

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

## **PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LA TRANSVERSALIDAD DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO**

**Meta 1107: Elaborar un Documento con los criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas y brindar 3 asesorías a 12 dependencias y el pilotaje a 5 OPA para evaluar su implementación y prevenir la revictimización**

---

**Documento con la propuesta de criterios de coordinación de los servicios que se brindan para la atención de la violencia contra Mujeres y Niñas en los Órganos Políticos y Administrativos de la Ciudad de México con los resultados del pilotaje y propuestas para su implementación en los 16 OPA**

Diciembre de 2016

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

## INDICE

Criterios de Coordinación de los servicios que se brindan para la atención de la violencia contra las mujeres y niñas en los órganos políticos y administrativos de las Ciudad de México	4
Informe de las asesorías con Dependencias y Órganos Político Administrativos	103
Informe final del pilotaje	139

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

**CRITERIOS DE COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE  
SE BRINDAN PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA  
CONTRA MUJERES Y NIÑAS EN LOS ÓRGANOS  
POLÍTICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA CIUDAD DE  
MÉXICO.**

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

## INDICE

Introducción	6
Criterios	11
Bibliografía	100

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

## **Introducción:**

Resultado del compromiso del gobierno para cumplir con los Tratados y Convenciones de Derechos Humanos de las Mujeres, así como con los planteamientos formulados por la comunidad internacional, hoy día el Distrito Federal cuenta con un marco jurídico normativo para el ejercicio igualitario de los derechos humanos de las mujeres.

Entre las leyes que integran este marco normativo, se encuentra la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia la cual señala que las medidas de atención en materia de violencia contra las mujeres, consisten en brindar servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales con calidad y calidez para lograr el empoderamiento y desarrollo integral de las potencialidades de las mujeres.

El mismo ordenamiento mandata también la obligación de contar con personal profesional y especializado en las dependencias y entidades de la administración pública del Distrito Federal, que presten servicio de atención en materia de violencia contra las mujeres.

Dicha intervención especializada se regirá por los siguientes lineamientos:

- I. Atención integral;
- II. Efectividad;
- III. Legalidad;
- IV. Auxilio oportuno;
- V. Respeto a los Derechos Humanos de las Mujeres.

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

En el Distrito Federal para dar cumplimiento a lo que mandata la Ley de Acceso en materia de atención, se cuenta con dependencias y entidades que están implementando programas para brindar atención a mujeres y niñas.

En este sentido y a pesar de que los servicios psicológicos, jurídicos y sociales, son esfuerzos que están siendo efectivos y controlan algunos problemas específicos de las mujeres y niñas, no son suficientes para poder brindar una atención integral a mujeres y niñas que viven violencia, por ello surge la necesidad de contar con un instrumento que contenga criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas.

En este sentido y como resultado del trabajo de aproximadamente tres años de las y los integrantes del Comité de Atención al interior de la Coordinación Interinstitucional, de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, del cual el Inmujeres-DF es integrante, se concluyó el Modelo Único de Atención.

Dicho modelo, establece los servicios de atención social, psicológica, jurídica y médica de las distintas Dependencias y Entidades, con el fin de que se coordinen para operar a través de la red de información de violencia contra las mujeres, mediante una Cédula de Registro Único, de tal manera que con independencia de la institución a la que acudan por primera vez las mujeres víctimas de violencia, se garantice el seguimiento del caso hasta su conclusión.

En este sentido y con el propósito de continuar con los trabajos y facilitar la correcta aplicación del Modelo Único de Atención, es que se elabora un documento con los criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas.

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

Lo anterior con el propósito de garantizar una efectiva atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia mediante el funcionamiento homologado y unificado de los servicios que brindan las Dependencias y Entidades que son responsables de la atención en un área geográficamente limitada de intervención, es decir, al interior de cada una de las Delegaciones, a partir de una misma base conceptual.

Para la realización de este instrumento, los trabajos a realizar consistieron en la investigación de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, al interior de las Dependencias y Órganos Político Administrativos, llevándose a cabo una serie de acciones dirigidas a identificar, conforme al marco normativo vigente, cuáles de las dependencias de la Administración Pública de la Ciudad de México brindan los servicios en materia de atención, así como las atribuciones que en materia de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia de género corresponden a las Dependencias y Órganos Político Administrativos, en esta Ciudad.

Descripción de los trabajos realizados:

Investigación de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas al interior de las Dependencias y Órganos Político Administrativos:

Investigación documental basada en la búsqueda, recuperación y análisis de la información impresa o electrónica respecto de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia.

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

a) Revisión de la legislación y normatividad vigente en materia de atención a los servicios a las mujeres y niñas víctimas de violencia de género.

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal.
- Ley del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.
- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar.
- Ley de Salud del Distrito Federal.
- Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México.
- Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
- Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.
- Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.
- Reglamento de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Distrito Federal.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Reglamento Interno del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.
- Reglamento de la Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México.

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

- Acuerdo por el que se establece el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.
- b) Solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a las siguientes dependencias:
- Comisión de Derechos Humanos del DF
  - Consejería Jurídica y de Servicios Legales
  - DIF-DF
  - Instituto de las Mujeres del Distrito Federal
  - Procuraduría General de Justicia
  - Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades
  - Secretaría de Desarrollo Social
  - Secretaría de Salud
  - Secretaría de Seguridad Pública
  - Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo
- c) Solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a los siguientes Órganos Político-Administrativos:
- Delegación Álvaro Obregón
  - Delegación Azcapotzalco
  - Delegación Benito Juárez
  - Delegación Coyoacán
  - Delegación Xochimilco
  - Delegación Tláhuac
  - Delegación Gustavo A. Madero

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

- Delegación Iztacalco
  - Delegación Magdalena Contreras
  - Delegación Milpa Alta
  - Delegación Tlalpan
  - Delegación Venustiano Carranza
  - Delegación Cuajimalpa de Morelos
- d) Análisis de la información impresa o electrónica respecto de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia.
- e) Realización de asesorías especializadas con las Dependencias, Entidades y Órganos Político Administrativos, para ello se determinó que los criterios para elegir a las dependencias y los Órganos Político Administrativos que debían participar en las asesorías especializadas sería a partir de los trabajos de investigación descritos en el numeral 1 arriba descrito.

En este sentido y derivado de la los trabajos realizados durante la investigación de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, al interior de las Dependencias y Órganos Político Administrativos, así como de la información proporcionada por esas entidades públicas mediante las solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF, del análisis al marco normativo en materia de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia y de los resultados obtenidos en las dos primeras asesorías especializadas, celebradas con las dependencias y OPAs asistentes a esas reuniones de trabajo, fue posible identificar problemáticas comunes que se observaron en la prestación de los servicios de atención inicial y básica a mujeres y niñas víctimas de

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

violencia, en las dependencias y unidades de atención que deben brindar esos servicios.

A partir de la identificación de esas 18 problemáticas, fue que se desarrollaron 18 criterios de coordinación para darles respuesta, a fin de que las dependencias y unidades de atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia, ubicadas en las demarcaciones territoriales de las OPAs en la Ciudad de México, pudieran contar con un instrumento que facilite de forma coordinada la prestación de esos servicios de atención.

## **CRITERIOS**

La metodología aplicada al documento que se presenta consistió en.

- Análisis de los resultados obtenidos en el desarrollo de las tres asesorías especializadas con la participación de las dependencias facultadas para brindar atención a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia según lo establece la Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal, así como con las OPAs convocadas, acorde con la metodología desarrollada para las asesorías especializadas.
- Análisis del marco jurídico: Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal, su Reglamento, el Modelo Único de Atención, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 25 de noviembre de 2015, Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018 y leyes secundarias aplicables según la materia.

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

- Análisis de la información proporcionada por las dependencias facultadas para brindar atención a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia y los 16 Órganos Político Administrativos (OPAs) de la Ciudad de México, solicitadas a través del Sistema INFOMEX.
- Análisis de los resultados de la implementación del Pilotaje en 5 OPAs, para la aplicación del Documento con los Criterios de Coordinación de los servicios de Atención de la Violencia contra Mujeres y Niñas.

#### PRIMERA PROBLEMÁTICA:

¿Cómo se debe manejar entre dependencias la Cédula de Registro Único si aún no existe la Red de Información de Violencia a la que alude el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de noviembre de 2015?

#### A. Criterio número 1:

Si bien es cierto que aún no existe la Red de Información de Violencia, también lo es que en la publicación del Modelo Único de Atención no se condiciona su vigencia o entrada en vigor a la existencia o consolidación de la Red, por tal motivo tanto el Modelo como su Cédula de Registro Único se encuentran vigentes y tienen su fundamento tanto en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal como en su Reglamento.

Por lo que, se propone que las canalizaciones se realicen enviando por oficio copia de la cédula y documentación de soporte, debiendo quedar el original en resguardo de las dependencias que brindan la atención inicial. Asimismo, la

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

dependencia que da la atención básica es la que debe dar seguimiento a la Cédula.

#### SEGUNDA PROBLEMÁTICA:

¿Cómo establecer algún criterio respecto del límite del llenado de la Cédula por parte de la dependencia que brinda la atención inicial o básica y a partir de dónde deberían continuar las dependencias que realizan la atención especializada?

##### A. Criterio número 2:

Ante el vacío existente, se sugiere que la primera dependencia inicie el llenado de la Cédula de Registro Único desde el apartado I al IV.2, así como el Apartado V, correspondiente a los I. Datos de la Víctima; II. Datos de la persona agresora; III. Instancia receptora, institución que atiende; IV. Servicios brindados; IV.1 Tipo de atención, orientación o asesoría que se brindó (de primera vez); IV.2 Descripción de la atención.

#### TERCER PROBLEMÁTICA:

¿En qué momento de la entrevista con las mujeres víctimas de violencia debe iniciar el llenado de la Cédula? ¿Preguntando directamente a la mujer víctima de violencia los ítems de la Cédula?, ¿Escuchándola primero y al final hacerle las preguntas?, ¿Llenar la cédula mientras la mujer está hablando?, etc.

##### A. Criterio número 3:

Se sugiere el establecimiento de una breve técnica de entrevista que considere al menos lo siguiente:

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

- Preguntarle a la mujer en situación de violencia el tipo de atención requerida, para la canalización interna con la persona que brindará la atención inicial y que realizará el llenado de la Cédula, esto pensando que quien recibe brinde una atención inmediata o de primer contacto.

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el propio Modelo:

- No se recogerán datos personales, únicamente se brindará de manera eficiente la orientación e información de ubicación sobre las áreas o servicios por lo que se pregunta.
- De ser posible, acompañará a la mujer al área correspondiente.
- Si la mujer presenta lesiones físicas severas o evidentes, se notificará de inmediata al superior jerárquico, quien deberá canalizarla a la institución de salud que corresponda e informar al área encargada para casos de violencia. En caso de contar en la dependencia o entidad con un área o personal específico para atender casos de violencia, se canalizará directamente ahí.
- Breve presentación de la servidora pública que brindará la atención inicial, quien especificará a qué instancia o dependencia representa.

Se sugiere anticipar el procedimiento a la usuaria, es decir, explicarle que se escucharán las necesidades de servicio que requiere, para verificar si es posible brindarlos en ésta dependencia o bien, si es necesario que sea canalizada a alguna otra dependencia. Asimismo, se le informará a la usuaria que después de ser escuchada, será necesario llenar una Cédula de Registro Único en la que conste información necesaria para proporcionar la atención y la canalización a la atención especializada (los servicios que requiera) el servicio brindado

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

- Posteriormente, se informará a la mujer que para comenzar es necesario que proporcione sus datos (Apartado 1)
- Después se iniciará la escucha activa.
- Al finalizar se le informará a la usuaria que será necesario realizar el llenado de la Cédula para la cual, la persona servidora pública sólo le preguntará respecto a aquellos datos de los que tenga duda. El resto de la Cédula la llenará la persona servidora pública con la información brindada durante el propio relato.
- Al finalizar, resulta de suma importancia validar la información recabada con la mujer en situación de violencia.
- Es importante explicarle a la usuaria que esa Cédula de Registro es para que se envíe a la instancia que la atenderá y que no le vuelvan a preguntar de nueva cuenta todos sus datos y motivo de la atención otra vez, además de que le sirve como un antecedente o soporte de la atención recibida para el caso de que decida realizar otras acciones.

Lo anterior, tal como lo establece el Modelo, bajo un esquema de “escucha atenta... que en todo momento deberá realizarse libre de prejuicios y estereotipos, considerando las especificidades de las mujeres de acuerdo a su edad, pertenencia étnica, discapacidad, condición social y demás situaciones de vulnerabilidad Asimismo, como parte de la escucha atenta se deberán considerar los elementos siguientes:

- Asegurarnos de que no seremos molestados o interrumpidos durante el tiempo de entrevista, dando aviso a quien corresponda para que se eviten las

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

interferencias, se desconecte el teléfono móvil, etc. (Pascual Orts Luis Miguel y Gallardo Ortín Laura, 2012).

- Eliminar toda posible fuente de distracciones internas o externas.
- La utilización de una mesa entre el entrevistador y el entrevistado acentúa la distancia (no sólo física) entre ambos y recalca el rol asimétrico de entrevistador como profesional, como experto, y del entrevistado como sujeto pasivo, como lego. La mesa puede emplearse también por los clientes como un «escudo», 2012) protector que dificulte la apertura. (Pascual Orts Luis Miguel y Gallardo Ortín Laura.
- Respetar el espacio personal.
- Tener especial cuidado con el lenguaje corporal, evitando en todo momento emitir alguna mueca o señal de desaprobación o de duda respecto al dicho de la mujer. Mantener una postura abierta, es decir, sin cruzar las piernas o los brazos, o detrás de un escritorio.
- Durante la entrevista, se procurará tener contacto visual con la entrevistada en todo momento para brindarle seguridad y confianza, en un marco de privacidad y confidencialidad. Asimismo, la entrevistadora deberá cuidar que la mujer comprenda la información y tendrá una actitud receptiva y empática, partiendo de que la usuaria dice la verdad. (Espinoza Alejandro Carlos, et. al, 2012).

#### CUARTA PROBLEMÁTICA:

Perfil (básico) de la persona especialista del Modelo Único de Atención.

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

A. Las dependencias y entidades de la administración pública de la Ciudad de México, que presten servicio de atención en materia de violencia contra las mujeres deberán contar con personal profesional y especializado que deberá recibir continuamente capacitación en materia de derechos humanos de las mujeres.

En aquellos casos que atiendan a mujeres víctimas de violencia en materia familiar, deberán establecer un área específica con profesionales plenamente capacitados , para ello el INMUJERES es la autoridad obligada a capacitar y especializar a las dependencias, delegaciones y otros de la Administración pública de la Ciudad de México por lo que será la encargada sensibilizar, capacitar y especializar en perspectivas de género y de Derechos Humanos a personas servidoras públicas y a los responsables de la impartición de justicia que atienden directamente casos de violencia contra las mujeres y niñas.

Será el personal de la Administración Pública de la Ciudad de México quién deberá prestar la atención inmediata, por lo que deberán encontrarse sensibilizado y/o capacitado, así como conocer la existencia de las áreas especializadas para la atención de la violencia contra las mujeres, y reconocer sus responsabilidades.

Por su parte, para la atención básica, deberá la Administración Pública de la Ciudad de México contar con personal capacitado en atención a la violencia contra las mujeres, así como contar con los insumos necesarios para proporcionar la atención.

Para poder prestar la atención a mujeres víctimas de violencia, el Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito

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

Federal, señala el perfil básico de la persona especialista en la aplicación del instrumento :

- I. Profesionista mayor de edad.
- II. Formación profesional preferentemente: Licenciatura en Ciencias Sociales y Humanísticas, ejemplo: Trabajo Social, Psicología, Derecho, Sociología, Ciencias Políticas, Antropología Social, o similares.
- III. Experiencia Laboral comprobable: En instituciones gubernamentales o civiles con proyectos de atención a mujeres, preferentemente en violencia.
- IV. Especialización: Preferentemente en equidad de género y atención y prevención de la violencia contra las mujeres, derechos humanos de las mujeres.
- V. Habilidades: Trabajo en equipo, comunicación asertiva, capacidad de escucha activa, pensamiento analítico, toma de decisiones, iniciativa, manejo de situación de crisis y proactiva y facilidad para relacionarse.
- VI. Actitudes: Sensibilidad, solidaridad, respeto, responsabilidad, disciplina incluyente y de iniciativa.
- VII. Manejo de paquetería: Procesador de textos en nivel medio, excel y power point.
- VIII. Manejo de instrumentos jurídicos básicos: Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal, Ley de Derechos Humanos del Distrito Federal y nociones de Código Penal y Código Civil del Distrito Federal.

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

## B. Criterio número 4.

Las dependencias y entidades de la administración pública de la Ciudad de México, deberán contar con personal profesional y especializado; conforme al siguiente perfil:

- 1) Profesionista mayor de edad.
- 2) Formación profesional, preferentemente: Licenciatura en Ciencias Sociales y Humanísticas, ejemplo: Trabajo Social, Psicología, Derecho, Sociología, Ciencias Políticas, Antropología Social, o similares.
- 3) Experiencia laboral comprobable en instituciones gubernamentales o civiles, con proyectos de atención a mujeres, preferentemente en atención a mujeres víctimas de violencia.
- 4) Especialización, preferentemente en equidad de género, en atención y prevención de la violencia contra las mujeres, y derechos humanos de las mujeres.
- 5) Habilidades para el trabajo en equipo, comunicación asertiva, capacidad de escucha activa, pensamiento analítico, toma de decisiones, iniciativa, manejo de situación de crisis, proactiva y facilidad para relacionarse.
- 6) Actitudes: Sensibilidad, empatía, sororidad, solidaridad, respeto, responsabilidad, disciplina, compromiso, incluyente y de iniciativa.
- 7) Manejo de paquetería: Procesador de textos en nivel medio, excel y power point.
- 8) Manejo de instrumentos jurídicos básicos.

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

Deberá identificarse la unidad de enlace o atención a mujeres víctimas de violencia, en la dependencia a la que serán canalizadas para atención especializada y en su caso, indicar a la víctima, los datos de identificación de dicha unidad y servidoras o servidores públicos que, cumpliendo con ese perfil, puedan atender en el nivel de atención que corresponda.

C. Las asesorías revelaron que las dependencias no cuentan con personal profesional, especializado en equidad de género, prevención de violencia contra las mujeres y derechos humanos de las mujeres, así como tampoco manejan instrumentos jurídicos básicos.

El caso de Consejería Jurídica y de Servicios Legales, los abogados y abogadas en horario diurno no están sensibilizados en perspectiva de género y son asignados los abogados conforme al turno.

Al no encontrarse especializados en materia de perspectiva de género, el personal que presta la atención a mujeres víctimas de violencia, carecen de actitudes necesarias para poder atender cuestiones de esta índole, tal como sensibilidad, empatía, sororidad, solidaridad, respeto, e incluso, para la propia identificación de la existencia de la violencia.

D. En el caso de las OPAs, el perfil básico de las personas especialistas en la aplicación del Modelo Único de Atención es de mujeres abogadas, psicólogas o trabajadoras sociales. En su mayoría se encuentran capacitadas para controlar momentos de crisis, aclarar dudas respecto a las preguntas que se realizan en el cuestionario de atención.

Se da el caso de Venustiano Carranza, en la cual la persona que presta la atención inicial no es capaz de identificar los casos de violencia distinta a la física,

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

por lo cual estima que en esa demarcación territorial no se atienden casos de violencia hacia las mujeres.

Nos encontramos con personal que atiende a las mujeres víctimas de violencia que no cumplen con el perfil básico, ya que incluso hay una licenciada en comunicaciones prestando la atención inicial a mujeres víctimas de violencia, además de no encontrarse garantizado que dichas personas cumplan a cabalidad con el perfil solicitado.

Aunado a lo anterior, es el caso de que el personal el personal administrativo, de las OPAs, no se encuentran sensibilizados, así como tampoco informado, ya que cuando alguna usuaria acuden a pedir información, no es atendida de manera satisfactoria, al desconocer el personal las competencias y atribuciones de las autoridades.

No se cumple con el perfil básico para la atención inicial a mujeres víctimas de violencia, ya que si bien es cierto, en su mayoría son mujeres abogadas, psicólogas o trabajadoras sociales, también lo es que no se desprende que cumplan satisfactoriamente con los requerimientos mínimos señalados por los instrumentos legales.

