hable con claridad, nunca levantar la voz o gritar, ser amable en todo momento. Solicitar la formación para el pase de lista, al inicio del turno de su servicio.
- 4 Evitar términos coloquiales como: *reina, madrecita, damita, papá, mamá, chiquita, muñeca, princesa, mi'jo*, entre otros. Asimismo, nunca utilizar palabras obscenas, lenguaje sexista, diminutivos o términos técnicos difíciles de comprender.
- 5 Escuchar con atención, recordando que según el tono y forma de hablar podemos tener una idea aproximada de quién es la persona y cómo se encuentra. Si se encuentra atemorizada o lesionada, o si la violencia se está produciendo en ese momento, solicitar la dirección o referencias del lugar en donde está y activar los servicios de emergencia.

- 6 Estar al tanto del tono de voz de la persona que llama, de los silencios que se presentan, los sonidos ambientales, ruidos, gritos, alarmas, etc.
- 7 Los comentarios que realice el o la operadora deben ser acordes a la problemática, son emitir juicios de valor, nunca juzgar a quien está llamando.
- 8 El o la operadora debe hacer preguntas que le permitan conocer cuál es la situación en la que se encuentra la víctima y las posibles opciones de canalización o solución.
- 9 Si se requiere hacer una pausa para buscar instancias de atención o solicitar un servicio, deben informarle a la persona que tomará un momento de espera y al concluir agradecer por la espera y continuar con la llamada.
- 10 Mantener en todo momento la comunicación para hacerle saber a la víctima que está escuchando atentamente su relato.
- 11 Para concluir una llamada, la o el operador debe realizar un resumen de la conversación, las posibles alternativas de solución o canalización, clarificar las dudas que tenga la persona que llamó para que ésta corrobore que fue atendida y escuchada con atención.
- 12 Le asignará un número de folio por si desea nuevamente comunicarse o dar seguimiento.
- 13 Al número de folio asignado con el nombre de la persona que llamó deberá considerarse poner alertas para poder dar seguimiento en situación de riesgo, de acuerdo a las características de los hechos narrados. En la atención telefónica a víctimas de violencia de género se pueden presentar algunos de los siguientes escenarios.

A) Cuando se recibe una llamada relacionada con violencia física o sexual.

- El o la operadora dará atención considerando en un primer momento el riesgo para la integridad física de la víctima. Si la agresión se mantiene o la persona agresora se encuentra en el lugar, obtener datos de quién es la persona agresora: si está en el mismo lugar; si tiene un arma como pistola, navaja, cuchillo u otra con la que la ha agredido; si es el esposo, pareja, novio o familiar, su nombre y la condición en la que se encuentra o si ha consumido droga o alcohol.
- Se solicitará inmediatamente el traslado del personal policial más cercano, reportando los datos que se obtienen de la comunicación con la víctima.
- Al mismo tiempo, si manifiesta haber recibido golpes o se encuentra lesionada se enviará servicio médico de emergencia.

Si no es el caso de quien está llamando se procede:

- Orientar y si es posible acompañar telefónicamente a la víctima para que acuda, si está en condiciones, al centro de salud u hospital más cercano, dando la información de ubicación. Asimismo, llamar al centro u hospital y reportar la llegada de la víctima.

Nota: Todo hospital, ya sea público o privado, y clínicas de salud públicas tienen la obligación de atender por disposición de la NOM 046 de Salud a toda mujer que se encuentre en situación de violencia de género.

A) Cuando se recibe una llamada relacionada con violencia física o sexual.

- Orientar sobre los derechos que le asisten en caso de denuncia de la violencia sufrida. Si decide denunciar, darle la información de la Agencia del Ministerio Público más cercana o del Centro de Justicia para las Mujeres.
- Dejarle claro que ella tiene derecho a un abogado o abogada llamado Asesor Jurídico que es gratuito, así como a medidas de protección que debe otorgarle el Ministerio Público.

C) Cuando la llamada sea para asistencia social:

- Orientar sobre los servicios de asistencia social a los que puede recurrir, tanto públicos como privados desde centros comunitarios, comedores, refugios o los diversos servicios que ofrece el DIF.
- Para asegurar que no corre peligro o esté lesionada, es importante que se le pregunte:

¿Qué requiere?
¿Cómo se encuentra o cómo está?
¿Si sus hijos o hijas están con ella?
¿Se siente bien?
¿Si requiere que un policía la acompañe al lugar en donde se encuentra?