E. Es por lo anterior que se recomienda, garantizar la atención inicial a mujeres víctimas de violencia con personal egresado de Trabajo Social, Psicología, Derecho, Sociología, Ciencias Políticas, Antropología Social, o similares, contar con experiencia laboral comprobable en instituciones gubernamentales o civiles, con proyectos de atención a mujeres, preferentemente en atención a mujeres víctimas de violencia, especializado en equidad de género, en atención y prevención de la violencia contra las mujeres, y derechos humanos

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

de las mujeres, actitudes como sensibilidad, empatía, sororidad, solidaridad, respeto, responsabilidad, disciplina, compromiso, incluyente y de iniciativa y un manejo fluido de instrumentos jurídicos básicos a fin de garantizar el acceso a la justicia de las mujeres.

## QUINTA PROBLEMÁTICA

Requerimientos del espacio físico dónde se brinde la atención de las mujeres víctimas de violencia.

A. Las víctimas tendrán derecho, a que los servidores públicos los traten con la atención y respeto debido a su dignidad humana, absteniéndose de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio, abuso o ejercicio indebido de la autoridad.

Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México que atiendan a mujeres víctimas de violencia en materia familiar, deberán establecer un área específica con profesionales capacitados para su adecuada atención.

En el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018, se señala la obligación de impulsar la creación de Unidades Especializadas para Mujeres Víctimas de Violencia.

Por su parte, el Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, señala que la obligación de las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos del Distrito Federal de

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

contar con un área especial de atención a la violencia contra las mujeres, para lo cual deberán requerir como prioritarios, en su Presupuesto Operativo Anual, las partidas y recursos necesarios para su cumplimiento.

B. Criterio número 5.

Las dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, deberán contar con instalaciones físicas para que la atención de las mujeres víctimas de violencia sea digna y respetuosa. Dicha instalación, deberá contar como mínimo, con los siguientes requerimientos :

- 1) Oficina de entrevista inicial, la cual deberá:
  - a. Contar con uso exclusivo para tal efecto;
  - b. Ventilación e iluminación adecuadas.
  - c. Evitar un espacio con demasiado ruido externo.
  - d. Espacios amplios y confortables.
  - e. Detalles arquitectónicos que brinden un ambiente de seguridad y acogimiento.
  - f. Disponer de espacios con privacidad que permitan a las personas usuarias expresarse libremente. Decoración con cuadros, floreros, tapetes, muebles cómodos y elementos que proporcionan sensación de hogar y no de una oficina pública.
- 2) Garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad o de la tercera edad.

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

- 3) Sala de espera;
- 4) Estación de café;
- 5) Espacios para niños y las niñas menores de 12 años, para su atención o para esperar a la persona a la que acompañan.

C. Las asesorías y las solicitudes de información revelaron que en el caso de algunas dependencias y Órganos Políticos Administrativos carecen de área dedicada a la atención de mujeres víctimas de violencia, o en aquel caso de contar con ésta, no se encuentra en condiciones óptimas para llevar a cabo la atención.

Señalan que lo anterior deriva principalmente de la falta de presupuesto asignado para tal encomienda, pero que en caso de contar con el presupuesto asignado, contarían con un lugar dedicado a la atención a mujeres víctimas de violencia.

D. En los Órganos Político Administrativos, mediante las asesorías especializadas pudimos observar que señalan como impedimento principal para la existencia de un espacio físico utilizado la atención inicial de mujeres víctimas de violencia, la falta de recursos técnicos para su operación, es decir, la falta de presupuesto asignado para ello, a pesar de encontrarse como línea de acción en el Programa General de Igualdad.

Tenemos dos panoramas; el primero, no cuenta con unidad dedicada para al atención de mujeres víctimas de violencia, o segundo, a pesar de contar con un espacio físico dedicado para tal efecto, éste no cumple con los requerimientos técnicos necesarios.

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

Por ejemplo, en el caso de Iztapalapa, el llegar al inmueble es complicado debido a la ubicación en la que se encuentra; las instalaciones no están adaptadas para la atención y además hay exceso de ruido.

Siendo así, la constante entrada y salida de otras servidoras públicas, donde se está brindando la atención, o bien que el cubículo de psicología y el de asesoría jurídica se encuentran en el mismo espacio o inclusive, la unidad se encuentra en remodelación.

Aunado a ello, las instalaciones han sido están adaptadas para la atención de las usuarias y solo cuentan con mobiliario de oficina, es decir, se improvisan espacios para la atención, por lo que en caso de requerir privacidad necesaria para que la usuaria se sienta cómoda, no es posible, ya que hasta 9 personas se han encontrado en la misma oficina con la usuaria.

Siendo así, se observa que no se cumple con los requerimientos del área de atención inicial, ya que no cuentan con espacios físicos destinados para la atención a víctimas de violencia, y en caso de contar con éste, no cuenta con los requerimientos básicos de operación.

E. Es por lo anterior que se recomienda a las OPAs, la creación de unidades especiales de atención a las mujeres víctimas de violencia, que cuenten con exclusividad de la oficina, la cual deberá estar ventilada e iluminada, evitar el ruido externo, amplia y confortable, con detalles arquitectónicos que brinden un ambiente de seguridad y acogimiento, con espacios privados que permitan a las personas usuarias expresarse libremente, que garanticen la accesibilidad para personas con discapacidad o de la tercera edad y con espacios para niños y las niñas menores de 12 años o para esperar a la persona a la que acompañan.

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

## SEXTA PROBLEMÁTICA

¿De qué manera se mantiene la confidencialidad de los datos de los y las servidoras públicas que brindan atención a la víctima, a fin de garantizar su protección, seguridad e integridad física, así como de la víctima mientras se encuentra en las instalaciones de la OPA?

A. Las instituciones públicas del Distrito Federal que atiendan a mujeres víctimas de violencia se encuentran obligadas a mantener la confidencialidad y reserva de los datos de la víctima, es decir, a la reserva que deben garantizar las instituciones que participen en la atención a las mujeres víctimas de violencia, a fin de salvaguardar la privacidad y seguridad de las mujeres, es decir, a contar con controles efectivos y eficientes que garanticen el debido resguardo de la información, cuyo acceso se restrinja sólo a las instancias, servidoras y servidores públicos autorizados.

B. Criterio número 6.

Las dependencias y entidades de la administración pública de la CDMX, deberán mantener confidencialidad y reserva de los datos de la víctima, así como de la información recabada en la cédula de registro y de los y las servidoras públicas que brindan la atención, negando el acceso de la información clasificada como reservada, es decir de aquella que pueda poner en riesgo la vida, seguridad o salud de una persona física. Ello, en aquellos casos, cuando se solicite la información que se considera pública, como lo es el nombre y cargo de los y las servidoras públicas, que por las funciones que desempeñan, puede considerarse de carácter público, pero que puede ser utilizada con fines distintos de los informativos e incluso las coloque en una situación de riesgo y peligro (Artículo

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

170 y 183 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México).

C. En los Órganos Político Administrativos, se observa que a pesar de existir la obligación de que la persona que recaba datos de las víctimas de violencia deba de contar con controles efectivos y eficientes que garanticen el debido resguardo de la información, cuyo acceso se restrinja sólo a las instancias, servidoras y servidores públicos autorizados, las instancias de la Ciudad de México, no garantizar ni la existencia, ni efectividad de dichos controles.

Es decir, tal y como puede observarse, la persona servidora pública que emitió la cédula de registro debería de resguardarla, pero al no haber llenado de cédula propiamente, la información confidencial se almacena de otra manera, pero es decir en los archivos internos, o por quien haya realizado el primer acercamiento, por lo que la confidencialidad de los datos no se encuentra garantizado.

Efectivamente, no se cumple con el criterio de mantener confidencialidad y reserva de los datos de la víctima, ya que no existe ningún mecanismo formalizado que garantice que los datos de la víctima únicamente podrán ser utilizados por personal autorizado para ello, o en caso de existir, no se cuenta con ningún elemento que permita verificar la eficacia de la protección de datos de la víctima.

Es por lo anterior, que se señala la importancia de que la Administración Pública de la Ciudad de México, de garantizar la confidencialidad de los datos de los y las servidoras públicas que brindan atención a la víctima, para garantizar su protección, seguridad e integridad física, así como de la víctima mientras se encuentra en sus instalaciones.

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

## SÉPTIMA PROBLEMÁTICA:

¿Cómo actuar cuando la víctima que solicita la atención es menor de edad?

A. El artículo 3, fracción XIX de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal reconoce como víctima a la mujer de cualquier edad que sufra algún tipo de violencia. Por su parte, el artículo 5, fracciones I a VI y VIII de la misma ley establece como derechos de las mujeres víctimas de violencia, recibir atención inmediata, con respeto a su integridad y ejercicio pleno de sus derechos.

Por su parte, el artículo 31 dispone “Con el fin de proporcionar una efectiva atención a la violencia contra las mujeres, se actuará a partir de un Modelo Único de Atención, para garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia correspondan a una base conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación que impidan la fragmentación de la acción de las dependencias y entidades”.

A su vez, el precepto anterior se interrelaciona con lo establecido en los artículos 33 y 34 del mismo ordenamiento, los cuales señalan como parte de las primeras etapas del modelo, la identificación de la problemática, determinación de prioridades, orientación y canalización, para lo cual, las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos que atienden a mujeres víctimas de violencia en el Distrito Federal deberán coordinarse con las otras dependencias, para asegurar la uniformidad y la calidad de la atención de las mujeres víctimas de violencia, protocolos de atención médica, psicológica y jurídica.

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

En relación con lo anterior, el Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, dentro de sus objetivos específicos establece que las dependencias deben:

“3. Identificar, efficientar y conformar servicios integrales que den respuesta eficaz, eficiente, oportuna y con la debida diligencia a las mujeres y niñas víctimas de violencia para hacer efectivo su derecho de acceso a la justicia”.

Además, el propio Modelo establece como elementos de atención inmediata, (apartado “II. Determinación de prioridades”) identificar las necesidades inmediatas, así como medidas de protección que requiera la víctima, debiendo considerar para ello, el riesgo y las condiciones de vulnerabilidad o inseguridad en que se encuentre la mujer víctima, y aun cuando el riesgo no se considere alto, la calidad de menor de la víctima debe ser la condición inherente para una orientación y canalización inmediata.

En este sentido, el propio modelo establece en su apartado III, Orientación y Canalización, que la autoridad o entidad a la que acuda la víctima por primera vez, brindará de manera precisa, con lenguaje sencillo y accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto al caso de violencia que presente, realizando la canalización ante la instancia correspondiente.

Asimismo, dispone que la persona que brinda la atención de primera ocasión, se asegurará de establecer contacto (telefónico o por las vías que considere pertinentes) con el enlace designado de la dependencia o entidad a la que referirá a la mujer víctima y las víctimas indirectas, la cual deberá leer en primer término la Cédula de Registro Único y los documentos recabados, con la finalidad de evitar

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

violencia institucional hacia la víctima, realizando únicamente las preguntas complementarias necesarias para determinar la atención especializada.

Por su parte, el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015- 2018 en su numeral 3.2 ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO, considera como parte de las estrategias de las dependencias y órganos político administrativos:

“3.2.2. Establecer los servicios de protección, acompañamiento y representación jurídica de mujeres víctimas de violencia, para evitar la revictimización en el proceso.”

Además de: “3.3.9. Elaborar protocolos de atención para niñas víctimas de violencia, de acuerdo a la Convención de los Derechos de la Infancia.” .

B. Criterio número 7.

Cuando se tenga conocimiento de la posible comisión de un delito del que sea víctima una mujer menor de edad, o que se encuentre en situación de vulnerabilidad o discapacidad, se deberá dar aviso inmediato a las autoridades ministeriales para que se levante la denuncia de oficio correspondiente. Asimismo, se deberá informar a la menor de edad víctima de esta situación, así como a la persona mayor de edad que la acompaña.

La información que se proporcione a la menor de edad víctima sobre la atención especializada y acompañamiento tendrá ser clara, suficiente y comprensible. Deberá explicarse el procedimiento jurídico que se inicia, las consecuencias y alcances legales que ello le generará y los derechos que tiene respecto de esa situación.

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

La atención que se brinde a la menor de edad, deberá ser dirigida a ella directamente, utilizando un lenguaje que sea claro y acorde con la edad de la menor, donde se le explique el procedimiento de atención que le será brindado, así como las personas que intervendrán en ese procedimiento y las razones por las cuales requiere estar acompañada de una persona mayor de edad y que sea de confianza para la menor.

Es importante cerciorarse que la explicación que se dé a la menor, durante la etapa de atención inmediata y de primer contacto, así como la básica y general, sea completa, clara y comprensible para la menor.

Es importante señalar en el llenado de la Cédula Única de Registro que, si la menor solicita estar sola durante la atención inmediata y básica, se debe respetar esa decisión e informar de ello a la persona mayor de edad que la acompañe, así como indicarle que los datos que proporcione la menor serán confidenciales y por tanto no se pueden hacer de su conocimiento, hasta que reciba la atención especializada correspondiente.

C. Como parte del resultado que se obtuvo de las asesorías a las dependencias y órganos político-administrativos (OPAs), y de las solicitudes de Información Pública relacionadas con la problemática planteada y la generación del criterio, se observó que la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a través de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito y del Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales, es la dependencia encargada de atender a mujeres menores de edad víctimas de violencia (niños y adolescentes menores de edad, también son atendidos por esta dependencia). Refiere la dependencia que la atención es integral, de calidad, activa, atiende al interés superior de la infancia y

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

con perspectiva de género. Por su parte, corresponde al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF la tutela al maltrato infantil.

En el caso de lo observado en las dos asesorías especializadas donde participaron las OPAs, fue posible identificar que en el supuesto de atención a mujeres menores de edad no hacen distinción para brindar esa atención y únicamente refieren que en caso de mujeres, niñas y adolescentes. Esto mismo se desprende de las respuestas a las Solicitudes de Información, dónde refieren que la atención se brinda a mujeres, niñas y adolescentes y se les canaliza para su atención especializada, sin embargo, no indican como se lleva a cabo esa canalización en el caso de las mujeres menores de edad ni cómo se llevará el seguimiento de los casos para garantizar la no revictimización.

D. En cuanto a los resultados obtenidos del pilotaje aplicado en las demarcaciones territoriales de Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza; mismo que se concretó en registrar observaciones dentro de la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia en tres instancias UAPVIF/UNAVI, INMUJERES Y JUD asignada por la delegación para atender los casos de estas (unidades de atención); pudo observarse como resultado de las encuestas aplicadas al personal de esas 3 unidades de atención a mujeres víctimas de violencia en las demarcaciones de los 5 OPAs que, cuando tienen conocimiento de la posible comisión de un delito del que sea víctima una mujer menor de edad, o bien que se encuentre en situación de vulnerabilidad o discapacidad; la atención y orientación que se brinda a las menor es la misma que se da a las mujeres mayores de edad, víctimas de violencia.

De esos resultados, pudo observarse que únicamente en la demarcación de Tlalpan, se indicó que sí se da aviso de inmediato a las autoridades ministeriales

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

para que se levante la denuncia de oficio correspondiente, respecto de los casos donde se indique que la víctima es una persona menor, a quien también le informan que esta situación de violencia constituye un delito en su contra.

También pudo observarse que la información que se proporciona a las mujeres menores de edad víctima es clara, suficiente y comprensible, pero no se brinda de manera adecuada sino con deficiencias en la atención por parte del personal que atiende a la víctima, “incluso con gritos(sic)”.

E. A modo de conclusión, se observa que la atención que se brinda a las mujeres menores de edad, o con alguna condición de vulnerabilidad o discapacidad es deficiente por cuanto no se reconocen estas condiciones al momento de brindar la atención.

En razón de ello, se sugiere capacitar en derechos humanos de las mujeres y la aplicación de la perspectiva de género y la interseccionalidad como herramientas analíticas, a todo el personal que brinda la atención inicial y básica en toda la administración pública de la Ciudad de México (CDMX) y en las demarcaciones territoriales de las 16 OPAs, para poder aplicar debidamente la perspectiva de género, con las variables de edad, condición de vulnerabilidad o discapacidad para aquellas mujeres menores de edad víctimas de violencia que presenten alguna de estas variables, pues no basta con brindar atención a las mujeres sólo con base en esta variable sino garantizar la protección y atención integral de las niñas, adolescentes y mujeres con alguna condición de vulnerabilidad por parte del personal que brinda la atención inicial, consistente en la orientación, canalización y en el caso que nos ocupa, del acceso a la justicia, a través de las autoridades competentes para conocer de la comisión de delitos.

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

## OCTAVA PROBLEMÁTICA:

¿Qué hacer Cuando se trate de una víctima del delito de trata (explotación sexual)?

A. La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal establece en su objeto que, desde la perspectiva de género, se orienten las políticas públicas para reconocer, promover, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; así como establecer la coordinación interinstitucional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en el marco de los ordenamientos jurídicos aplicables al Distrito Federal y lo previsto en el primero, segundo y tercer párrafos del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En su artículo 3o., fracción XIX señala que es víctima, la mujer de cualquier edad que sufra algún tipo de violencia; y en el artículo 6o. dentro de los tipos de violencia contra las mujeres, define a la Violencia Sexual como toda acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de la mujer, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer y en su artículo 34, que las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos que atienden a mujeres víctimas de violencia en el Distrito Federal deberán (fracción I) canalizar de manera inmediata a las mujeres víctimas de violencia a las Unidades de Atención; cuando se trate de violencia sexual, serán trasladadas a la agencia del Ministerio Público que corresponda.

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

En este sentido y de manera interrelacionada, el artículo 1, fracción I de la Ley para la Protección, Atención y Asistencia a las Víctimas de los Delitos en Materia de Trata de Personas del Distrito Federal, dispone en su objeto, el determinar la intervención y coordinación que, en términos de esa Ley entre todas las autoridades del Distrito Federal que integran la Administración Pública, así como el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, las Instituciones y la sociedad civil organizada y no organizada.

En su artículo 3o. establece que aquello no previsto por esa Ley, serán de aplicación supletoria las disposiciones normativas contenidas en los Tratados Internacionales que en la materia haya suscrito el Estado Mexicano; la Ley General; el Código Penal para el Distrito Federal; la legislación de procedimientos penales aplicable al Distrito Federal; la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal; la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal, la Ley del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal y todas aquellas en que en la materia sean aplicables. Para el caso que nos ocupa, también resulta aplicable la Ley de Acceso a de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal.

En razón de lo anterior, en su artículo 6 la ley de referencia establece en el ámbito de sus respectivas competencias y de conformidad a lo dispuesto en la Ley General, que las personas servidoras públicas que integran los tres Órganos de Gobierno del Distrito Federal (CDMX) garantizarán en todo momento los derechos de las víctimas, ofendidos y testigos. En este sentido, el artículo 16 señala que corresponde al Inmujeres de la CDMX, (fracción I) establecer vínculos de colaboración con la sociedad civil organizada y no organizada para impulsar acciones concretas de prevención y atención a las mujeres víctimas de los delitos

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

contenidos en la Ley General; (fracción II) brindar asesoría y orientación de las mujeres víctimas de los delitos contenidos en la Ley General de Trata, en tanto que, a las Delegaciones les corresponde, según el artículo 19 (fracción I) instrumentar políticas y acciones en sus respectivas demarcaciones territoriales para prevenir y erradicar los delitos previstos en la Ley General y (fracción IV) desarrollar mecanismos para coadyuvar a la protección y atención antes, durante y después de las diligencias y actuaciones ministeriales y judiciales en las que participen todas las mujeres víctimas, ofendidas de los delitos contenidos en la Ley General; y en el artículo 34 dispone que las personas servidoras públicas que tengan contacto con las víctimas, en los ámbitos de sus respectivas competencias, están obligados a proporcionarles información completa sobre la naturaleza de la protección, la asistencia y el apoyo a que tienen derecho en términos de la Ley General

En relación con lo anterior, el Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, señala en su apartado II. Determinación de prioridades, que se deben identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima, para lo cual es necesario el a) Análisis del caso y detección del riesgo, lo cual consiste en un análisis e identificación del riesgo, considerando la peligrosidad de la persona agresora y las condiciones de vulnerabilidad o inseguridad en que se encuentre la mujer víctima, apoyándose para ello en el instrumento 4, denominado —Detección del riesgo por violencia. Asimismo, se deberá explicar puntualmente la violencia cometida, los derechos que le asisten, y las alternativas jurídicas y sociales inmediatas y mediatas, que le permitan tomar decisiones para enfrentar la situación de violencia o violencias que vive, con la premisa de que toda persona encargada de atender a la mujer víctima de violencia

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

deberá actuar siempre con la debida diligencia y en pro de garantizar su integridad, su seguridad y sus derechos. En caso de haber detectado riesgo para su seguridad, el personal del área responsable deberá realizar el enlace inmediato con la institución especializada, realizar la gestión para la obtención del servicio inmediato; así como la medida de seguridad para su acompañamiento hasta que la persona ingrese al servicio.

Cuando del análisis se identifique la b) detección de alto riesgo, por la violencia ejercida sobre la víctima, su falta de redes de apoyo y/o por su situación de vulnerabilidad, ésta y/o las víctimas indirectas se encuentren en un grave riesgo en su seguridad personal, el área responsable con la debida diligencia, deberá realizar las gestiones necesarias a fin de canalizar adecuadamente a la víctima y/o víctimas indirectas a un lugar de máxima seguridad, sea casa de emergencia o refugio.

Incluso, en el “Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018”, numeral 3.6. establece el fortalecer los mecanismos de implementación de medidas de protección para las mujeres y niñas en situación de violencia en todos sus tipos y modalidades, como una de las acciones para garantizar el acceso a la justicia.

#### B. Criterio número 8

Una vez que se brinde la atención inmediata y de primer contacto, donde se identifique que la mujer, menor de edad o adolescente a quien se brinda la atención, es una víctima del delito de trata de personas, de manera inmediata se deberá garantizar su resguardo y seguridad al interior de las instalaciones de la

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

demarcación territorial, mientras se realiza el contacto con las autoridades ministeriales y de asistencia para las víctimas de ese delito.

Asimismo, se deberá garantizar la protección de los y las servidoras públicas que tuvieron contacto con la víctima de trata, así como de aquellas que estén brindando la atención a la víctima.

Es importante garantizar el resguardo de las cédulas de registro que contienen la información de las víctimas de trata y dar el tratamiento como información reservada, conforme a la ley de transparencia y acceso a la información del Distrito Federal vigente, así como los datos de las personas (organizaciones de la sociedad civil que brindan apoyo a las víctimas del delito de trata) y de las servidoras públicas que dan acompañamiento hasta que son canalizadas a las instancias competentes.

C. Como parte del resultado que se obtuvo de las asesorías a las dependencias y (OPAs) participantes en las tres asesorías especializadas, así como de las solicitudes de Información Pública relacionadas con la problemática planteada y la generación del criterio, se observó que en la primera asesoría, con representantes de las dependencias que tienen como parte de sus atribuciones la atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, no se abordó esta problemática, lo cual si sucedió durante la segunda asesoría, donde el OPA de Tlalpan señaló que han trabajado en coordinación con las asociaciones civiles como la red de refugios para dar atención a las víctimas y estar en posibilidad de canalizar a las víctimas de violencia e incluso de trata.

Por su parte, las representantes de la JUD de la Delegación de Iztapalapa, señalaron la necesidad de reforzar la atención a las mujeres víctimas de violencia

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

por parte del personal que trabaja en las agencias del Ministerio Público, particularmente en la demarcación de Iztapalapa; así como el manejo de datos personales de las servidoras públicas que brindan la atención en los distintos niveles que establece el MUA. Ello, en razón del riesgo y peligro al que se encuentran sometidas en razón de realizar sus funciones, especialmente cuando se trata de situaciones de Alto Riesgo. El Inmujeres del Distrito Federal, por su parte, a través de las Unidades de Atención señaló que proporcionaría a las OPAs asistentes la información para que estén en posibilidad de atender a las víctimas de trata.

Ahora bien, por lo que hace a la información que se obtuvo mediante el sistema de información INFOMEXDF, cabe señalar que no hubo solicitud expresa referente a aquellos supuestos donde acudan mujeres víctimas de trata a solicitar atención a las unidades de atención a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia. Sin embargo, si se plantearon dos cuestiones sobre detección e identificación de riesgo:

7. Dentro de la atención que se brinda a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal establece que las y los servidores públicos deben detectar e identificar el nivel de riesgo que presenta el caso. ¿Cuáles son los criterios para determinar el nivel de riesgo?

De estas preguntas, la respuesta generalizada proporcionada por las dependencias y OPAs que atendieron la solicitud de información, consistió en señalar que los criterios son sobre hechos violentos, portación de armas, antecedentes penales del agresor, si haya peligro en la integridad física, psicoemocional, económica o patrimonial y amenazas. Sólo la Delegación de

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

Tlalpan respondió que un criterio para determinar el nivel de riesgo es en caso de víctimas de trata.

8. ¿Cómo están aplicando la cédula de registro y cédula de identificación de riesgo?

Respecto de esta pregunta, las dependencias y OPAs vertieron diversas respuestas sin que de ellas se pueda desprender un criterio de identificación relacionado con las víctimas de trata, que, tal como se desprende del análisis a las leyes en la materia. Se debe considerar como un factor de alto riesgo y por tanto, debe aplicarse la cédula de identificación de riesgo y en su caso, aplicar los protocolos de seguridad que la propia Ley General establece para atender a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de trata.

D. En cuanto a los resultados obtenidos del pilotaje aplicado durante las cuatro semanas del periodo comprendido del 14 de noviembre al 09 de diciembre de 2016, pudo observarse que del total de las encuestas realizadas en ese periodo, no registró ningún dato dentro del rubro de atención que se brindó tratándose de una mujer o niña víctima del delito de trata de personas.

E. Del análisis a la información que se obtuvo de las tres asesorías especializadas, así como de la proporcionada mediante el sistema de información del INFOMEX y los resultados del pilotaje, puede observarse que para aquellas mujeres que el tema de la trata de personas con fines de explotación sexual no se encuentra vinculado al tema de atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, generando la impresión de que, por contar con un marco regulatorio propio del tema y políticas públicas definidas para combatir y erradicar los delitos de trata de personas, no se deben vincular con el tema particular de la violencia en

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

contra de mujeres. Lo anterior se corrobora, desde la omisión de observaciones a este criterio propuesto en la tercera asesoría (ver anexo) como de la ausencia de información en las encuestas aplicadas durante el pilotaje. Ello no debe descartar que por la propia problemática de la trata de personas, las víctimas no acuden a solicitar atención. Sin embargo, esta circunstancia no debe ser excluyente para contar con mecanismos dentro del propio MUA para poder brindar la atención inicial y canalización inmediata ante la detección de riesgo cuando se presente el caso.

#### NOVENA PROBLEMÁTICA:

¿Qué hacer con aquellas mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las OPAs?

A. Artículo 31. Con el fin de proporcionar una efectiva atención a la violencia contra las mujeres, se actuará a partir de un Modelo Único de Atención, para garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia correspondan a una base conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación que impidan la fragmentación de la acción de las dependencias y entidades.

El artículo 33 de la Ley de Acceso establece en su fracción III, como una de las etapas del Modelo Único de Atención la orientación y canalización, donde la autoridad o entidad a la que acuda la víctima por primera vez brindará de manera precisa, con lenguaje sencillo y accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto al caso de violencia que presente, realizando la canalización ante la instancia correspondiente.

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

De igual forma en su artículo 34, fracción I y II establecen respectivamente, que las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos que atienden a mujeres víctimas de violencia en el Distrito Federal deberán canalizar de manera inmediata a las mujeres víctimas de violencia a las Unidades de Atención; cuando se trate de violencia sexual, serán trasladadas a la agencia del Ministerio Público que corresponda; y deben realizar la coordinación con las otras dependencias, para asegurar la uniformidad y la calidad de la atención de las mujeres víctimas de violencia, protocolos de atención médica, psicológica y jurídica.

En este orden de ideas, el Modelo Único de Atención (MUA) establece los niveles de atención: inmediata y de primer contacto, básica y general, y el procedimiento de intervención homologada que comprende la orientación y canalización a la atención especializada, sin embargo, de la revisión al MUA no se desprenden cuáles serán los horarios de atención en el caso de violencia contra las mujeres.

#### B. Criterio número 9.

Se deberá colocar en un lugar visible para todas las personas, en las instalaciones de las OPAs, un cartel dónde se indiquen los días y horarios de atención que la unidad de atención de la OPA labora para recibir y atender a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia. Asimismo, se deberá señalar en ese mismo cartel, los teléfonos y ubicaciones de las dependencias que brindan atención las 24 horas y los 365 días del año, así como los teléfonos institucionales de atención.

Cuando se atienda a una mujer, niña y adolescente víctimas de violencia dentro del horario laboral pero cercano al término de ese horario, se deberá brindar la atención incluso fuera de ese horario, haciendo saber a la víctima que, aquellas

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

gestiones de canalización que no sean de urgencia, emergencia o inmediatas, se realizarán al día hábil siguiente, explicando las razones de esa situación.

En tal caso, al día hábil siguiente, se deberá remitir la información y canalización correspondiente de las víctimas, cuya atención quedo pendiente por la circunstancia descrita en el párrafo anterior. En el supuesto de que la etapa siguiente de la atención se deje para el día hábil siguiente y este ocurrirá en un periodo mayor a 3 días naturales, se deberá informar a la víctima de esta situación y en su caso, dar continuidad al trámite en el día hábil inmediato que corresponda.

También se le deberá informar a la víctima que, en caso de decidirlo, pueden ser canalizada a una dependencia o institución que proporcione la atención en un horario de 24 horas los 365 días del año, para poder dar continuidad a la siguiente etapa de atención, si así lo decide.

Tratándose de casos de urgencia, emergencia o de atención inmediata, se deberá estar a lo señalado en el MUA, respecto de la canalización inmediata

C. En el supuesto contemplado en este noveno criterio, es importante señalar que, dado que no existe una disposición normativa que establezca cuáles deben ser los horarios de atención a mujeres, niñas y víctimas de violencia, en las dependencias y unidades de atención ubicadas en los OPAs, fueron considerados para determinar el presente criterio, la información pública que las dependencias y OPAs publican en sus medios de información, como lo son las páginas web de las dependencias y OPAs.

Como parte del resultado que se obtuvo de las asesorías a las dependencias y (OPAs) participantes en las tres asesorías especializadas, así como de las solicitudes de Información Pública relacionadas con la problemática planteada y la

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

generación del criterio, se observó que las unidades de atención especializada legal y psicológica, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, brindan sus servicios en un horarios amplios, siendo la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad: Agencias del Ministerio Público y Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales con horario de atención de 24 horas los 7 días de la semana. Los centros de atención especializada legal y psicológica con Horarios de atención: 9:00 a 19:00 horas de lunes a domingo: Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento ADEVI ; el Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo , Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar , Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales .

Por su parte, la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, a través de la Policía Preventiva y Policía Complementaria, también brindan atención inicial, de primer contacto, básica y general, en un horario de 24 horas los 7 días de la semana .

De igual forma, las unidades de atención ubicadas en las demarcaciones territoriales, que es dónde se concentra la atención inicial, de primer contacto, básica y general que establece el MUA, tienen horarios distintos y acorde a sus propias reglas de organización. Es de precisar que en el desarrollo de la segunda asesoría, realizada con las OPAs, las representantes de las Unidades de Atención del Inmujeres de la CDMX comentaron, ante los comentarios de las OPAs sobre las complicaciones que resultan dar atención a las víctimas fuera de los horarios de las dependencias (La atención sólo se da en lunes a viernes en horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.), señalaron que se ha estado trabajando con las dependencias para resolver los temas de la atención a las mujeres: las jornadas laborales, los

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

horarios y días no hábiles, específicamente para la atención inmediata. Asimismo, debe precisarse que dentro de la información solicitada a las dependencias y OPAs, mediante el Sistema Infomex, no se incluyó pregunta alguna sobre esta cuestión, por lo tanto, no se cuenta con esta información.

D. Por lo que hace a los resultados obtenidos del pilotaje implementado en los 5 OPAs señalados en los criterios anteriores, se observó lo siguiente:

- Delegación Iztapalapa.

En la JUD de Atención a la Mujer, El horario de atención es de 9 a.m. a 7 p.m., sin embargo, la primera trabajadora social llegó aproximadamente a las 10:10 de la mañana.

No se da cumplimiento a los horarios de atención, debido a que el horario que se establece para la atención a personas de primera vez, es de las 3:30, debido a la demanda de las asesorías, aunque se deja de laborar de acuerdo a su horario correspondiente de la instancia se 9 a 5 p.m.

La atenciones en la unidad de la UAPVIF son en mayor número que en las instancias de Inmujeres y JUD de Atención a la Mujer. Las asesorías de primera vez se registran de 9 a.m. a 3:30 p.m. pero la atención se da hasta el final del horario que es hasta las 5 p.m.

Si alguna usuaria de primera vez llegar cerca del horario de recepción que es a las 3:30 p.m., se le menciona sobre el tiempo de espera para la atención para que así está lo considere y la atención se da hasta las cinco y en algunos casos hasta después de las cinco.”

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

“Cuando llega una atención de primera vez se les dice que los horarios son de 9 a 3:30, ya que la demanda del servicio es mucha y las asesorías de primera vez tienen una duración de 1 hora y media hasta dos horas”

- Delegación Venustiano Carranza

En la JUD de Atención a la Mujer, el horario de atención es de 9 a.m. a 7 p.m. La Unidad de Atención del Inmujeres y la UAPVIF tiene un horario de 9:00 a 5:00 p.m.

- Delegación Miguel Hidalgo

Unidad de Atención del Inmujeres. Los horarios 9 a.m. a 7 p.m. La UAPVIF tiene un horario de 9:00 a 5:00 p.m.

- Delegación Tlalpan

Unidad de Atención del Inmujeres. Aun cuando los horarios de atención son de 9 a.m. a 7 p.m., el personal que brinda la atención llega después de las 9 de la mañana, incluso, en uno de los días en del periodo de implementación del Pilotaje, empezó a laborar a partir de las 10 de la mañana.

- Delegación Cuauhtémoc

En el caso de la JUD de atención a la mujer de la Delegación Cuauhtémoc, fue posible observar que al acudir al módulo de información y atención de la delegación se encontraba cerrado, puesto que el horario que cubre es sólo de 9 a.m. a 2 p.m., por lo que se tuvo que acudir a cualquier otra oficina a pedir informes sobre la Dirección General, se pregunta por el área de atención a la mujer y se remite a la unidad de atención del Inmujeres que se encuentra en el

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

sótano, el cual tiene designados como horarios de atención, de 9-3 p.m. psicología y 9-5 p.m. jurídica. En tanto que la unidad de la UAPVIF tiene un horario corrido de 9:00 a 5:00 p.m.

### Observaciones generales

En cuanto a si se brinda información a las mujeres y niñas víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las unidades de atención y de qué forma, la mayoría de las encuestadas coincide en que se da mediante folletos informativos o Carteles.

En el caso de la de la JUD en la delegación de Iztapalapa, se observó que “Cuando llega una atención de primera vez se les dice que los horarios son de 9 a 3:30, ya que la demanda del servicio es mucha y las asesorías de primera vez tienen una duración de 1 hora y media hasta dos horas”. En la delegación Tlalpan se mencionó que se colocó un cartel en la estación de policía donde se muestran los teléfonos de todas las unidades de cada una de las delegaciones, en general coincide en que proporcionan folletos informativos o se les brinda información en forma verbal.

Es decir, la información que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las unidades de atención puede identificarse de manera general el actuar del personal de las unidades de atención, dónde se les indica verbalmente que se deja de atender hasta cierto horario para que regresen al siguiente día, aunque no se registra si esto también aplica para los casos urgentes o donde se encuentra en riesgo la mujer o niña, y en su caso, se les proporciona información mediante folletos sobre los diversos horarios de atención.

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

F. Como se puede observar, no existe uniformidad en los horarios de atención, que proporcionan las tres instancias de atención. Asimismo, en el caso de que las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, acudan en horarios fuera de los establecidos por las propias dependencias en los OPAs, no hay quien pueda no sólo proporcionar atención inmediata según lo establece el propio MUA sino tampoco para aquellos caso de urgencia, los cuales, acorde con lo señalado en párrafos anteriores, conlleva una movilización a las oficinas centrales de los Centros de Atención y dependencias especializadas en la atención legal, dificultando con ello, un real acceso a la justicia para aquellas mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, que acuden en horarios distintos de aquellos donde se brinda la atención inicial y básica. Esto representa un grave problema pues al haber un desconocimiento de los horarios, al acudir, pueden hacerlo en horarios no habilitados para la atención, y ello puede significar una situación de riesgo para estas mujeres, niñas y adolescentes.

De ahí la importancia de contar con información visible, eficaz y oportuna sobre los horarios de atención en todas y cada una de las unidades de atención pero también facilitar la información para aquellos casos de urgencia, saber a dónde pueden remitirse sin dilación. Aunado a ello, es importante no perder de vista que la diversidad de horarios o el acomodo de horarios ad hoc dentro del horario laboral preestablecido, implica en si un obstáculo para el cumplimiento eficiente y oportuno por parte del personal que atiende en las unidades de atención, en perjuicio de las mujeres que acuden a solicitar esa atención.

DÉCIMA PROBLEMÁTICA:

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

¿Cómo propiciar que las dependencias conozcan la totalidad de los servicios que brindan las otras dependencias para facilitar la canalización de las mujeres y niñas víctimas de violencia de una atención básica y general a una atención especializada?

A. En este sentido, es necesario considerar lo que señala la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, en el artículo 31 que “Con el fin de proporcionar una efectiva atención a la violencia contra las mujeres, se actuará a partir de un Modelo Único de Atención, para garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia correspondan a una base conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación que impidan la fragmentación de la acción de las dependencias y entidades”.

Como parte de robustecer lo anterior es necesario tener presente lo indicado en el Artículo 34. “Las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos que atienden a mujeres víctimas de violencia en el Distrito Federal deberán: ...

II. Realizar en coordinación con las otras dependencias, para asegurar la uniformidad y la calidad de la atención de las mujeres víctimas de violencia, protocolos de atención médica, psicológica y jurídica;

...

En relación con lo anterior, el Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, dentro de sus objetivos específicos establece que las dependencias deben:

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

“3. Identificar, efficientar y conformar servicios integrales que den respuesta eficaz, eficiente, oportuna y con la debida diligencia a las mujeres y niñas víctimas de violencia para hacer efectivo su derecho de acceso a la justicia”.

Además el propio Modelo establece dentro de su apartado donde se describen los niveles de atención que las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos deben integrar a los servicios de atención que brindan a las mujeres y niñas víctimas de violencia lo siguiente:

“Conocer la existencia y ubicación de áreas que atienden la violencia dentro de las dependencias o entidades en que laboran, o fuera de ellas, a fin de que puedan informar adecuadamente sobre los servicios requeridos. (Apoyarse en mapas geo-referenciados que ubiquen las áreas que conforman las dependencias o entidades en que laboran).

De igual manera:

“Todas las dependencias, entidades u Órganos Político Administrativos del GDF deberán tener un directorio actualizado de los espacios que brindan servicios de atención a la violencia, los cuales habrán de contener el nombre de las áreas, dirección y teléfonos, a fin de que se mantengan vigentes”.

Asimismo, el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015- 2018 en su numeral 3.2 ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO, considera como parte de las estrategias de las dependencias y órganos político administrativos:

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

“3.2.2. Establecer los servicios de protección, acompañamiento y representación jurídica de mujeres víctimas de violencia, para evitar la revictimización en el proceso.”

Además de:

“3.2.3. Generar acciones para ofrecer servicios de asesoramiento de forma integral, con calidez y calidad a mujeres víctimas de violencia” .

B. Criterio número 10.

Por lo anterior, se reitera la necesidad de contar con un directorio actualizado de los servicios especializados que brindan atención dentro de cada demarcación territorial.