D) Cuando la víctima sea una persona menor de edad (se considera niña o niño una persona menor de 18 años):

- En el caso de niños y niñas debe escuchar con atención y utilizar un lenguaje sencillo y adecuado a su edad.
- Los silencios durante la llamada pueden ser una forma de expresar la situación que el niño o la niña está sufriendo.
- Debe manifestar que el servicio está para apoyarlos y buscar generar confianza.
- No tomar a la ligera las llamadas que pudieran parecer de broma, ya que puede tratarse de una niña o niño que busca asegurar la confianza en el servicio.
- No minimizar las capacidades de comunicación de los niños y niñas, ni darles un trato de inferioridad.
- Puede ser que la persona que está llamando sea víctima de violencia física, emocional o sexual o explotación sexual o laboral, por lo que es importante ubicar la situación de riesgo en la que se encuentra, tratar de obtener el lugar en donde se encuentra y sus circunstancias.

Preguntar:

- ¿Con quién está?
- ¿Puede hablar libremente?
- ¿Conoce algún adulto en el que puede confiar?
- ¿Cuándo abandonó su casa?
- ¿Qué le ha provocado daño o sufrimiento?
- ¿Le gustaría que fuéramos por él/ella?
- ¿Hay personas peligrosas a su alrededor?
- ¿Puede ir a algún lugar para que lo encontremos?

— Dependiendo de las respuestas, activar alerta para envío de agentes policiales al lugar o asistencia de emergencia. Ante cada llamada de un niño o niña, verificar la información con Alerta Ámber o activarla de ser necesario.

E) Cuando la víctima se encuentra en situación de crisis:

- Proporcionar asistencia psicológica a través de los primeros auxilios psicológicos o trasladar la llamada a la institución de salud especializada.
- Para ello es necesario contar con enlaces en instituciones de salud, Centros de Justicia para las Mujeres o Centros de Atención a la Violencia de Género no gubernamentales.

Cualquiera que sea el motivo que desencadena la crisis o estado de emergencia, subyace un problema crítico no resuelto: la víctima experimenta la amenaza y los efectos de la violencia reiterada.

En este sentido, el riesgo a un nuevo ataque de agresión va a determinar nuestros objetivos y estrategias de intervención. El propósito hacia el que irán dirigidos todos los esfuerzos es proporcionar o movilizar los recursos necesarios para garantizar la integridad física de la mujer y sus hijos e hijas.

ELEMENTOS PARA IDENTIFICAR UNA SITUACIÓN DE CRISIS:

- Evento peligroso:** Acontecimiento estresante, interno o externo a nuestro mundo personal, que ocurre en el curso de la vida, que inicia una serie reacciones en cadena. Los eventos pueden ser anticipados y predecibles o bien inesperados y accidentales.
- Estado vulnerable:** Tipo de reacción subjetiva ante el evento peligroso, la persona responde según sea su percepción del evento.
- Factor precipitante:** Eslabón entre los eventos causantes de la tensión y el estado vulnerable, convirtiéndolo en un estado peligroso lo suficientemente poderoso para iniciar la crisis, o bien puede ser un incidente sin importancia aparente
- Estado de crisis activo:** La persona se encuentra en estado de desorganización, la tensión excitante la ha invadido, su proceso homeostático se desequilibra; la duración será de 1 a 4 horas. Puede experimentar “visión en túnel”, exceso de actividad sin objetivo o inmovilización, alteraciones cognoscitivas acompañadas por preocupaciones o ideas distorsionadas por los eventos. Posteriormente se llega a un periodo de reajuste gradual y resignificación, reforzando mecanismos de afrontamiento y adaptación.
- Agotamiento:** La persona pudo haber manejado efectivamente y durante tiempo prolongado la situación de emergencia, pero llega a un punto de agotamiento en el cual no tiene más fuerza para afrontar la situación y sus mecanismos adaptativos “casi se desintegran”.
- Choque:** Un cambio repentino en el entorno de la persona provoca que las emociones sean liberadas de manera explosiva, lo cual incapacita los mecanismos de enfrentamiento. Como no existe un aviso previo que permita al individuo asumir el impacto, cae en estado de choque emocional.

F) Cuando la llamada es para solicitar Información sobre las conductas violentas y sus consecuencias:

- Proporcionar Información sobre cuáles son las modalidades y tipos de violencia, las sanciones que corresponden, los derechos de las víctimas de violencia de género. Es importante destacar que puede ser la persona agresora quien llame, no siempre es una víctima, por lo que se debe enfatizar que la violencia es un delito y tiene diversas formas de ser sancionada (Ver: Anexo por Entidad Federativa para la descripción de delitos y sanciones).

CONCLUSIONES

La función de las y los operadores de llamadas de emergencia en los ámbitos municipal y estatal requiere de herramientas y lineamientos para su profesionalización. Este documento es resultado de un proceso de investigación que busca contribuir al desarrollo profesional de las y los operadores. A lo largo del presente Manual se ha presentado una amplia serie de conceptos sobre violencia de género, normatividad sobre víctimas y violencia de género que ha permitido identificar principios y deberes de actuación.