Este directorio deberá contener los horarios de los servicios especializados que indica el Modelo Único de Atención (MUA), así como los datos de contacto institucional, es decir, los números telefónicos, correos electrónicos y ubicación física de las instalaciones donde se localizan las y los servidores públicos que recibirán a las mujeres y niñas víctimas de violencia. Ello, para facilitar la comunicación interdependencias y unidades de atención a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

C. Como parte del resultado que se obtuvo de las asesorías y de las solicitudes de Información Pública relacionadas con el planteamiento de esta problemática y la generación del criterio en cuanto a las dependencias se registra que cada una brinda una atención inmediata y de primer contacto, de acuerdo con su ámbito de competencia, y en la mayoría de los casos se canaliza a las mujeres

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

y niñas a las instancias que consideran podrán brindar una atención especializada; sin embargo no se utiliza la Cédula de Registro Único, salvo la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo que indicó utilizarla, debido a que se argumenta que es necesaria la existencia de la Red de Información de los casos de violencia contra las mujeres.

Cabe señalar que las dependencias refieren una gama de actividades entre las que se encuentran asesorías, capacitaciones, trabajos de coordinación, mesas de trabajo, entre otras; como parte de las acciones llevadas a cabo para cumplimentar a cabalidad, cada una de las obligaciones que se desprenden del MUA, sin embargo tampoco se establece el sistema de canalización, así como tampoco como se llevará el seguimiento de los casos para garantizar la no revictimización de las mujeres y niñas víctimas de violencia.

D. En lo que corresponde al resultado que se obtuvo de los trabajos con los Órganos Político Administrativos se registra que estas instancias informan, orientan y canalizan a las mujeres y niñas que se acercan a solicitar una atención especializada; de acuerdo con el informe de la solicitud de información pública, la mayoría de las demarcaciones territoriales canalizan a las instancias que consideran especializadas (UNAVI y Unidades de Inmujeres) y no utilizan la Cédula Única de Registro; tampoco cuentan con un mecanismo de seguimiento, salvo en los casos de las delegaciones de Tláhuac y Tlalpan que establecen un seguimiento telefónico para obtener información sobre el resultado de la canalización y en cuanto a la delegación Iztapalapa el personal solicita mediante oficio el seguimiento a la instancia a la que fue derivado el caso.

En cuanto a los resultados obtenidos del pilotaje aplicado en las demarcaciones territoriales de Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano

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

Carranza; mismo que se concretó en registrar observaciones dentro de la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia en tres instancias UAPVIF/UNAVI, INMUJERES Y JUD asignada por la delegación para atender los casos de estas; con respecto a la JUD de Venustiano Carranza se observó que esta no cuenta con ningún tipo de catálogo de servicios, salvo uno de los registros en el cual se indica que si se cuenta con este catálogo.

Con respecto a la observaciones registradas en UAPVIF/UNAVI y a la unidad de INMUJERES de la delegación Miguel Hidalgo en ambas se señaló que no se cuenta con algún catalogo que se pueda utilizar para canalizar a las mujeres y niñas para que reciban una atención especializada.

En el caso de la delegación Tlalpan, en la mayoría de las observaciones se exploró que no se cuenta con catálogo de servicios, salvo dos registros que se indicó que sí, sin embargo no se cuentan con los datos que contienen un catálogo de servicios.

Por lo que respecta a la JUD de Cuauhtémoc y a la UAPVIF/UNAVI de Iztapalapa, las observaciones indican que estas instancias han desarrollado su propio catálogo de servicios especializados para la atención de víctimas de violencia.

E. En conclusión, se reitera el propósito de este criterio, debido a que como lo marca el MUA se garantice la intervención en cada ámbito de violencia que se enmarquen en una base conceptual y una coordinación entre dependencias, para asegurar la uniformidad y la calidad de la atención de las mujeres y niñas víctimas de violencia y así evitar la revictimización.

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

## DÉCIMA PRIMERA PROBLEMÁTICA:

¿Cómo propiciar una canalización que permita cubrir las necesidades y expectativas de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia?

A. La ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal establece en el “artículo 5. Las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia tendrán los derechos siguientes:

...

III. Recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención;

...

Lo anterior se complementa con lo señalado por el “artículo 30. La intervención especializada, desde la perspectiva de género, para las mujeres víctimas de violencia se regirá por los siguientes lineamientos:

...

I. Atención integral: Se realizará considerando el conjunto de necesidades derivadas de la situación de violencia, tales como la sanitaria, psicosocial, laboral, orientación y representación jurídica, albergue y seguridad, patrimonial y económica;

II. Efectividad: se adoptarán las medidas necesarias para que las víctimas, sobre todo aquellas que se encuentran en mayor condición de vulnerabilidad, accedan a los servicios integrales que les garantice el ejercicio efectivo de sus derechos”; ...

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

Dentro de las etapas que señala el artículo 33 del mencionado ordenamiento que integran el Modelo Único de Atención es necesario considerar para este aspecto lo siguiente:

...

“II. Determinación de prioridades. Consiste en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima;

III. Orientación y canalización. La autoridad o entidad a la que acuda la víctima por primera vez brindará de manera precisa, con lenguaje sencillo y accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto al caso de violencia que presente, realizando la canalización ante la instancia correspondiente”.

...

El Modelo Único de Atención plantea lo indispensable a ofrecer a las víctimas de violencia, como parte de una política pública y del conjunto de esfuerzos interinstitucionales y de la sociedad civil, para proporcionar servicios especializados integrales de manera coordinada, funcional, homologada y responsable orientados a dar respuesta eficaz, eficiente, oportuna y con la debida diligencia a las necesidades de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.

Dentro de los objetivos específicos el MUA reitera que este debe “5. Establecer el procedimiento para el seguimiento de los casos, a fin de favorecer la coordinación institucional y garantizar la calidad de la atención”.

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

Lo anterior se reafirma dentro de las etapas que señala el MUA en la ruta crítica de la intervención homologada respecto de:

#### “II. Determinación de prioridades

Consiste en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima.

#### III. Orientación y canalización

La autoridad o entidad a la que acuda la víctima por primera vez, brindará de manera precisa, con lenguaje sencillo y accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto al caso de violencia que presente, realizando la canalización ante la instancia correspondiente.

Se deberá canalizar a la víctima mediante oficio correspondiente, debiendo remitir a la instancia destinataria copia de la Cédula de Registro Único, incluyendo la documentación soporte, de la cual las dependencias y entidades tomarán los datos para el seguimiento del caso, con el objetivo que cada instancia que atienda a la víctima parta de una sola fuente de información para evitar la duplicidad de registros.

La persona que brinda la atención de primera ocasión, se asegurará de establecer contacto (telefónico o por las vías que considere pertinentes) con el enlace designado de la dependencia o entidad a la que referirá a la mujer víctima y las víctimas indirectas, la cual deberá leer en primer término la Cédula de Registro Único y los documentos recabados, con la finalidad de evitar violencia institucional hacia la víctima, realizando únicamente las preguntas complementarias necesarias para determinar la atención especializada”.

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

Lo establecido por el MUA se robustece con lo que mandado por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia respecto de “De los derechos de ayuda, asistencia y atención”

B. Criterio número 11.

Cada Órgano Político Administrativo, en coordinación con las dependencias y entidades, desarrollará su propio catálogo de servicios especializados para la atención de víctimas de violencia, que se ofrecen en cada demarcación territorial, el cual deberá contener direcciones, teléfonos, correos electrónicos y ubicación física de las instalaciones donde se localizan, tipos de servicios que se brindan y nombre de las personas que ofrecen los servicios.

C. Dentro del resultado que se obtuvo por parte de las dependencias con respecto a las asesorías y a las respuestas de las solicitudes de información pública relacionadas con la problemática que se está planteando, se considera que todas llevan un registro de los datos generales de la atención que brindan a las mujeres y niñas víctimas de violencia, sin utilizar para ello la Cédula de Registro Único; además de que las canalizan a las instancias que consideran que cubrirán sus expectativas y necesidades, sin indicar con claridad cuál es el mecanismo para identificar estas canalizaciones e incluso su seguimiento oportuno.

D. Con respecto al resultado de las asesorías y solicitudes de información por parte de los Órganos Político Administrativos se obtiene que solo escuchan y orientan, en el caso de la delegación Tlalpan se cerciora “Que las víctimas reciban los primeros auxilios, la información y orientación del conjunto de alternativas por las que puede optar y en casos específicos”.

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

Cabe mencionar que la mayoría de las demarcaciones territoriales indican que acompañan a las mujeres y niñas a las instancias para recibir la atención, sin embargo este acompañamiento consiste en llevar a la persona a las instalaciones de lo que consideran la instancia especializada, que por lo general se encuentran en el mismo edificio o inmueble; esta es una práctica muy común que se estila en las delegaciones.

En general no se indica por las demarcaciones territoriales cómo se da seguimiento a la canalización de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, con la finalidad de evitar su revictimización e incluso señalar si se cubrieron sus expectativas y necesidades.

En relación con los resultados obtenidos del pilotaje aplicado en los Órganos Político Administrativos de Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza; mismo que se concretó con el registro de observaciones dentro de la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia en tres instancias UAPVIF/UNAVI, INMUJERES Y JUD asignada por la delegación para brindar este servicio, en este rubro se obtuvo que durante la entrevista, momento donde se detectan necesidades y se establecen las expectativas; las y los servidores públicos que se dedican a la atención se distraen con facilidad debido a que los espacios no son los indicados para proporcionar este servicio, aunado a esto se suman los constantes distractores (contestación de llamadas telefónicas, ruido de automóviles, remodelación de inmuebles, entre otros).

También es importante señalar que durante la entrevista la o el servidor público cuestiona o emite juicios de valor en relación con lo expresado por la mujer o niña, en ocasiones cuentan su propia experiencia bajo el argumento de crear empatía con la víctima de violencia.

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

Incluso puede ser que no conteste lo que se le pregunta y que no tenga seguridad a la hora de hablar; o bien que no dé respuesta a las preguntas que la persona realiza, sin embargo puede darse el caso contrario que él o la servidora pública proporcionen información clara y asertiva desde el primer momento.

E. En conclusión, se reitera el propósito de este criterio, debido a que es necesario propiciar una adecuada canalización que permita cubrir las necesidades y expectativas de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, mediante el desarrollo de un catálogo de servicios especializados para la atención adecuada de víctimas de violencia, que contenga los datos precisos y necesarios que se ofrecen como son: las direcciones, teléfonos, correos electrónicos y ubicación física de las instalaciones donde se localizan, tipos de servicios que se brindan y nombre de las personas que ofrecen estos servicios.

#### DÉCIMA SEGUNDA PROBLEMÁTICA:

¿Que se requiere para brindar una atención básica y general que derive a las mujeres y niñas víctimas de violencia a ser canalizadas a una atención especializada y adecuada para evitar su revictimización?

A. De acuerdo con lo que establece la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal en los siguientes artículos:

“Artículo 28. Las medidas de atención en materia de violencia contra las mujeres consisten en brindar servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales con calidad y calidez para su empoderamiento y desarrollo integral de sus potencialidades.

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

Artículo 29. Las dependencias y entidades de la administración pública del Distrito Federal, así como las privadas que presten servicio de atención en materia de violencia contra las mujeres deberán contar con personal profesional y especializado, quienes deberán recibir continuamente capacitación en materia de derechos humanos de las mujeres”.

Dentro de los objetivos específicos del Modelo Único de Atención se señala que se debe:

1. Establecer y reproducir buenas prácticas en la atención a mujeres y niñas víctimas de violencia para evitar su revictimización.
2. Brindar una atención adecuada para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres víctimas de violencia, propiciando su tranquilidad, seguridad y bienestar.

En este sentido, es importante señalar que la acción coordinada que plantea el Modelo pretende evitar la violencia institucional (revictimización) de las mujeres y niñas víctimas de violencia, afinando procedimientos y mecanismos para su atención a través del establecimiento de mecanismos como lo es una ruta crítica y la aplicación de instrumentos como la Cédula de Registro Único y la Cédula de Detección de Riesgo por Violencia, que permite construir indicadores para apoyar a las víctimas en la toma de decisiones y, sobre todo; para garantizar que todo servidor público actúe con la debida diligencia.

Por tal razón, se requieren de principios de intervención que respondan a un dispositivo común, a efectos de homologar criterios y procesos que coloquen las necesidades de las mujeres víctimas de violencia como el punto de partida para

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

diseñar el plan de intervención integral. Lo anterior, con independencia de reconocer la importancia de realizar protocolos especializados por servicios.

En este sentido, el Modelo Único de Atención pretende unificar, con perspectiva de género, respeto a los derechos humanos y desde un enfoque multidisciplinario (legal, psicológico, salud integral, trabajo social, antropológico, pedagógico, entre otros) las orientaciones, intervenciones y registros de los casos de violencia de género en la Ciudad, para todas las instancias que intervienen en su atención.

Lo establecido por el Modelo Único de Atención (MUA), se refuerza con lo que señala el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015- 2018 en cuanto a lo que se describe:

### “OBJETIVO 3. ACCESO A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA

3. Impulsar acciones de prevención, atención y sanción de todos los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres y niñas, así como fortalecer la coordinación interinstitucional entre los Entes públicos para su erradicación.

Meta: 3. Dar cumplimiento anual al 90% de las acciones programadas para impulsar la prevención, atención y sanción de todos los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres y niñas, así como fortalecer la coordinación interinstitucional entre los Entes públicos para su erradicación” .

### “3.1 PREVENCIÓN DE TODAS LAS FORMAS Y TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.

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

3.1.6. Sensibilizar, capacitar y especializar en perspectivas de género y de Derechos Humanos a personas servidoras públicas y responsables de la impartición de justicia que atienden de manera directa casos de violencia contra las mujeres y niñas.

3.1.17. Promover medidas para sensibilizar y capacitar a personas del servicio público que atienden a mujeres y niñas víctimas de violencia” .

B. Criterio número 12.

Los Órganos Político Administrativos podrán desarrollar o ajustar su propia ruta crítica para la atención de mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, de forma coordinada con las instancias que operan dentro de la demarcación territorial; con base en la intervención homologada que señala el Modelo Único de Atención. Lo anterior para garantizar una pronta atención especializada, según lo requieran las víctimas.

C. Como resultado de las asesorías y de las respuestas a las solicitudes de información pública relacionadas con la problemática proyectada, la atención brindada por las dependencias se basa en los servicios de acuerdo al ámbito de competencia y a las actividades que cada una a implementado; sin embargo entre dependencias no se ha generado un mecanismo de coordinación que permita la intervención homologada que se describe en el MUA, lo cual se constituye como un obstáculo para que las mujeres y niñas víctimas de violencia continúen con una atención especializada que evite su revictimización y por lo tanto que se tenga un seguimiento preciso, hasta la conclusión de cada uno de los casos.

D. Con respecto al resultado de las asesorías y solicitudes de información por parte de los Órganos Político Administrativos se obtiene que la atención que se

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

brinda es inmediata y de primer contacto, es decir la mujer o niña víctima de violencia se acerca para solicitar o preguntar por algún servicio relacionado con la atención a la violencia y que no es atendida por el personal especializado.

Lo anterior se desprende de lo que se indica por el propio MUA respecto a que “El personal de primer contacto al recibir la solicitud o conocer de la problemática de violencia, referida directamente por la mujer o niña, deberá informar de manera inmediata al área responsable de su institución o dependencia para la aplicación del presente Modelo, y recibir la instrucción determinada por dicha área, para proporcionar la atención adecuada”.

Incluso se ha reiterado dentro de los resultados que solo se ofrece atención psicológica, jurídica, médica y social relacionada con brindar servicios de primeros auxilios, para continuar con la derivación de las víctimas de violencia a las instancias que consideran especializadas para la brindar atención.

En este contexto el personal de las demarcaciones territoriales en general canaliza a las mujeres y niñas a las instancias que brindar una atención básica y general, es decir no se propicia en ningún momento que se llegue a la atención especializada.

Con respecto a los resultados obtenidos del pilotaje aplicado en los Órganos Político Administrativos de Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza; el cual se concretó en el registro de observaciones que se realizaron dentro de la atención que se brindó a las mujeres y niñas víctimas de violencia en tres instancias UAPVIF/UNAVI, INMUJERES Y JUD asignada por la delegación para este servicio; la totalidad de las y los servidores públicos indican que por lo que respecta al seguimiento de la atención especializada, a partir de la

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

canalización de las mujeres y niñas víctimas de violencia, se lleva a cabo mediante oficio, solicitando información al área o dependencia a dónde fue canalizada la víctima; sin embargo no se cuenta con un mecanismo donde se registre dicho seguimiento.

Asimismo, la totalidad de las servidoras o servidores públicos señalaron que no se cuenta con un mecanismo o instrumento de evaluación con la finalidad de garantizar la aplicación del MUA y evitar la revictimización, así como garantizar la efectividad en la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia.

A pesar de lo anterior es importante subrayar lo indicado por el personal en el caso de la delegación Iztapalapa quienes señalan que el formato de registro o receptor, sin detallar como funciona, contribuye a evitar la revictimización, en dicho formato se especifican los tipos y datos de violencia que han sido ejercidos en la usuaria y en este momento sustituye a la Cédula Única de Registro.

En conclusión, se reitera la propuesta de este criterio sobre la necesidad inmediata de que tanto las dependencias, entidades en coordinación con los Órganos Político Administrativos que brindan servicios de atención inmediata y general desarrollen o ajusten su propia ruta crítica para la atención de mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, de forma coordinada con las instancias que operan dentro de la demarcación territorial; con base en la intervención homologada que señala el Modelo Único de Atención, con la finalidad primordial de garantizar una pronta atención especializada, según lo requieran las víctimas y erradicar la revictimización.

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

### DÉCIMA TERCERA PROBLEMÁTICA:

¿Cómo se da seguimiento a la canalización de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, con la finalidad de evitar su revictimización?

A. Considerando que la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal establece como medida de atención en materia de violencia, brindar servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales con calidad y calidez para el desarrollo integral de sus potencialidades, para lo cual, la Administración Pública del Distrito Federal, a través de las áreas que presten servicios de atención en materia de violencia contra las mujeres, deberá dar una intervención especializada desde la perspectiva de género, para mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, debiéndose regir por los lineamientos de atención integral, efectividad, legalidad, auxilio oportuno y respecto de los derechos humanos de las mujeres.

Lo anterior se complementa con lo señalado en el siguiente precepto legal:

“Artículo 32. El Modelo Único de Atención establecerá que los servicios de atención social, psicológica, jurídica y médica de las distintas dependencias y entidades se coordinen para operar a través de la red de información de violencia contra las mujeres, mediante una cédula de registro único, de tal manera que con independencia de la institución a la que acudan por primera vez las mujeres víctimas de violencia, se garantice el seguimiento del caso hasta su conclusión.

Las dependencias y entidades deberán registrar el ingreso de las mujeres víctimas de violencia en la red de información de violencia contra las mujeres mediante la cédula de registro único. Esta cédula deberá transmitirse a las dependencias y entidades del Distrito Federal a donde se canalicen las víctimas o se preste el

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

servicio subsecuente, a efecto de que se tenga un registro de la atención que se brinda desde el inicio hasta la conclusión de cada caso. El Reglamento de la presente Ley, contemplará las características y el mecanismo para instrumentar la cédula de registro único.

Por lo que respecta a la aplicación que este ordenamiento señala en relación con el MUA, es fundamental considerar lo que se establece en el siguiente:

“Artículo 33. El Modelo Único de Atención tendrá las siguientes etapas:

...

V. Seguimiento. Son las acciones para vigilar el cumplimiento de los procedimientos de canalización contenidos en esta Ley para atender los casos de violencia contra la violencia”.

...

En este mismo sentido, la justificación que sirve de base para la emisión del MUA refiere que “diversos países han venido desarrollando mecanismos e instrumentos orientados a brindar atención adecuada a mujeres víctimas de violencia, enfocados a generar servicios integrales, seguridad y acceso a la justicia para las mujeres, dichas propuestas han sido posibles a través del diseño y elaboración de modelos y protocolos específicos”.

Por lo tanto “El Modelo Único de Atención es un instrumento que contiene el proceder que deberá de constituir y situar el funcionamiento y operación, mediante el establecimiento de directrices, lineamientos y principios rectores que permitan homologar, regular y coordinar la intervención y actuación de las y los servidores

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

públicos responsables de ejecutar la acciones para respetar, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia”.

Asimismo, con base en el anterior precepto legal, “el Modelo Único de Atención debe garantizar en su actuar las acciones de acceso a la justicia, que consisten en implementar de manera pronta y eficaz las medidas de protección para mujeres víctimas de violencia o en riesgo de serlo; actuar con la debida diligencia para orientar, acompañar y representar a las mujeres víctimas de violencia en los procedimientos en que participen; e instrumentar acciones integrales que tiendan a disminuir los efectos de la violencia contra las mujeres y evitar la violencia institucional”.

Como parte de los objetivos específicos señalados en el MUA es fundamental la importancia que se da al seguimiento de los casos de las mujeres y niñas víctimas de violencia; para lo cual es indispensable que se generen mecanismos de coordinación entre las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos mediante los cuales se garantice una efectiva atención y se evite la revictimización, tal como se establece en el siguiente objetivo específico:

“6. Evaluar la atención y seguimiento de los casos de las mujeres víctimas de violencia, mediante el diseño de instrumentos y mecanismos que permitan evidenciar los logros y errores de la atención”.

De igual manera es necesario considera las características de la atención que se describen dentro del propio Modelo y que buscan garantizar, respetar y proteger los derechos humanos de las mujeres, las cuales para efectos de este planteamiento se consideran importantes y a continuación se describen:

...

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

“IX. Interinstitucionalidad: Refiere a la interacción, articulación y comunicación permanente de las instituciones correspondientes, en todo proceso de atención de las mujeres víctimas de violencia, a fin de potenciar las acciones y recursos en la materia.

...

XIV. Secuencia de los servicios/seguimiento: Refiere a la concatenación, congruencia y relación sistemática que deben tener todas las acciones que deriven en el cabal cumplimiento de los procedimientos que implican las medidas de atención desde el primer contacto, la canalización (cuando sea el caso), hasta la atención especializada”.

...

Es necesario considerar para efectos de la canalización que realiza el personal que brinda atención inmediata o de primer contacto los parámetros que se señalan para el seguimiento en la atención especializada con base en lo que a continuación se indica:

#### “V. Seguimiento

Son las acciones para vigilar el cumplimiento de los procedimientos de canalización contenidos en la Ley, para atender los casos de violencia contra las mujeres.

El enlace que atienda de primera vez, deberá dar seguimiento (telefónico o por el medio que considere pertinente) al caso.

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

Cuando la mujer víctima atendida de primera ocasión no llegue a la instancia de atención especializada, el enlace de contacto deberá dejar establecido en la Cédula de Registro Único que, como parte del seguimiento, la víctima no acudió a la instancia a la que se canalizó.

En la actualidad, las diferentes instancias del Gobierno del Distrito Federal junto con organizaciones sociales, están interviniendo en materia de violencia contra las mujeres, con modelos que tienden a apoyarse en la normatividad vigente considerando ámbitos de intervención y tipos de violencia. Sin embargo, y considerando los grandes avances que se han tenido en el Distrito Federal en materia legislativa y en presupuestos para la atención y prevención de la violencia contra las mujeres; todavía existen grandes rezagos respecto a que todas las instancias cumplan con unos básicos comunes que garanticen la calidad de la intervención, con personal especializado y con una visión informada de qué instancia puede resolver las necesidades de cada una de las víctimas de violencia y de sus hijos e hijas.

Lo anterior se complementa con lo establecido por el reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el artículo que a continuación se transcribe:

“Artículo 19.- La atención que otorguen las instituciones públicas a las víctimas será gratuita, integral y especializada para cada modalidad de violencia.

Los centros que brinden dicha atención deberán implementar mecanismos de evaluación que midan la eficacia y calidad en el servicio”.

B. Criterio número 13.

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

Mediante las acciones para vigilar el cumplimiento de los procedimientos de canalización contenidos en la LAMVLVDF para atender los casos de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes.

La o el servidor público que atienda de primera vez, deberá dar seguimiento (telefónico o por el medio que considere pertinente) al caso, con la finalidad de garantizar que se le brinde atención especializada y evitar su revictimización.

Cuando las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia que fueron atendidas en una primera ocasión, no lleguen a la instancia de atención especializada, la o el servidor público de contacto deberá dejar establecido en la Cédula de Registro Único que, como parte del seguimiento, la víctima no acudió a la instancia a la que se canalizó.

C. Dentro del resultado de las asesorías y de las respuestas a las solicitudes de información pública relacionadas con la problemática de cómo se da seguimiento a la canalización de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, con la finalidad de evitar su revictimización, se obtiene que la mayoría de las dependencias no describe cual es el mecanismo que se tiene para el seguimiento de los casos, así como tampoco para obtener el resultado de la canalización que se genera, sobre todo porque no se utiliza el instrumento señalado por el MUA, como lo es la Cédula Única de Registro y por lo tanto se fomenta y mantiene la revictimización, debido a que el o la servidora pública que recibe a la persona canalizada carece de la información mínima del caso y la víctima nuevamente tiene que manifestar la problemática que conlleva a proyectar sus necesidades y expectativas.

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

D. En el caso de las asesorías y solicitudes de información que se emiten por parte de los Órganos Político Administrativos tampoco se indica claramente cuál es el mecanismo para el seguimiento de las canalizaciones e incluso si se cuenta con el registro del seguimiento que se da a cada caso, o como se verifica que las mujeres, niñas y adolescentes acuden a las instancias especializadas para ser atendidas y con ello evitar la revictimización.

En cuanto a los resultados obtenidos del pilotaje aplicado en los Órganos Político Administrativos de Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza; el cual se concretó en el registro de observaciones que se realizaron dentro de la atención que se brindó a las mujeres y niñas víctimas de violencia en tres instancias UAPVIF/UNAVI, INMUJERES Y JUD asignada por la delegación para este servicio; se mantiene durante el lapso de tiempo en que éste se llevó a cabo, que las y los servidores públicos indicaron que el seguimiento de la atención especializada, a partir de la canalización de las mujeres y niñas víctimas de violencia, se lleva a cabo mediante oficio, solicitando información al área o dependencia a dónde fue canalizada la víctima; sin embargo no se detalla con claridad donde queda registrado el mismo, o bien cuál es el resultado de dicha canalización y si se cuenta con información que permita evaluar si se contribuye a evitar la revictimización de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

E. En conclusión, se reitera la propuesta que se pretende con este criterio respecto a contar con acciones precisas que permitan vigilar el cumplimiento de los procedimientos de canalización contenidos en la LAMVLVDF; así como fortalecer que la o el servidor público que atiende de primera vez, brinde un seguimiento oportuno a cada caso, a fin de garantizar que se continuará con una atención especializada con lo cual se contribuye a evitar la revictimización.

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

## DÉCIMO CUARTA PROBLEMÁTICA

Evaluación de la atención que se brinda a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, con la finalidad de garantizar la aplicación del MUA y evitar la revictimización.

A. Es obligación de las dependencias y entidades de la ciudad de México de remitir la información y estadísticas a la red de información de violencia contra las mujeres conforme a la periodicidad y especificidad que solicite el INMUJERESDF; el cual deberá diseñar lineamientos, mecanismos, instrumentos e indicadores para el seguimiento y vigilancia de los objetivos en perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres.

Para ello, deberán enviar mensualmente al INMUJERE, la información solicitada, conforme a los requerimientos, indicando los factores de vulnerabilidad y atendiendo las disposiciones que establece la normativa en la materia.

Por su parte, el Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia del Distrito Federal, estipula que la Red de Información de Violencia contra las Mujeres busca: concentrar la información estadística que se genera en las dependencias, entidades y las 16 delegaciones de las víctimas de violencia, medir la magnitud de la violencia contra las mujeres, identificar los factores de riesgo y evaluar el esfuerzo conjunto y coordinado de las dependencias, entidades y delegaciones que atiendan a mujeres víctimas de violencia.

Lo anterior, con la finalidad de establecer parámetros de medición de servicios de protección, acompañamiento y representación jurídica de mujeres víctimas de violencia y por ende, que permitan evitar la revictimización en el proceso

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

Para ello, los titulares de las dependencias que integran la Coordinación Interinstitucional, deberán reunirse de manera periódica para evaluar el cumplimiento de los objetivos esta Ley.

Conforme al programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018, se deberá generar información desagregada por edad y sexo de personas víctimas de violencia, tipos y modalidades, diseñar metodologías para el desarrollo y compilación de estadísticas sobre violencia contra las mujeres y promover mecanismos de seguimiento y generación de indicadores de monitoreo e impacto de programas y acciones de violencia hacia las mujeres y niñas y asistencia legal desde la perspectiva de género.

En ese sentido, el Modelo Único de atención, detalla que se debe evitar el maltrato a toda persona que presenta una denuncia por violencia, por lo que es prioritario que todas las y los servidores públicos comprendan que la victimización primaria ocurre cuando la persona ha sido víctima de un delito y que la victimización institucional o revictimización, refiere a la violencia que el sistema puede ejercer sobre la víctima al dar respuestas deficientes a sus demandas, mismas que derivan de la incomprensión a su situación, haciéndole vivir nuevamente el papel de víctima

#### B. Criterio número 14.

Para evaluar la atención y seguimiento de los casos de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, es indispensable el diseño de instrumentos y mecanismos que permitan evidenciar los logros y errores dentro de la atención.

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

Además de considerar establecer y reproducir buenas prácticas, de acuerdo con la experiencia obtenida por otra dependencia, instancia u OPA en la atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia para evitar su revictimización.

C. Las asesorías y solicitudes de información pública, revelaron que las dependencias y OPAs generan la revictimización de las mujeres víctimas de violencia, en primer lugar porque no cuentan con la red de información necesaria para la descarga de la Cédula Única de Información, y de esa manera, cualquier persona servidora pública tenga acceso a la red de información, evitando la revictimización y permitir al mismo tiempo, generar indicadores que permitan evaluar su eficacia.

Aunado a lo anterior, favorece la revictimización, el hecho de que los y las servidoras públicas no conozcan las competencias y facultades que tienen las demás autoridades o bien que no cuenten con el presupuesto necesario para contar con personal que pueda acudir a cualquier lugar de la CDMX para dar acompañamiento a la víctima de violencia y así evitar la revictimización.

Es por lo anterior que se advierte la importancia primaria de que todas las instancias de la administración pública de la Ciudad de México, cuenten con la Cédula del Modelo Único de Atención, para poder contar con elementos que inhiban la revictimización y por otro lado, que permitan contar con indicadores para que éstos sean mediables.

D. En los Órganos Político Administrativos, de manera casi unánime señalaron que no aplican la Cédula Única de Atención y por tanto no cuentan con indicadores que permitan verificar su eficacia y evitar la revictimización.

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

En el caso de Iztapalapa, mencionó que, aun cuando aplicó el Modelo Único de Atención al llenar Cédula y enviarla ante las UNAYPV, estas unidades no las recibieron, argumentando que no es oficial, e incluso por la negativa de varias dependencias para recibir las cédulas de registro, no habían aplicado la cédula de registro e incluso. Aunado a que se acordó en otra reunión del Comité de Atención, que no se llenaría la cédula hasta aviso del InmujeresDF.

En caso de la Delegación Cuauhtémoc menciona que para evitar la revictimización, el personal autorizado, llena el formato único de atención y posteriormente envía copias a las demás dependencias para evitar la revictimización, o bien el caso de Delegación Iztapalapa que considera suficiente el seguimiento telefónico.

Es general la afirmación de que no se puede evitar la revictimización, sino hasta que se culmine con la red de información, ya que sólo así se podrá descargar todas y cada una de las acciones seguidas por el personal a cargo de la atención inicial.

Aunado a ello, como resultado colateral de no aplicarse la Cédula de Registro Único, tampoco se registra la aplicación de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida.

Así mismo, señalan que no se cuenta con un mecanismo o instrumento de evaluación con la finalidad de garantizar la aplicación del Modelo Único de Atención, con la finalidad de evitar la revictimización y garantizar la efectividad en la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia.

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

En conclusión, se favorece la revictimización de las mujeres víctimas de violencia, ya que al no llenar la cédula única de registro, no permite a las otras autoridades conocer acerca de los detalles del asunto y obliga a tener que volver a tocar temas sensibles con la víctima.

E. Es por ello que se recomienda que a la brevedad sean implementados en la atención a mujeres víctimas de violencia, el llenado de la Cedula Única de Registro y por ende, que opere la Red de Información a fin de evitar revictimización de mujeres y poder contar con indicadores en tiempo real.

## DÉCIMOQUINTA PROBLEMÁTICA

De los principios que se establecen en el Modelo Único de atención, cuáles han sido considerados dentro de la atención que se brinda a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

A. El Modelo Único de Atención señala que para la atención a mujeres víctimas de violencia se hace necesario que se actúe bajo determinados principios, orientados a garantizar, respetar y proteger el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia:

I. El respeto a la dignidad humana de las mujeres: Refiere al valor inherente al ser humano. Es el derecho que tienen todas las personas de ser respetadas y valoradas como seres individuales y sociales, con sus características y condiciones particulares, por el hecho de ser personas. Es un principio en el que se anclan los derechos humanos y la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres. La observancia de este principio es fundamental en la atención que se

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

brinde a las mujeres víctimas de violencia, lo que implica respetar su valía como personas;

II. La libertad y autonomía de las mujeres: La libertad refiere a la capacidad de las mujeres para obrar según su propia voluntad, y la autonomía alude a la capacidad de decidir por sí mismas, sin coerción externa. Ello implica que en todo el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia se les debe orientar desde la perspectiva de género, respetando siempre su toma de decisiones;

III. La no discriminación: Implica erradicar todo acto o expresión que conlleve a una distinción, exclusión o restricción que sufren las mujeres por razón de género, edad, salud, características físicas, posición social, económica, condición étnica, nacional, religiosa, opinión, identidad u orientación sexual, estado civil, o cualquier otra que atente contra su dignidad humana, que tiene por objeto menoscabar o anular el goce o ejercicio de sus derechos;

IV. La equidad de género: Condición indispensable y necesaria para lograr la igualdad de género, entendida como el proceso que permite un trato diferente para cada género dependiendo de sus necesidades y condiciones que les impone determinado contexto social y temporal; y

V. La transversalización de la perspectiva de género: Visión crítica, explicativa, analítica y alternativa que aborda las relaciones entre los géneros y que permite enfocar y comprender las desigualdades construidas socialmente entre mujeres y hombres y establece acciones gubernamentales para disminuir las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres;

VI. El empoderamiento de las mujeres: El proceso que permite el tránsito de las mujeres de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación,

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

explotación o exclusión hacia un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, que se manifiesta en el ejercicio pleno de sus derechos y garantías;

VII. La debida diligencia: La obligación de las personas que tienen la calidad de servidoras y servidores públicos, las dependencias y entidades del Distrito Federal, de dar respuesta eficiente, eficaz, oportuna y responsable para garantizar los derechos de las mujeres.

#### B. Criterio número 15.

La observancia obligatoria del principio de respeto a la dignidad humana de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia es fundamental en la atención que se les brinda, debido a que implica respetar su valía como personas.

En cuanto al principio de libertad y autonomía de las mujeres, niñas y adolescentes, es necesaria su observancia dentro de la atención debido a que se fomenta su capacidad para obrar según su propia voluntad y a su capacidad de decidir por sí mismas, respetando siempre su toma de decisiones.

Es importante la aplicación del principio de no discriminación dentro de la atención que las y los servidores públicos brindan a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, debido a que implica erradicar todo acto o expresión que conlleve a una distinción, exclusión o restricción, que sufren las mujeres por razón de género.

Asimismo, es indispensable dentro de la atención a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, que las y los servidores públicos consideren como una herramienta disponible la equidad de género como una condición indispensable y necesaria para lograr la igualdad de género y que previamente

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

sea entendida como el proceso que permite un trato diferente para cada género dependiendo de sus necesidades y condiciones que se le imponen en determinado contexto social.

En la atención que las y los servidores públicos brindan a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, el cumplimiento del principio de empoderamiento de las mujeres, se debe entender como la contribución que ellas y ellos hacen, desde el momento que brindan ese servicio, al proceso que permite el tránsito de las mujeres de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión hacia un estudio de conciencia, autodeterminación y autonomía, que se manifiesta en el ejercicio pleno de sus derechos y garantías.

C. Las solicitudes de información revelaron que los Órganos Político Administrativos no tienen claridad respecto de cuáles son los principios bajo los cuales se tiene que regir su actuación. No obstante ello, señalaron de manera general que la atención prestada es con estricto apego a la dignidad humana, asesoría, acompañamiento, no discriminación y empoderamiento.

En el caso del pilotaje, nos percatamos de que en la mayoría de las encuestadas se observa el respeto a la libertad y autonomía de las decisiones de las mujeres, niñas y adolescentes; sin embargo en las encuestas realizadas en la delegación Venustiano Carranza se registra que “Se respetó su decisión, sin embargo se llegan a escuchar frases como: ”Si has sufrido de violencia es porque... ”tú no has puesto límites, lo has permitido”, o bien “A pesar de que se respetó su decisión, se le intento convencer de no continuar el procedimiento (divorcio)”.

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

De manera general se observa el respeto a su libertad y autonomía en la toma de decisiones de las mujeres, niñas y adolescentes; no se les juzga, no hay comentarios misóginos, se les trata con respeto.

A manera de conclusión, si se aplican algunos principios de los contenidos en el Modelo Único de Atención, pero no puede afirmarse que las actuaciones de todas las dependencias y OPAs sean conforme a todos y cada uno de estos, por lo cual se recomienda que deberán establecerse estrategias que permitan garantizar la actuación del personal con estricto apego a los principios establecidos.

#### DÉCIMA SEXTA PROBLEMÁTICA:

Desde su experiencia en la aplicación del MUA ¿Cómo ha contribuido al cumplimiento de eje transversal que se refiere a la Homologación de la Atención?

A. Con relación al cumplimiento de los ejes transversales que se integran en el Modelo Único de Atención (MUA), es importante considerar al respecto los derechos de las mujeres y niñas víctimas de violencia, mismos que se fundamentan en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal .

Dentro de estos ejes transversales que se describen en el MUA, la homologación de la atención es una parte esencial para el cumplimiento de los preceptos legales que a continuación se recapitulan:

“Artículo 30. La intervención especializada, desde la perspectiva de género, para las mujeres víctimas de violencia se regirá por los siguientes lineamientos:

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

- I. Atención integral
- II. Efectividad
- III. Legalidad
- IV. Auxilio oportuno
- V. Respeto a los Derechos Humanos de las Mujeres”.

De igual manera la LAMVLVDF señala que para lograr una efectiva atención todo servidor o servidora pública base su actuación a partir de un Modelo Único de Atención (MUA), con la finalidad de garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia se fundamentan en los mismos conceptos y lineamientos que evitan la división de las acciones llevadas a cabo por las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos.

En este mismo sentido, el MUA resalta la coordinación para la actuación y funcionamiento de las distintas dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos que brindan servicios de atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia, de tal forma que desde el momento en que acudan por primera vez a solicitar un servicio u apoyo se inicie el registro dentro de la Cédula Única de Registro y se garantice el seguimiento del caso hasta su conclusión.

Lo anterior se consolida con el siguiente ordenamiento:

“Artículo 34. Las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos que atienden a mujeres víctimas de violencia en el Distrito Federal deberán:(...)

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

II. Realizar en coordinación con las otras dependencias, para asegurar la uniformidad y la calidad de la atención de las mujeres víctimas de violencia, protocolos de atención médica, psicológica y jurídica; (...)

Asimismo, el Modelo Único de Atención se instituye como un instrumento que contiene el proceder de las y los servidores públicos, pero que además debe constituir y situar el funcionamiento y operación, mediante el establecimiento de directrices, lineamientos y principios rectores que permitan homologar, regular y coordinar la intervención y actuación de las y los servidores públicos responsables de ejecutar las acciones para respetar, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

En este sentido el Objetivo primordial del MUA es garantizar la debida diligencia y la efectiva atención a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, desde la perspectiva de género y el respeto a sus derechos humanos, a través de la aplicación de este Modelo, que deberá ser utilizado por las servidoras y servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal, así como por las instituciones sociales y privadas especializadas en la atención a la violencia contra las mujeres.

Además de que permitirá unificar un registro confiable para todos los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres, orientado la implementación de políticas públicas en materia de atención.