Para contribuir al proceso de sensibilización y desarrollo de conciencia sobre la dimensión de los problemas y delitos relacionados con la violencia de género, en el Capítulo 2 se refiere la información cuantitativa de la Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones Familiares en los Hogares (INEGI, 2011). A partir de estos datos, las y los operadores de llamadas de emergencia conocen la incidencia de violencia hacia mujeres de 15 años o más a lo largo de la relación con su última pareja, clasificada de acuerdo a la tipología de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: psicológica, económica, patrimonial, física y sexual. Esta información es fundamental para comprender la gravedad de los fenómenos que las y los operadores de llamadas de emergencia enfrentarán a diario y les permite observar que su importante trabajo responde a patrones complejos de violencia que están presentes en todo el territorio mexicano.

Este Manual también ofrece, desde una perspectiva de derechos humanos, un análisis de las características de la violencia contra las mujeres, la discriminación, los estereotipos de género, las consecuencias del maltrato a niñas, adolescentes y mujeres, las causas sociales de la violencia de género, los ciclos o espirales de violencia, el síndrome de la mujer maltratada, las características generales de las víctimas y los tipos de violencia. La sistematización de esta información en un documento impreso, junto con los anexos temáticos y por entidad federativa, permite a las y los operadores de llamadas de emergencia contar con un recurso de aprendizaje y consulta frecuente. Asimismo, este Manual es un elemento sustantivo de la formación a las y los operadores, sirve como una “caja de herramientas” conceptuales a la que pueden volver cuando sea necesario para resolver dudas, repasar algún concepto y auxiliarse en sus tareas cotidianas.

Este Manual y sus anexos, representa un esfuerzo importante de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para el fortalecimiento de capacidades operativas de las y los operadores de llamadas de emergencia. A partir del análisis de los factores de riesgo que enfrentan las víctimas de violencia de género en México, el presente documento busca que las y los operadores de llamadas de emergencia adquieran conciencia de su papel como factor de protección de personas en situación de vulnerabilidad por la violencia de género.

GLOSARIO DE TÉRMINOS ²⁰



Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Análisis: Es el examen minucioso de un problema por medio del compendio de información, para identificar, distinguir y clasificar diferentes aspectos que integran un campo de estudio.

Autoridad Ministerial Competente: Es el funcionario que representa el interés público y tiene como función la procuración de justicia en los tres niveles de gobierno.



Base Operativa. Es la Dirección General de Seguridad Pública y Vialidad del Estado.



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

Carro Radio Patrulla (CRP). Vehículo oficial con equipamiento policial, utilizado por la Policía Estatal en las actividades diarias.

Cédula policial. Es un documento de identidad específico de la policía estatal.

Centro de Comunicaciones. Central de Radio de la Policía Estatal.

Certificado Médico. Es un documento oficial donde se hace constar el estado físico de una persona.

20 - El glosario de términos se integra por definiciones establecidas en los, ordenamientos jurídicos que se encuentran en el apartado de Marco Normativo, por lo que puede hacerse uso de ellos en los informes correspondientes.



Derechos Humanos de las Mujeres. Se refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

Detención. Se considera como la medida cautelar de carácter personal por la que se limita a una persona provisionalmente de su libertad, con el fin de ponerla a disposición de la autoridad competente para el esclarecimiento de un hecho delictivo o falta administrativa.

Detenido. Es la persona limitada provisionalmente de su libertad, con el objeto de ponerla a disposición de la Autoridad Competente.



Empoderamiento de las Mujeres: Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía que se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Equipo de altoparlante. Aparato electroacústico que transforma la energía eléctrica en ondas sonoras y eleva la intensidad del sonido, por medio del cual se transmiten mensajes o indicaciones.

Estrategia. Conjunto de acciones planificadas en el tiempo que se llevan a cabo para el logro de un determinado fin.

Extorsión. Es el acto de quien, sin derecho, obligue a otro a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo, obteniendo un lucro para sí o para otro o causando a alguien un perjuicio patrimonial.



Ficha de Investigación. Documento en el que, además de los datos generales, se presenta información de una persona con carácter de indiciado o presunto responsable de la comisión de un hecho presumiblemente delictivo.

Ficha Delictiva. Documento que presenta información de una persona a la que se le atribuye una sentencia condenatoria dictada por un órgano jurisdiccional.

Fijación fotográfica. Es el acto de congelar todos los indicios y evidencias existentes mediante la constante revelación de lo que el investigador vio o de lo que se dejó ver, pues la placa fotográfica registra lo que pasó desapercibido al ojo humano. El documento gráfico en cualquier momento nos recordará de una manera fiel el lugar de los hechos y cómo se encontraba: cadáver, armas, manchas, huellas, entre otros.