Debido a lo anterior el MUA establece que se debe atender cabalmente los siguientes ejes transversales:

“No revictimización

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

Evitar el maltrato a toda persona que presenta una denuncia por violencia. Es fundamental que todas las y los servidores públicos comprendan que la victimización primaria ocurre cuando la persona ha sido víctima de un delito y que la victimización institucional o revictimización, refiere a la violencia que el sistema puede ejercer sobre la víctima al dar respuestas deficientes a sus demandas, mismas que derivan de la incomprensión a su situación, haciéndole vivir nuevamente el papel de víctima.

#### Homologación de la atención

Aprobación y registro de una misma manera de seguir los procedimientos desde el primer contacto con la víctima, y dar información sobre las acciones judiciales y sociales que puede emprender desde un primer momento, cuidando que la atención presente a la usuaria, alternativas de solución que le permitan contar con prontitud con una protección integral (salud, jurídica, psicológica, social y laboral).

Su ámbito de aplicación comprende todas aquellas situaciones de violencia contra las mujeres, que den como resultado lesiones, daños físicos, psíquicos u otros, incluyendo la agresión sexual.

Comprende elaborar y estructurar los procedimientos de atención, detección y servicios dirigidos a la población objetivo para brindarlos con calidad, eficiencia, calidez y buen trato. Facilitar la accesibilidad de los servicios, la canalización cuando sea requiera, así como el seguimiento de casos, a fin de favorecer la coordinación institucional y el desarrollo en la calidad de la atención; para ello se requiere que los lineamientos de atención sean comprendidos y aplicados por todas aquellas dependencias y entidades que atienden esta problemática social en el Distrito Federal.

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

## Acceso a la justicia

Entendido como un derecho humano que consiste en la disponibilidad real (de hecho) de instrumentos judiciales o de otra índole, previstos por el ordenamiento jurídico, que permitan la cabal protección del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, lo cual implica la posibilidad cierta de acudir ante las instancias facultadas para cumplir esta función y de hallar en éstas, mediante el procedimiento debido, una solución jurídica a la situación de violencia presentada”.

El propósito de establecer lo anterior es que se logre un procedimiento de intervención homologada para que:

- “1. Las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos del Distrito Federal cuenten con un área de atención a la violencia contra las mujeres.
2. Cada dependencia, entidad u Órgano Político Administrativo garanticen la atención desde el primer contacto.
3. Todas las dependencias, entidades y Órganos Político Administrativos lleven a cabo la entrevista, conforme a la Cédula de Registro Único. El personal encargado de la atención identifique la situación emocional y la situación de violencia en que se encuentren las mujeres, así como estar capacitado/a para una intervención en crisis.
4. Deberán seguir el procedimiento del Modelo Único de Atención.
5. Todos los casos deben ser incorporados en la red de información de violencia contra las mujeres, a partir de la Cédula de Registro Único”.

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

Esto se perfecciona con la aplicación de la Ruta Crítica de Intervención Homologada, que deben observar y cumplir todas las dependencias y entidades de la administración pública del Distrito Federal, así como las privadas que prestan servicios en materia de violencia contra las mujeres.

A pesar de ser un elemento importante dentro de la intervención homologada, debido a que permite la continuidad de las acciones y registra el seguimiento que corresponde a cada caso, la Red de referencia y contrarreferencia no se desarrolla dentro de las etapas que integran el MUA, debido a que solo se encuentra definida dentro del Glosario de este instrumento.

#### B. Criterio número 16.

Para el cumplimiento en la homologación de la atención es indispensable elaborar y estructurar procedimientos de atención, detección y servicios dirigidos a mujeres, niñas y adolescentes, para brindarlos con calidad, eficiencia, calidez y buen trato.

Facilitar la accesibilidad de los servicios, la canalización cuando sea requerida, así como el seguimiento de casos, a fin de favorecer la coordinación institucional y el desarrollo en la calidad de la atención; para ello se requiere que los lineamientos de atención sean comprendidos y aplicados por todas aquellas dependencias y entidades que atienden esta problemática social en la CDMX.

C. En lo correspondiente al resultado de las asesorías y de las respuestas a las solicitudes de información pública relacionadas con el cumplimiento del eje transversal que se refiere a la Homologación de la Atención, si bien cada una de las dependencias señala el cumplimiento que da a la atención, no se señala que hayan generado una estrategia que permita la oportuna coordinación entre dependencias para brindar un servicio de atención adecuado que evite la

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

revictimización de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, e incluso que cuenten con un catálogo de servicios, con los datos mínimos, el cual pueda ser utilizado para cubrir las necesidades y expectativas de las personas; así como tampoco se recurrir al llenado de la Cédula Única de Registro como herramienta indispensable que permita una efectiva canalización y el seguimiento oportuno de los casos.

Respecto a las respuestas de las solicitudes de información que se emiten por parte de los Órganos Político Administrativos coinciden en que se brinda una atención inmediata y posteriormente canalizan a las mujeres y niñas víctimas de violencia, con lo cual consideran que contribuyen al cumplimiento en la homologación de la atención.

Cabe destacar que dentro de las respuestas registradas para este planteamiento señalaron que si conocen el MUA, pero que aún se encuentra en evaluación su aplicación y en proceso de aprobación su plataforma, sin especificar si se hace referencia a la Red Única de Información, además de que reiteraron no utilizar la Cédula Única de Registro.

D. En cuanto a los resultados obtenidos del pilotaje aplicado en los Órganos Político Administrativos de Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza; el cual se concretó en el registro de observaciones que se realizaron dentro de la atención que se brindó a las mujeres y niñas víctimas de violencia en tres instancias UAPVIF/UNAVI, INMUJERES Y JUD asignada por la delegación para este servicio; se corrobora que la atención que se brinda en las delegaciones es inmediata y de primer contacto, posteriormente se canaliza e indican que se da un seguimiento del cual no queda claro su registro.

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

En el caso de algunas demarcaciones como Tlalpan y Venustiano Carranza, se señala que existe cierta coordinación institucional para la debida atención de los casos.

E. En conclusión se reitera la propuesta para generar el presente criterio en virtud de lo que establece el propio Modelo Único de Atención en relación con atender cabalmente a los ejes transversales que lo integran, principalmente el de la homologación de la atención con el cual se pretende evitará que se continúe revictimizando a las mujeres, niñas y adolescentes, que acuden a las instancias a solicitar ayuda o apoyo para vivir libre de violencia.

#### DÉCIMA SÉPTIMA PROBLEMÁTICA:

Dentro de la atención que se brinda a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia ¿se ha considerado la detección de riesgo, así como la necesidad de que sea canalizada a una casa de emergencia o refugio?

A. El artículo 31 de la Ley de Acceso establece que, con el fin de proporcionar una efectiva atención a la violencia contra las mujeres, se actuará a partir de un Modelo Único de Atención, para garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia correspondan a una base conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación que impidan la fragmentación de la acción de las dependencias y entidades. Así, en el artículo 32, se establece la implementación de un Modelo Único de Atención, a través del cual se establecerán los servicios de atención social, psicológica, jurídica y médica de las distintas dependencias y entidades se coordinen para operar a través de la red de información de violencia contra las mujeres, mediante una cédula de registro único, de tal manera que con

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

independencia de la institución a la que acudan por primera vez las mujeres víctimas de violencia, se garantice el seguimiento del caso hasta su conclusión. De igual forma, señala que las dependencias y entidades deberán registrar el ingreso de las mujeres víctimas de violencia en la red de información de violencia contra las mujeres mediante la cédula de registro único. Esta cédula deberá transmitirse a las dependencias y entidades del Distrito Federal a donde se canalicen las víctimas o se preste el servicio subsecuente, a efecto de que se tenga un registro de la atención que se brinda desde el inicio hasta la conclusión de cada caso.

El artículo 33 establece que el MUA tendrá como parte de sus etapas en el rubro de atención: La identificación de la problemática. Consiste en determinar las características del problema, el tipo, modalidad de violencia o hecho delictivo, los efectos y posibles riesgos para las víctimas directas e indirectas, en su esfera social, económica, laboral, educativa y cultural; II. Determinación de prioridades. Consiste en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima; III. Orientación y canalización. La autoridad o entidad a la que acuda la víctima por primera vez brindará de manera precisa, con lenguaje sencillo y accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto al caso de violencia que presente, realizando la canalización ante la instancia correspondiente.

En relación con los preceptos citados en los párrafos anteriores, en el Capítulo V de la misma Ley de Acceso, se establece lo referente a las “Casas de Emergencia, Centros de Refugio y Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia”, supuestos que están vinculados directamente con las situaciones de

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

riesgo en que se pueden encontrar las mujeres, niñas y adolescentes, víctimas de violencia.

En este sentido, el apartado II del MUA, denominado Determinación de Prioridades, señala que Esta detección e identificación del riesgo, consiste en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima. Por ello, establece dos sub etapas, a) Análisis del caso y detección del riesgo, el cual consiste en un análisis e identificación del riesgo, considerando la peligrosidad de la persona agresora y las condiciones de vulnerabilidad o inseguridad en que se encuentre la mujer víctima, apoyándose para ello en el instrumento 4, denominado —Detección del riesgo por violencia. En este documento, se deberá explicar puntualmente la violencia cometida, los derechos que le asisten, y las alternativas jurídicas y sociales inmediatas y mediatas, que le permitan tomar decisiones para enfrentar la situación de violencia o violencias que vive, con la premisa de que toda persona encargada de atender a la mujer víctima de violencia deberá actuar siempre con la debida diligencia y en pro de garantizar su integridad, su seguridad y sus derechos. En caso de haber detectado riesgo para su seguridad, el personal del área responsable deberá realizar el enlace inmediato con la institución especializada, realizar la gestión para la obtención del servicio inmediato; así como la medida de seguridad para su acompañamiento hasta que la persona ingrese al servicio. Una vez se ha detectado el tipo de riesgo e incluso, si está clasificado como de Detección de alto riesgo, y la víctima, su falta de redes de apoyo y/o por su situación de vulnerabilidad, ésta y/o las víctimas indirectas se encuentren en un grave riesgo en su seguridad personal, el área responsable con la debida diligencia, deberá realizar las gestiones necesarias a fin de canalizar

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

adecuadamente a la víctima y/o víctimas indirectas a un lugar de máxima seguridad, sea casa de emergencia o refugio.

B. Criterio número 17.

Es necesario llevar a cabo el análisis del caso, con la finalidad de detectar el riesgo que se desprenda por la violencia ejercida sobre la víctima, si cuenta o carece de redes de apoyo por su situación de vulnerabilidad, así como las víctimas indirectas que la acompañan y que también se encuentren en un grave riesgo en su seguridad personal, el área responsable con la debida diligencia, deberá realizar las gestiones necesarias a fin de canalizar adecuadamente a la víctima y/o víctimas indirectas a un lugar de máxima seguridad, sea casa de emergencia o refugio.

En este caso será necesaria el llenado de la Cédula de Detección de Riesgo por Violencia, que puede ser utilizada por el o la servidora pública que atienda de primera vez a las víctimas de violencia, previo a ser canalizadas al ámbito de violencia especializado correspondiente. Para lo cual, previamente deberá estar familiarizada con el instrumento y deberá priorizar el llenado a partir de la escucha activa y de ser posible contará con la capacitación necesaria para su aplicación y análisis.

C. Como parte del resultado que se obtuvo de las asesorías a las dependencias y (OPAs) participantes en las tres asesorías especializadas, así como de las solicitudes de Información Pública relacionadas con la problemática planteada y la generación del criterio, se observó lo siguiente: En la primera asesoría, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a través de la

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

Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito. Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales.

Atienden a mujeres menores de 60 años y niñas y niños menores de 12 años víctimas de violencia. Señala que la atención es integral aunque sus unidades de atención se consideran centros asistenciales que no tienen Ministerio Público, por lo que en caso de detección de riesgo, esas unidades canalizan a la unidad desconcentrada para poder llevar a cabo la denuncia, ya sea agencia de ministerio público o la Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales. En caso de ser necesario remiten a casas de refugio.

De esta asesoría pudo observarse que las dependencias asistentes no han utilizado la Cédula Única de Registro, pese a su obligatoriedad y tampoco conocen el Modelo Único de Atención.

En la segunda asesoría, donde participaron los OPAs, las representantes de la JUD de Iztapalapa señalaron que, aun cuando esa delegación si ha aplicado el MUA, al llenar Cédula y enviarla ante las UNAYPV, estas unidades no las reciben, argumentando que no es oficial. Señalaron que por la negativa de varias dependencias para recibir las cédulas de registro del MUA, no habían aplicado la cédula de registro e incluso, porque habían acordado anteriormente en otra reunión del Comité de Atención, que no se llenaría la cédula hasta aviso del InmujeresDF. Es decir, si no aplican el MUA y la cédula, menos la cédula de detección de riesgo que también se encuentra en el MUA.

Las representantes de la JUD de la delegación de Miguel Hidalgo indicaron que se aplica un modelo interno que les resulta más práctico porque consideran que el MUA es muy extenso, y en su Modelo sólo piden los datos que consideran

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

necesarios, no precisaron si en su modelo tienen algún instrumento par detección de riesgo.

Por último, la JUD de Tlalpan señaló conocer el MUA e incluso lo aplican. Asimismo, que han trabajado en coordinación con las Asociaciones civiles como la red de refugios para dar atención a las víctimas y estar en posibilidad de canalizar a las víctimas de violencia e incluso de trata.

Es de destacar que en la tercera asesoría, dónde estuvieron presentes representantes de las dependencias y OPAs asistentes en las dos asesorías anterior, en la presentación del documento con criterios no hubo observaciones a este criterio.

Por su parte, de las respuestas que presentaron las OPAs que atendieron la solicitud de información del 03 de noviembre de 2016, a través del sistema INFOMEX. (Ver anexo), fue posible identificar que las delegaciones que brindan la atención no conocen la cédula de detección de riesgo contenida en el MUA y por tanto, se entiende que la atención y detección de riesgo sea deficiente. Lo anterior en razón de lo siguiente :

5. Dentro de la atención que se brinda a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia ¿se ha considerado la detección de riesgo, así como la necesidad de que sea canalizada a una casa de emergencia o refugio?

Respuestas.

- Delegación Azcapotzalco. Sí, y en su caso de informa a la casa de emergencia o refugio.

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

- Delegación Xochimilco. Sólo son de atención de primer contacto y en su caso se canaliza.
- Delegación Iztacalco. Se encuentra en proceso de aprobación la plataforma que regulará la cédula.
- Delegación Magdalena Contreras. Sólo sin atención de primer contacto. Canaliza a diversas dependencias.
- Delegación Cuauhtémoc. Sólo tienen área de prevención
- Delegación Iztapalapa. Atención debida e información acerca de los diversos tipos y modalidades de violencia.

7. Dentro de la atención que se brinda a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, establece que las y los servidores públicos deben detectar e identificar el nivel de riesgo que presenta el caso. ¿Cuáles son los criterios para determinar el nivel de riesgo?

Respuestas:

- Delegación Azcapotzalco. Hechos de violencia, redes de apoyo, ubicación persona agresora, portación de armas, antecedentes penales y si practica de algún deporte.
- Delegación Xochimilco. Sólo son de atención de primer contacto y en su caso se canaliza.

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

- Delegación Tláhuac. Sí, el personal está capacitado.
- Delegación Iztacalco. Se encuentra en proceso de aprobación la plataforma que regulará la cédula.
- Delegación Magdalena Contreras. Sólo sin atención de primer contacto y se canaliza a diversas dependencias.
- Delegación Milpa Alta. Violencia familiar y lesiones.
- Delegación Venustiano Carranza. Ante la duda, todos son de alto riesgo.
- Delegación Cuajimalpa de Morelos. No se cumple exhaustivamente, ya que no cuenta con recursos técnicos.
- Delegación Iztapalapa. Todos los casos son de alto riesgo.
- Delegación Miguel Hidalgo. Análisis de detección de riesgo, considerando la peligrosidad del agresor y las condiciones de vulnerabilidad de la mujer víctima.

8. ¿Cómo están aplicando la cédula de registro y cédula de identificación de riesgo?

Respuestas:

- Delegación Azcapotzalco. Dentro de los formatos de la casa de emergencia.
- Delegación Xochimilco. Sólo son de atención de primer contacto y en su caso se canaliza.

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

- Delegación Tláhuac. En la cédula de registro.
- Delegación Iztacalco. Se encuentra en proceso de aprobación la plataforma que regulará la cédula.
- Delegación Magdalena Contreras. Sólo sin atención de primer contacto. Canaliza a diversas dependencias.
- Delegación Milpa Alta. No se aplica.
- Delegación Tlalpan. En los casos de alto riesgo, aunque no se ingresa a la Red de información porque está en construcción.
- Delegación Venustiano Carranza. Nivel de atención inmediata y de primer contacto. Identificación de la problemática. Entrevista, llenado de cédula de registro único. Orientación y canalización de acuerdo a las necesidades. Identificación de la existencia de violencia. Canalización a casa de emergencia.
- Delegación Cuajimalpa de Morelos. No se cumple exhaustivamente, ya que no cuenta con recursos técnicos.
- Delegación Iztapalapa. En orden, con calidad, calidez y confidencialidad y según las Situaciones particulares del asunto
- Delegación Miguel Hidalgo. Requisitando los datos generales y conductas violentas.

D. Por lo que hace a los resultados obtenidos del pilotaje implementado en los 5 OPAs señalados en los criterios anteriores, se observó de forma generalizada, que el personal que brinda la atención en las unidades de atención en las tres instancias ubicadas en las OPAS donde se aplicó el Pilotaje no está capacitado

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

para poder detectar la existencia de riesgo en que se encuentran las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia y únicamente brindan orientación y cuando es necesario o “urgente” la canalización pero sin poder identificar la posible existencia de riesgo. Lo anterior se desprende de los resultados observados, dado que al no aplicarse la Cédula de Registro Único, tampoco se registra la aplicación de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida. Como ejemplo de ello, se tiene lo actuado en las siguientes OPAs

#### Delegación Tlalpan

Una mujer que llegó con un grado de violencia psicológico fue inmediatamente atendida por la abogada. Se le atendió, se le escuchó, pero el único inconveniente es que solo le realizaron una entrevista y le dieron cita para el psicólogo, cuando creo debió ser canalizada para un refugio

En la Unidad de atención del InmujeresDF hoy solo el trabajo es administrativo y no se da atención, sólo que sea muy urgente.

#### Delegación Venustiano Carranza

El proceso de atención es parecido a la UNAVYF. La atención inicial se da por la persona que esté desocupada. Hay un rol de trabajadoras para que todos les toque atender, pero no se sigue la única que está en disposición de atender es la abogada temporal.

La atención inicial se llena la ficha de atención inicial. Esta no tiene datos del agresor. Tampoco tiene algún parámetro para determinar si hay violencia feminicida. Sin embargo, la ficha de seguimiento (que sólo se hace si la usuaria regresa a la unidad a solicitar una atención) si la tiene.

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

E. De los resultados obtenidos y observados durante la realización de las asesorías especializadas, de la respuesta oficial generada mediante el Sistema INFOMEX y de la aplicación del pilotaje, se puede concluir que es necesario de manera inmediata procurar la capacitación del personal que brinda la atención para que cuenten con las herramientas metodológicas indispensables como lo es la perspectiva de género y de los derechos humanos de las mujeres, pues parece que las servidoras públicas cumplen con su obligación de dar la atención de manera generalizada y no especializada según los casos particulares y las circunstancias de los mismos.

#### DÉCIMA NOVENA PROBLEMÁTICA:

Dentro de la atención que se brinda a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, el MUA establece que las y los servidores públicos deben detectar e identificar el nivel de riesgo que presenta el caso.

A. La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su artículo 5. Señala que las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia tendrán los derechos siguientes: I. Ser tratadas con respeto a su integridad y el ejercicio pleno de sus derechos; y II. Contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades cuando se encuentre en riesgo su integridad física o psicológica, la libertad o seguridad de la víctima o de las víctimas indirectas; (...)

Artículo 31. Con el fin de proporcionar una efectiva atención a la violencia contra las mujeres, se actuará a partir de un Modelo Único de Atención, para garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia correspondan a una base

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

conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación que impidan la fragmentación de la acción de las dependencias y entidades.

Artículo 33. El Modelo Único de Atención tendrá las siguientes etapas:

I Identificación de la problemática. Consiste en determinar las características del problema, el tipo, modalidad de violencia o hecho delictivo, los efectos y posibles riesgos para las víctimas directas e indirectas, en su esfera social, económica, laboral, educativa y cultural;

II. Determinación de prioridades. Consiste en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima; (...)

Así, el MUA, dispone en su numeral 10. NIVELES DE LA ATENCIÓN. En el rubro de Atención Básica y general.

Algunas dependencias, entidades u Órganos Político Administrativos cuentan con un área específica de atención (oficina de género, área de atención a grupos vulnerables, etc.) la cual será la responsable de la aplicación del presente Modelo y de registrar el ingreso de las mujeres víctimas de violencia en la red de información de violencia contra las mujeres mediante la aplicación de la Cédula de Registro Único, (...) Las acciones de este tipo de atención contemplan componentes de detección, registro, servicio de atención en crisis, así como de canalización. Las dependencias, entidades u Órganos Político Administrativos que ofrezcan atención básica y general deberán contar con personal capacitado en atención a la violencia y con los insumos necesarios para proporcionar el servicio.

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

En su apartado II. Determinación de prioridades, establece que esta determinación consiste en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima. (...) b. Detección de alto riesgo. Cuando del análisis del caso se desprenda que por la violencia ejercida sobre la víctima, su falta de redes de apoyo y/o por su situación de vulnerabilidad, ésta y/o las víctimas indirectas se encuentren en un grave riesgo en su seguridad personal, el área responsable con la debida diligencia, deberá realizar las gestiones necesarias a fin de canalizar adecuadamente a la víctima y/o víctimas indirectas a un lugar de máxima seguridad, sea casa de emergencia o refugio. Así, la canalización a casa de emergencia se realizará: a) Siempre que exista la posibilidad de que la víctima pueda fortalecer en el corto plazo redes de apoyo o emprender acciones contra su agresor. b) Cuando se observe que por la violencia ejercida sobre la víctima o por su situación de vulnerabilidad, se requiera brindar protección y resguardo de la víctima y víctimas indirectas. c) Cuando por las condiciones presentadas por la víctima requiera ser canalizada a refugio, pero que no exista lugar en dicho espacio, temporalmente y para fines de proteger y resguardar a la víctima y víctimas indirectas; podrá quedarse hasta realizar la canalización al refugio.

#### B. Criterio número 19.

Ante la duda para poder identificar o clasificar el criterio de riesgo, se deberá considerar todos los casos como de alto riesgo.

C. Como parte del resultado que se obtuvo de las asesorías a las dependencias y (OPAs) participantes en las tres asesorías especializadas, así como de las solicitudes de Información Pública relacionadas con la problemática planteada y la generación del criterio, se observó que en esas tres asesorías no se

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

abordó el tema de identificación de los distintos niveles de riesgo. Por lo que hace a la información obtenida mediante el sistema de Infomex sólo es la JUD de atención a las mujeres en la Delegación de Venustiano Carranza la que aplica este criterio cuando no es posible identificar el nivel de riesgo en que se encuentran las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia: Ante la duda, todos son de alto riesgo.

D. En esta misma tesitura, por lo que hace a los resultados obtenidos del pilotaje implementado en los 5 OPAs, también fue posible observar que en ninguno de los casos se detectó riesgo para considerar la necesidad de que la mujer o niña víctima de violencia fuera canalizada a una casa de emergencia o refugio y tampoco se observó algún caso que requiriera acompañamiento.

E. A modo de conclusión se reitera lo señalado en el criterio número décimo séptimo, la necesidad de contar con personal capacitado en perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres para estar en posibilidad de atender con debida diligencia a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia que acudan a las unidades de atención de las tres instancias en las demarcaciones de los OPAs, pues esa omisión o falta de capacitación da lugar a una atención deficiente por no tener las habilidades analíticas y metodológicas que permita identificar cualquier posibilidad de riesgo en las situaciones de violencia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Punto 3.1.6. del Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018.

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

Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015- 2018. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicada el 25 de Noviembre de 2015. Página 137.

Características físicas de los Centros de Justicia para las Mujeres.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/139384/3.\\_lineamientosCJMVF21mar2013.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/139384/3._lineamientosCJMVF21mar2013.pdf)

Espinoza Alejandro Carlos, et. al, 2012

Pascual Orts Luis Miguel y Gallardo Ortín Laura, 2012.

Acuerdo por el que se establece el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal. Publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 225 Bis, del 25 de Noviembre de 2015.

Decreto que crea el Sistema de Identificación y Atención del Riesgo de Violencia Femenicida publicado en la GOCDMX el 28 de noviembre de 2016.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.

Ley del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.

Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar.

Ley de Salud del Distrito Federal.

Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.

Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México.

Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.

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

Reglamento de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Distrito Federal.

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Reglamento Interno del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.

Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

Reglamento de la Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México.

<http://www.pgjdf.gob.mx/index.php/servicios/coordinaciones/coord-territoriales>.

<http://www.pgjdf.gob.mx/index.php/servicios/centrales/delitos-sexuales>

<http://www.pgjdf.gob.mx/index.php/servicios/atencionvictimas/adevi>

<http://www.pgjdf.gob.mx/index.php/servicios/atencionvictimas/civa3>

<http://www.pgjdf.gob.mx/index.php/servicios/atencionvictimas/cavi>

<http://www.pgjdf.gob.mx/index.php/servicios/atencionvictimas/cta>

<http://www.ssp.cdmx.gob.mx/>

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

## **INFORME DE LAS ASESORÍAS CON DEPENDENCIAS Y ÓRGANOS POLÍTICO ADMINISTRATIVOS**

**Diciembre 2016**

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

## Índice

Introducción	105
Metodología	106
Actores Estratégicos	101
Resultados	103
Estrategia de seguimiento	115
Conclusiones	118
Recomendaciones	119
Bibliografía	119
Anexo 1	121

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

## INTRODUCCIÓN

Resultado del compromiso del gobierno para cumplir con los Tratados y Convenciones de Derechos Humanos de las Mujeres, así como con los planteamientos formulados por la comunidad internacional, hoy día el Distrito Federal cuenta con un marco jurídico normativo para el ejercicio igualitario de los derechos humanos de las mujeres.

Entre las leyes que integran este marco normativo, se encuentra la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia la cual señala que las medidas de atención en materia de violencia contra las mujeres, consisten en brindar servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales con calidad y calidez para lograr el empoderamiento y desarrollo integral de las potencialidades de las mujeres.

El mismo ordenamiento mandata también la obligación de contar con personal profesional y especializado en las dependencias y entidades de la administración pública del Distrito Federal, que presten servicio de atención en materia de violencia contra las mujeres.

Dicha intervención especializada se regirá por los siguientes lineamientos:

- I. Atención integral;
- II. Efectividad;
- III. Legalidad;
- IV. Auxilio oportuno;
- V. Respeto a los Derechos Humanos de las Mujeres.

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

En el Distrito Federal para dar cumplimiento a lo que mandata la Ley de Acceso en materia de atención, se cuenta con dependencias y entidades que están implementando programas para brindar atención a mujeres y niñas.

En este sentido y bajo la consideración de que los servicios psicológicos, jurídicos y sociales, son esfuerzos que están siendo efectivos y controlan algunos problemas específicos de las mujeres y niñas. Sin embargo no son suficientes para poder brindar una atención integral a mujeres y niñas que viven violencia, surge la necesidad de contar con un instrumento que contenga criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas.

### **METODOLOGÍA PARA LAS ASESORÍAS ESPECIALIZADAS**

El proyecto plantea la necesidad de realizar tres asesorías con dependencias y órganos políticos administrativos, por lo cual se sugirió que a la primera asesoría acudieran sólo las dependencias, a la segunda los órganos políticos administrativos y a la tercera se pudieran reunir ambos grupos.

Lo anterior, con la finalidad de tener mayor control sobre las dependencias y órganos político administrativos invitados y sólo al final reunirlos para en plenaria hacer la presentación del Documento con los criterios de homologación y unificación de los servicios, conforme al Modelo Único de Atención y obtener su retroalimentación al respecto.

En éste sentido, se consideró llevar a cabo las sesiones de la forma siguiente:

#### **Sesión 1 con dependencias**

1.- Presentación en power point de la consultoría y del proyecto, que refleje el objeto y los objetivos específicos del mismo, la calendarización de las asesorías, y la dinámica o forma de trabajo de cada sesión.

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

## 2.- Dinámica o forma de trabajo de la sesión:

Se proporcionará a las personas participantes un documento con el contenido siguiente:

- a) Formato de información diagnóstica de los servicios que se brindan por dependencia a las mujeres víctimas de violencia para ser revisado y corregido por las dependencias de que se trate; y
- b) Cuestionario de entrevista semi abierta.

3.- Además del cuestionario, se solicitará a las dependencias que identifiquen cuáles son los criterios con los que se brindan los servicios de atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia en la CDMX.

4.- Se discutirá la viabilidad o eficacia de dichos criterios para el tipo de servicio de que se trate.

5.- Se preguntará cuáles serían los criterios que se propondrían para la homologación de los servicios que se brindan a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia en la CDMX que permitan prevenir la revictimización.

6.- Dependiendo del número de personas asistentes, se formarán dos grupos para comentar los documentos mencionados en el punto 2.

7.- Finalmente se formará una plenaria en la que se socializarán las conclusiones de los grupos y se planteará la pregunta final acerca de cuáles serían desde su experiencia las aportaciones para mejorar la atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia en la CDMX a efecto de evitar la revictimización.

## **Sesión 2 con Órganos Político Administrativos**

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

Derivado de la primera asesoría se pudo observar el desconocimiento del Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de noviembre de 2015, por lo que fue necesario replantear la metodología inicialmente considerada para ésta sesión.

La principal modificación consistió en reservar un tiempo de la sesión para hacer la presentación del Modelo Único y de la Cédula de Registro, así como de la Cédula de Detección de Riesgo.

Asimismo, se estimó necesario calcular el tiempo de forma más eficaz conforme al cronometraje siguiente:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>MARCADOR</b>
1.- Presentación en power point: de Sistrel, S.C. y del proyecto (objeto y objetivos, etc.).	10 minutos	10´
2.- Presentación de la dinámica o forma de trabajo de la sesión:	5 minutos	15´
a) Antecedentes: Modelo Único y Cédula de Atención (presentación de power point)	30 minutos	45´
b) Validación de los servicios conforme al Catálogo elaborado por SISTREL con insumos de la DGIDS y cuestionario.	30 minutos	1:15
c) Escucha atenta de las OPA'S para identificar si	1:30 minutos	2:45

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

aplican o no el modelo y la cédula o formas de coordinación para la atención a las mujeres víctimas de violencia.		
3.- Cierre de la sesión.	15 minutos	3:00

Asimismo, para ésta segunda sesión se estimó necesario utilizar los instrumentos siguientes:

<b>VALIDACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>DIAGNÓSTICO DEL MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN Y CÉDULA DE REGISTRO ÚNICO</b>
<p><b>CUESTIONARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué se entiende por atención?</li> <li>2. ¿Qué tipo de servicios se prestan en esa dependencia como atención a mujeres víctimas de violencia?</li> <li>3. ¿Cuál es el fundamento de la atención que se presta?</li> <li>4. ¿Cuáles son los alcances y límites de los servicios brindados en la atención a mujeres víctimas de violencia?</li> <li>5. ¿Cuáles son los requisitos para brindar la atención? ¿Requieren</li> </ol>	<p><b>CUESTIONARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Por qué medio se enteró del Modelo Único de Atención (MUA) y su Cédula?</li> <li>2. ¿Ha recibido capacitación sobre la implementación del MUA? ¿De qué tipo? ¿Cuántas horas?</li> <li>3. ¿Qué acciones ha realizado la dependencia a su cargo o en la que usted labora para aplicar el MUA y su Cédula?</li> </ol>

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

<p>una derivación previa?</p> <p>6. ¿Cuentan con formatos de atención?</p> <p>7. ¿Cuáles serían desde su experiencia las aportaciones para mejorar la atención y evitar la revictimización?</p>	<p>4. Si NO aplica el MUA, por favor explique los motivos:</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

### Sesión 3 con dependencias y Órganos Político Administrativos

- 1.- Se recapitularon las acciones realizadas en las sesiones anteriores.
- 2.- Se presentaron las conclusiones de las asesorías con la propuesta de criterios de homologación y unificación de los servicios.
- 3.- Se solicitó a las personas asistentes que hicieran sus observaciones a los criterios expuestos para ser analizados y en su caso incorporados al documento final.

Finalmente, se programaron las tres asesorías especializadas para el mes de octubre, sin embargo por causas ajenas a ésta Consultoría, las mismas fueron reprogramadas y se realizaron como a continuación se indica:

<b>Asesoría Especializada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Participantes</b>
Primera	06 de octubre de 2016	Dependencias
Segunda	28 de octubre de 2016	OPAs
Tercera	03 de noviembre de 2016	Dependencias y OPAs

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

Lo anterior, implicó que el pilotaje se programará para implementarse del 14 de noviembre al 9 de diciembre del presente año, coincidiendo con los “16 días de activismo contra la violencia hacia las mujeres”.

### **ACTORES ESTRATÉGICOS**

Acorde con los Términos de referencia de la Meta 1107, como objetivos específicos, se estableció en los numerales 1 y 2, realizar un diagnóstico de los servicios de atención que brindan las dependencias, así como de las atribuciones que tienen en materia de atención; y realizar tres asesorías especializadas (en cada una de éstas, el equipo de trabajo responsable de este proyecto del Inmujeres-DF definirá cuáles Entes Públicos y Órganos Político Administrativos se incluirán en cada una de éstas). En cada asesoría se deberán acordar y validar los servicios de cada Ente Público con el propósito de generar los criterios de homologación y unificación de los servicios, conforme al Modelo Único de Atención.

Como parte del diagnóstico señalado en el numeral 1, los trabajos a realizar consistieron en la investigación de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, al interior de las Dependencias y Órganos Político Administrativos.

A partir de los trabajos de investigación realizados respecto a los servicios de atención a mujeres y niñas víctimas de la violencia, y por lo que hace al segundo objetivo específico de los Términos de referencia, señalado en el numeral 2, consistente en realizar 3 asesorías de trabajo con Dependencias y Órganos Político Administrativos, se determinó que las dependencias a considerar serían las siguientes:

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

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Instituto de las Mujeres del Distrito Federal	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo
Secretaría de Seguridad Pública	Dirección Igualdad y Diversidad Social de la Secretaría de Desarrollo Social	Consejería Jurídica
Secretaría de Salud	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)	Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

Asimismo, en el caso de los Órganos Político Administrativos, (OPAs), el criterio fue que participarían aquellos que tuvieran dentro de su estructura orgánica “Unidades de Atención para la Mujer” en su demarcación territorial, a saber:

1. Órgano Político Administrativo Cuauhtémoc
2. Órgano Político Administrativo Iztapalapa.
3. Órgano Político Administrativo Miguel Hidalgo
4. Órgano Político Administrativo Tlalpan
5. Órgano Político Administrativo Venustiano Carranza

## RESULTADOS

De conformidad con los Términos de referencia de la Meta 1107, como objetivos específicos, se estableció en los numerales 1 y 2, realizar un diagnóstico de los servicios de atención que brindan las dependencias, así como de las atribuciones que tienen en materia de atención; y realizar tres asesorías especializadas. En

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

cada asesoría se deberán acordar y validar los servicios de cada Ente Público con el propósito de generar los criterios de homologación y unificación de los servicios, conforme al Modelo Único de Atención.

Como parte del diagnóstico señalado en el numeral 1, los trabajos a realizar consistieron en la investigación de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, al interior de las Dependencias y Órganos Político Administrativos, llevándose a cabo una serie de acciones dirigidas a identificar, conforme al marco normativo vigente, cuáles de las dependencias de la Administración Pública de la Ciudad de México brindan los servicios en materia de atención, así como las atribuciones que en materia de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia de género corresponden a las Dependencias y Órganos Político Administrativos, en esta Ciudad.

Por lo anterior, se realizaron los trabajos siguientes:

1. Investigación de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas al interior de las Dependencias y Órganos Político Administrativos:
  - Investigación documental basada en la búsqueda, recuperación y análisis de la información impresa o electrónica respecto de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia.
  - f) Revisión de la legislación y normatividad vigente en materia de atención a los servicios a las mujeres y niñas víctimas de violencia de género.
    - Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal.
    - Ley del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.
    - Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar.
    - Ley de Salud del Distrito Federal.

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

- Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal.
  - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
  - Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México.
  - Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos del Distrito Federal.
  - Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
  - Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.
  - Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.
  - Reglamento de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Distrito Federal.
  - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
  - Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
  - Reglamento Interno del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.
  - Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.
  - Reglamento de la Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México.
  - Acuerdo por el que se establece el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.
- g) Solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a las siguientes dependencias:
- Comisión de Derechos Humanos del DF
  - Consejería Jurídica y de Servicios Legales
  - DIF-DF

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

- Instituto de las Mujeres del Distrito Federal
  - Procuraduría General de Justicia
  - Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades
  - Secretaría de Desarrollo Social
  - Secretaría de Salud
  - Secretaría de Seguridad Pública
  - Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo
- h) Solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a los siguientes Órganos Político-Administrativos:
- Delegación Álvaro Obregón
  - Delegación Azcapotzalco
  - Delegación Benito Juárez
  - Delegación Coyoacán
  - Delegación Xochimilco
  - Delegación Tláhuac
  - Delegación Gustavo A. Madero
  - Delegación Iztacalco
  - Delegación Magdalena Contreras
  - Delegación Milpa Alta
  - Delegación Tlalpan
  - Delegación Venustiano Carranza
  - Delegación Cuajimalpa de Morelos
- i) Análisis de la información impresa o electrónica respecto de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia.

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

2. Por lo que hace al segundo objetivo específico de los Términos de referencia, señalado en el numeral 2, consistente en realizar 3 asesorías de trabajo con Dependencias y Órganos Político Administrativos, se obtuvieron los resultados siguientes:

➤ **Primera asesoría especializada:**

Se convocó a las siguientes dependencias:

1. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a través de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.
2. Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.
3. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF.
4. Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México.
5. Secretaría de Salud de la Ciudad de México.
6. Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.
7. Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México, a través de la Dirección de Coordinación del Sistema de Unidades.
8. Secretaría de Seguridad Pública
9. Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.

En esta primera asesoría especializada, se presentó el proyecto a las dependencias asistentes, y les fue proporcionado un documento con el siguiente contenido:

- c) Formato de información diagnóstica a mujeres víctimas de violencia para ser revisado y corregido por las dependencias; y
- d) Cuestionario de entrevista.

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

Lo anterior, a efecto de identificar, por parte de las dependencias asistentes, los criterios con los que esas instituciones brindan los servicios de atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia en la CDMX.

Una vez concluida la identificación de los servicios, se procedió a escuchar y compilar las propuestas de criterios para la homologación de los servicios que se brindan a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia en la CDMX que permitan prevenir la revictimización, mismas que fue posible agrupar de la siguiente manera:

- Homologar y canalizar a la dependencia correspondiente. Firmar acuerdos.
- Conocer todos y todas qué competencias y facultades tendrán.
- Que toda la información llegue a todas las personas en la dependencia para, en todo caso remitir a la autoridad competente conforme al Modelo Único de Atención.
- Se deben contar con recursos humanos y materiales para poder cumplir con lo que establece la norma.
- Capacitar a todo el personal que tenga relación con la víctima, para poder dar contención a ésta.
- Contar con personal que acudir a cualquier lugar de la CDMX para evitar la revictimización.
- Tener capacitación acerca de las facultades de cada una de las dependencias.
- Contar con sensibilización en Derechos Humanos.
- Contar con mayor personal.

También fue posible identificar lo siguiente:

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

- Las dependencias no conocen de manera clara sus propios procedimientos y límites de actuación.
- Las dependencias desconocen los procedimientos y límites de actuación de las otras dependencias.
- Las dependencias asistentes no han utilizado la Cédula Única de Registro, pese a su obligatoriedad.
- Las dependencias no conocen el Modelo Único de Atención.

Por último, a efecto de dar continuidad con los trabajos de la Meta, se concretaron con las dependencias participantes, los siguientes acuerdos

- Se enviaría a las dependencias por correo electrónico el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, para que se aproximen a la Cédula Única de Registro.
- Las dependencias remitirían el cuestionario a las áreas que estimen convenientes para responder el cuestionario.
- Se enviaría una matriz de información para que sea validada o modificada con los servicios que se prestan, la cual será remitida vía electrónica a más tardar el día 13 de octubre de 2016.