Lesionados. Son todas aquellas personas que presentan una alteración del equilibrio bio-psico-social según los parámetros establecidos por la Organización Mundial de la Salud.

Mandamiento Judicial. Orden de la autoridad judicial precedida por una denuncia o querrela de un hecho que la ley señala como delito, y que es sancionado con pena privativa de la libertad.

Mandamiento Ministerial. Instrucción que gira el Ministerio Público a la Policía Estatal, a efecto de que lleve a cabo actividades que permitan la debida integración de una Carpeta de Investigación.





Misoginia: Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer. **Modalidades de Violencia:** Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

Modus operandi (modo de operar). Esta expresión se refiere a la manera habitual o característica de actuar de una persona o grupo. En criminalística se usa para referirse a cómo actuó el delincuente en una o diversas ocasiones, así como para establecer una pauta de comportamiento en diversos delitos de una misma persona.

Perspectiva de Género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.

Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.



BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S., Cerezo, A.I., Díaz, S., Díaz, C., Espinosa, I., López, J.A., López, R. y E. Palma, "Actuaciones Policiales En Riñas Domésticas", *Boletín Criminológico*, 1995.
- Alexy, Robert, *Teoría de los derechos fundamentales*, 2ª ed., Madrid, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2007.
- Bernal Pulido, Carlos, *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales*, 3ª ed., Madrid, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2007.
- Bidart Campos, Germán, J., *Teoría general de los derechos humanos*, UNAM, México, 1989.
- Bobbio, Norberto, *El tiempo de los derechos*, Sistema, Madrid, 1991.
- Buerghenthal, T., Norris, R. E. y Shelton, D., *La protección de los derechos humanos en las Américas*, Civitas, Madrid, 1990.
- Casa Amiga, Centro de Crisis. *Manual de Intervención en Crisis durante la Atención Telefónica*.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *Estándares Jurídicos Vinculados a la Igualdad de Género y a los Derechos Humanos de las Mujeres en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos: Desarrollo y Aplicación*, 2011.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos, *Caso González y Otras Vs. México*, Sentencia de la Corte de 16 de noviembre de 2009.
- Echeburúa, E. y De Corral, P., *Manual de Violencia Familiar*, Siglo Veintiuno de España Editores, España, 1998.
- Estándar de Competencia 0029, *Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09/06/2009.
- Ferrajoli, Luigi, *Derechos y garantías: la ley del más débil*, (traducción de Perfecto Andrés Ibáñez y Andrea Greppi), 6ª ed., Madrid, Trotta, 2009.

- Massini, Carlos Ignacio, *El Derecho. Los Derechos Humanos y el valor del Derecho*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1987.
- Ministerio del Interior, *Manual de Buenas Prácticas Policiales en Materia de Violencia de Género*, España, 2010.
- -----, *Manual de Buenas Prácticas Policiales Para Combatir La Violencia Contra las Mujeres*, España, 2010.
- -----, *Manual de Buenas Prácticas Policiales de Intervención Policial en Violencia de Género*, España, 2010.
- Ministerio del Interior, *Guía de Procedimiento Policial, Actuaciones en Violencia Doméstica Contra Las Mujeres*, Montevideo, 2008.
- Ministerio Público Fiscal, *Debida Diligencia En La Actuación Del Ministerio Público Fiscal En Casos De Violencia De Género*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Eubeda, 2013.
- Naciones Unidas, *Manual Sobre Respuestas Policiales Eficaces Ante La Violencia Contra las Mujeres*, Serie de Manual de Respuestas de la Justicia Penal, Nueva York, 2010.
- Olamendi Torres, Patricia, *Feminicidio en México*, INMUJERES - Tirant México, México, 2016.
- -----, *El Cuerpo del Delito: Los Derechos Humanos De Las Mujeres En La Justicia Penal*, Cámara de Diputados – Miguel Ángel Porrúa, México, 2006.
- -----, *Delitos Contra Las Mujeres. Análisis De La Clasificación Mexicana De Delitos*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía – UNIFEM, México, 2007.
- Quintana Roldán, Carlos y Sabido Peniche, Norma, *Derechos humanos*, México, Porrúa, 2009.
- Ravazzola, María Cristina, *Historias Infames: Los maltratos en las relaciones*, Paidós Ibérica, 1997.
- Secretaría de Seguridad Pública, *Manual de Implementación del Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género*, México, 2010.
- -----, *Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género*, México, 2010.

- Secretaria de Salud, NOM- 046-SSA2. Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención, 2010
- -----*Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual. Manual de Operación*, 2010.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, México, Centro Nacional de Información, 2015.