➤ **Desarrollo de la segunda asesoría especializada:**

Se convocó a las unidades de atención a la mujer adscritas a los Órganos Político Administrativos siguientes:

1. Órgano Político Administrativo Cuauhtémoc
2. Órgano Político Administrativo Iztapalapa.
3. Órgano Político Administrativo Miguel Hidalgo
4. Órgano Político Administrativo Tlalpan
5. Órgano Político Administrativo Venustiano Carranza (DGIS)

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

## 6. Unidades de atención del InmujeresDF

En la segunda asesoría especializada, se presentó el proyecto a las OPAs asistentes, y les fue proporcionado un documento con el siguiente contenido:

- a) Formato de información diagnóstica a mujeres víctimas de violencia para ser revisado y corregido por las dependencias; y
- b) Cuestionario de entrevista.

Lo anterior, a efecto de Identificar, por parte de las OPAs asistentes, los criterios con los que esas instituciones brindan los servicios de atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia en la CDMX.

Una vez concluida la identificación de los servicios, se procedió a escuchar y compilar las propuestas de criterios para la homologación de los servicios que se brindan a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia en la CDMX que permitan prevenir la revictimización, mismas que fue posible agrupar de la siguiente manera:

- Reforzar la atención a las mujeres víctimas de violencia por parte del personal que trabaja en las agencias del Ministerio Público.
- Establecer medidas para el manejo de datos personales de las servidoras públicas que brindan la atención en los distintos niveles que establece el Modelo Único de Atención.
- Sobre el servicio de atención inicial, propusieron hacer una página de internet donde las víctimas puedan acceder y hacer la denuncia y llenado de la cédula de registro, por si mismas.
- Reforzar el apoyo del programa de reinserción social de las mujeres víctimas de violencia,

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

- Se señaló la inmediata necesidad para definir los principios y criterios de atención para elegir a las organizaciones civiles que dan atención a las mujeres, particularmente aquellas que brindan el servicio de refugio y casas de emergencia.
- Precisaron que se deben determinar los criterios de elegibilidad para la atención de mujeres en refugio, acorde con características de laicidad, derechos humanos y enfoque y perspectiva de género.
- También indicaron que sería de utilidad para la atención de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, que se aportaran alternativas para nutrir el directorio de refugio que cumpliendo las características antes descritas, estén en condiciones para brindar la atención de mujeres.

Con las propuestas vertidas por las Dependencias y los Órganos Político Administrativos en las primeras dos asesorías especializadas, se obtuvo material documental, a partir del cual elaborar los criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra mujeres y niñas, los cuáles serían presentados a los mismos durante la Tercera Asesoría Especializada.

### 3. Elaboración del Documento con los Criterios de Coordinación de los Servicios de Atención de la Violencia contra Mujeres y Niñas.

Derivado de la los trabajos realizados durante la investigación de los servicios de atención dirigidos a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, al interior de las Dependencias y Órganos Político Administrativos, así como de la información proporcionada por esas entidades públicas mediante las solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF, del análisis al marco normativo en materia de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia y de los resultados obtenidos en las dos primeras asesorías especializadas, celebradas con las dependencias y

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

Órganos Político Administrativos asistentes a esas reuniones de trabajo, fue posible identificar 20 problemáticas comunes que se observaron en la prestación de los servicios de atención inicial y básica a mujeres y niñas víctimas de violencia, en las dependencias y unidades de atención que deben brindar esos servicios.

A partir de la identificación de esas 20 problemáticas, se desarrollaron 20 criterios de coordinación para dar respuesta a esas problemáticas, a fin de que las dependencias y unidades de atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia, ubicadas en las demarcaciones territoriales de los Órganos Político Administrativos en la Ciudad de México, pudieran contar con un instrumento que facilite de forma coordinada la prestación de esos servicios de atención.

#### **4. Desarrollo de la Tercera Asesoría Especializada.**

Para el desarrollo de esta última asesoría especializada, se convocó a dependencias y Órganos Político Administrativos asistentes en las dos asesorías especializadas celebradas en fechas anteriores.

Dependencias asistentes a la primera asesoría especializada:

1. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a través de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.
2. Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.
3. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF.
4. Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México.
5. Secretaría de Salud de la Ciudad de México.
6. Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

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

7. Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México, a través de la Dirección de Coordinación del Sistema de Unidades.

8. Secretaria de Seguridad Pública

9. Secretaria de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.

Órganos Político Administrativos asistentes a la segunda asesoría especializada:

1. Órgano Político Administrativo Cuauhtémoc
2. Órgano Político Administrativo Iztapalapa.
3. Órgano Político Administrativo Miguel Hidalgo
4. Órgano Político Administrativo Tlalpan
5. Órgano Político Administrativo Venustiano Carranza

Las dependencias y Órganos Político Administrativos asistentes a la tercera asesoría especializada, fueron las siguientes:

Dependencias:

1. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a través de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito. (CAT)
2. Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México. (Consejería)
3. Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México, a través de la Dirección de Coordinación del Sistema de Unidades. (InmujeresDF)
4. Secretaria de Seguridad Pública (SSPDF )

Órganos Político Administrativos:

1. Órgano Político Administrativo Cuauhtémoc

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

2. Órgano Político Administrativo Iztapalapa.
3. Órgano Político Administrativo Tlalpan
4. Unidades de atención del InmujeresDF

Acorde con la metodología de investigación y desarrollo de este proyecto, el objeto de la tercera asesoría especializada consistía en presentar a las dependencias facultadas para la prestación de los servicios de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia y los Órganos Político Administrativos seleccionados, el Documento con los Criterios de Coordinación de los Servicios de Atención de la Violencia contra Mujeres y Niñas, a efecto de que pudieran conocerlo, hacer observaciones al mismo y en su caso, propuestas de mejora o de criterios que pudieran fortalecer la prestación de los servicios de atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia.

Acorde a la orden del día, se dio inicio a la presentación del Documento con los Criterios de Coordinación para los Servicios de Atención a Mujeres y Niñas víctimas de Violencia.

En la presentación del documento con los criterios, primero se expusieron las problemáticas identificadas en los servicios de atención inicial y básica y a modo de propuesta, se presentaron los criterios de coordinación para los servicios de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia y evitar su revictimización.

Las dependencias y Órganos Político Administrativos asistentes hicieron sus observaciones durante el desarrollo de la sesión, así como de forma posterior, pues uno de los acuerdos concertados durante esa reunión, consistió en que los revisarían de modo particular, y en caso de tener observaciones o propuestas, las mismas se enviarían a SISTREL, S.C., a través del área de Políticas del

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

InmujeresDF, para poder revisarlas y en su caso, incorporar esas observaciones y propuestas al documento de criterios que se implementaría en el pilotaje.

Asimismo, se les informó a las Dependencias y Órganos Político Administrativos asistentes, del inicio de la segunda etapa del proyecto contenido en la Meta 1107, la cual consistirá en el pilotaje a 5 Órganos Político Administrativos para evaluar su implementación y prevenir revictimización y se presentó la metodología a aplicar durante el pilotaje, el cual se llevaría a cabo del 14 de noviembre al 09 de diciembre de 2016, con una duración de 4 semanas.

Cabe señalar que, como parte de los acuerdos generados durante esa tercera asesoría especializada, las asistentes de los Órganos Político Administrativos (Cuauhtémoc, Tlalpan, Iztapalapa, Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza) y de la Dirección de Coordinación del Sistema de Unidades (InmujeresDF) se comprometieron a facilitar el acceso del personal de SISTREL, S.C. y permitir la aplicación del Pilotaje, en las fechas acordadas y conforme a la metodología presentada.

Con fecha 8 de noviembre, conforme al término acordado en la sesión de la tercera asesoría especializada, celebrada el 04 de noviembre de 2016, la Consejería Jurídica y los Órganos Político Administrativos de Iztapalapa y Miguel Hidalgo enviaron comentarios y observaciones al Documento con los Criterios de Coordinación de los Servicios de Atención de la Violencia contra Mujeres y Niñas, mismas que fueron recibidas y tomadas en cuenta para la implementación del pilotaje.

Habiéndose recibido las observaciones de la dependencia y Órganos Político Administrativos señalados en el párrafo anterior, se determinó cuáles de ellos debían ser incluidos en el contenido del documento y cuales correspondían a

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

propuestas de operatividad por parte de las personas servidoras públicas que brindan los servicios de atención inicial y básica.

Por lo que se determinó que las observaciones de carácter presupuestal o normativas, serán incluidas en el informe final, como parte de los resultados generados en el desarrollo del proyecto.

## **ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO**

Para dar seguimiento durante el pilotaje al Documento con los Criterios de Coordinación de los Servicios de Atención a las Mujeres y Niñas Víctimas de la Violencia se desarrolló la metodología de trabajo que a continuación se describe:

### **Propuesta de metodología para pilotaje**

#### **Objetivo General**

Contar con información fehaciente sobre la operatividad del Documento con los Criterios de Coordinación de los Servicios de Atención de la violencia contra Mujeres y Niñas para evaluar su implementación y prevenir la revictimización. Así como, tener conocimiento sobre el grado de implementación del Modelo Único de Atención para favorecer el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, la aplicación de la Cédula de Registro Único y de la Cédula de Identificación de Riesgo.

#### **Objetivos Particulares**

- 1) Coadyuvar en la construcción de un catálogo de servicios por cada demarcación territorial.
- 2) Contribuir al establecimiento de la ruta crítica en cada demarcación territorial.

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

- 3) Homologar la aplicación de los criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas, acorde al Modelo Único de Atención.

### **Metodología general para la implementación del pilotaje**

- 1) El pilotaje se realizará en las demarcaciones territoriales de 5 Órganos Político-Administrativo (OPA): Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza.
- 2) En estas demarcaciones territoriales, el pilotaje comprenderá la observación guiada mediante la aplicación del Instrumento para el pilotaje (Anexo 1) de los servicios que brindan las Unidades del Inmujeres CDMX, las Unidades de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar y los Órganos Políticos Administrativos, a través de las distintas dependencias que prestan servicios de atención a las mujeres víctimas de violencia, conforme lo dispone el Modelo Único de Atención (MUA).
- 3) El pilotaje se realizará durante 4 semanas comprendidas del 14 de noviembre al 9 de diciembre del presente año.
- 4) Para efectos del pilotaje, éste comprenderá por semana, los días que transcurran de lunes a viernes.
- 5) El pilotaje se realizará durante un lapso de 5 horas por día en el periodo comprendido en los incisos 3 y 4 que anteceden y dentro de los horarios de operación de las dependencias a observar (9:00 a 19:00 horas).
- 6) A partir del lunes 14 de noviembre del presente año, se enviará a 5 colaboradoras del equipo de SISTREL, S.C.; una en cada demarcación territorial.
- 7) Dichas colaboradoras estarán siendo supervisadas por SISTREL, S.C. a quien reportarán directamente.

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

- 8) El equipo de SISTREL, S.C., que asista a las demarcaciones territoriales, contará con una identificación personal que le será proporcionada por la sociedad.
- 9) La colaboradora asignada a la demarcación territorial, se presentará cada día a una de las dependencias y llevará a cabo la implementación del Documento en las unidades de atención ubicadas en el OPA correspondiente, procediendo a realizar la observación guiada en un lapso de 5 horas, distribuidas en los turnos matutino (9 a 3) y vespertino (3 a 7).
- 10) Las colaboradoras presentarán por día a SISTREL, S.C. una bitácora de actividades (Anexo 2), que permita conocer los avances del día, así como las incidencias que se hubieren presentado.
- 11) La información recabada por el equipo de SISTREL, S.C. será concentrada y sistematizada semanalmente a efecto de detectar las fortalezas y debilidades de los Criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas para evaluar su implementación y prevenir la revictimización. Así como, los datos que se obtengan de las áreas de oportunidad del Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, de la Cédula de Registro Único y de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida.

Asimismo, como parte de la estrategia de seguimiento de los criterios durante el pilotaje se estableció un instrumento de observación que se adjunta al presente informe como **Anexo 2**

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

## CONCLUSIONES

Las Asesorías Especializadas fueron productivas toda vez que brindaron un panorama respecto a la situación que guarda la aplicación del Modelo Único de Atención, así como la implementación de la Cédula de Registro Único y de la Cédula de Identificación de Riesgo, por parte de las dependencias y Órganos Político Administrativos.

En éste sentido, se observó que no existe homogeneidad respecto a la aplicación del Modelo y de sus instrumentos, ya que las respuestas de las dependencias van desde el desconocimiento del mismo hasta la falta de aplicación de los instrumentos porque aún no se consolida la Red de Información.

Es importante señalar que aunque todas las dependencias y Órganos Político Administrativos mostraron disposición para participar en las Asesorías Especializadas, resulta preocupante que existan situaciones que aunque estén normadas o previstas legalmente, todavía subsistan dudas respecto a la forma en la que habrá de procederse, como es el caso de cuando la víctima de la violencia es una persona menor de edad y la autoridad pese a tener facultades legales de dar vista al Ministerio Público para que proceda de oficio, no lo hace por considerar que se requiere de la autorización o apoyo de la persona que tiene la guardia y custodia de la niña o adolescente víctima de violencia.

Consideramos que crear un criterio sobre éste punto puede contribuir a fortalecer la respuesta institucional en beneficio de las niñas y adolescentes víctimas de la violencia en la Ciudad de México.

También resulta preocupante que existan manifestaciones en el sentido de que las víctimas no conocen el Modelo Único de Atención y que por tanto no exigirán su implementación.

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

Lo anterior, son sólo pequeños ejemplos de lo que en nuestro parecer es un adelanto de los posibles resultados del pilotaje, es decir, que con Red o sin Red de Información, si no se trabaja el cambio actitudinal en relación con los estereotipos y prejuicios en la atención a las víctimas, el Modelo Único de Atención tendrá pocas posibilidades de ser implementado a cabalidad.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda continuar socializando el Modelo Único de Atención y sus instrumentos en todas las dependencias y Órganos Político Administrativos, hasta el total conocimiento y apropiación de los mismos por parte de éstas.

Para tal efecto, se sugieren capacitaciones exhaustivas sobre el Modelo y sus instrumentos, así como el acompañamiento necesario para la planeación de su implementación en cada dependencia u órgano político administrativo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

CUAREZMA, Terám Sergio J., La Victimología, en <http://www.biblio.juridicas.unam.mx>

ODI, Acciones para evitar la revictimización del niño víctima del delito. Manual para acompañar a niños a través de un proceso judicial, Secretaría de Seguridad Pública, México, 2009.

FACIO, Alda, Los derechos humanos desde una perspectiva de género y las políticas públicas, Otras Miradas, vol. 3, núm. 1, Venezuela, 2003.

FACIO, Alda, Con los lentes de género se ve otra justicia. El otro Derecho, Ilsa, Bogotá, 2002.

MARCHIORI, Hilda, Victimología, Estudios sobre Victimización, Paidós.

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

Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que afecten a niñas, niños y adolescentes, Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), México, 2012.

Protocolo de actuación policial en materia de violencia de género, Secretaría de Seguridad Pública Federal, México, 2010.

Protocolo para juzgar con perspectiva de género. Haciendo realidad el derecho a la igualdad. Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), México, 2013.

RODRÍGUEZ, Manzanera Luis, Victimología: Estudio de la Víctima, Porrúa, México, 2007.

ZAMORA, Grant José, Derecho victimal: la víctima en el nuevo sistema penal mexicano, INACIPE, 2ª. Edición, México, 2009.

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

## ANEXO 1

### Relación de solicitudes de acceso a la información presentadas ante diversas dependencias y órganos político administrativos.

El día **12 de octubre de 2016** se presentaron solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a las dependencias siguientes:

<b>Autoridad</b>	<b>Número de Folio</b>	<b>Respuesta</b>
Comisión de Derechos Humanos del DF;	3200000091616	20 de octubre de 2016
Consejería Jurídica y de Servicios Legales;	0116000164716	09 de noviembre de 2016
Delegación Cuauhtémoc;	0405000271216	24 de octubre de 2016
DIF-DF	0326000039916	26 de octubre de 2016
INMUJERES	0313000035116	09 de noviembre de 2016
Delegación Iztapalapa;	0409000200416	24 de octubre de 2016
Delegación Miguel Hidalgo;	0411000256616	21 de octubre de 2016
Procuraduría General de Justicia;	0113000291516	25 de octubre de 2016

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

Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades;	0103500024616	26 de octubre de 2016
Secretaría de Desarrollo Social;	0104000089416	25 de octubre de 2016
Secretaría de Salud;	0108000403216	26 de octubre de 2016
Secretaría de Seguridad Pública; y	0109000390416	09 de noviembre de 2016
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo.	0113500048116	20 de octubre de 2016

“El día 25 de noviembre de 2015 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Acuerdo por el que se establece el “Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal”, el cual tiene por objetivo general “Garantizar la debida diligencia y la efectiva atención a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, desde la perspectiva de género y el respeto a sus derechos humanos, a través de la aplicación del Modelo Único de Atención”, al cual, las servidoras y servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal están obligados a aplicar en caso de violencia hacia las mujeres.

En ese sentido, se plantearon las cuestiones siguientes:

¿Cuáles han sido las acciones llevadas por esa dependencia a su cargo para cumplimentar a cabalidad con cada una de las obligaciones que se desprenden del “Modelo Único de Actuación”?

¿La aplicación del “Modelo Único de Actuación” se encuentra garantizada en esa dependencia? ¿De qué manera?

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

En caso de no aplicar exhaustivamente el “Modelo Único de Actuación” ¿Cuáles son las razones por las cuales la dependencia a su cargo, no aplica exhaustivamente el “Modelo Único de Actuación”?”

El día **20 de octubre de 2016** se presentaron solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a las siguientes dependencias:

<b>Autoridad</b>	<b>Número de Folio</b>	<b>Respuesta</b>
Delegación Álvaro Obregón	0401000156016	31 de octubre de 2016
Delegación Azcapotzalco	0402000170416	24 de octubre de 2016
Delegación Benito Juárez	0403000231916	16 de noviembre de 2016
Delegación Coyoacán	0406000188216	24 de octubre de 2016
Delegación Xochimilco	0416000162616	26 de octubre de 2016
Delegación Tláhuac	0413000136316	26 de octubre de 2016
Delegación Gustavo A. Madero	0407000194916	15 de noviembre de 2016
Delegación Iztacalco	0408000218916	
Delegación Magdalena Contreras	0410000128916	1 de noviembre de 2016
Delegación Milpa Alta	0412000124116	27 de octubre de 2016
Delegación Tlalpan	0414000214916	3 de noviembre de 2016
Delegación Venustiano Carranza	0415000160416	31 de octubre de 2016
Delegación Cuajimalpa de Morelos	0404000127716	28 de octubre de 2016

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

“El día 25 de noviembre de 2015 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Acuerdo por el que se establece el “Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal”, el cual tiene por objetivo general “Garantizar la debida diligencia y la efectiva atención a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, desde la perspectiva de género y el respeto a sus derechos humanos, a través de la aplicación del Modelo Único de Atención”, al cual, las servidoras y servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal están obligados a aplicar en caso de violencia hacia las mujeres.

En ese sentido, se plantearon las cuestiones siguientes:

¿Cuáles han sido las acciones llevadas por esa dependencia a su cargo para cumplimentar a cabalidad con cada una de las obligaciones que se desprenden del “Modelo Único de Actuación”?

¿La aplicación del “Modelo Único de Actuación” se encuentra garantizada en esa dependencia? ¿De qué manera?

En caso de no aplicar exhaustivamente el “Modelo Único de Actuación” ¿Cuáles son las razones por las cuales la dependencia a su cargo, no aplica exhaustivamente el “Modelo Único de Actuación”?

¿Cuenta con indicadores que le permitan verificar la eficacia de la implementación del “Modelo Único de Actuación”? ¿Cuáles son? ¿Qué resultados arrojan estos indicadores del día 26 de noviembre del 2015 al 15 de octubre de 2016?

El día 20 de octubre de 2016 se presentaron solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a las siguientes dependencias:

<b>Autoridad</b>	<b>Número de Folio</b>	<b>Respuesta</b>
Procuraduría General de	0113000298216	27 de octubre de 2016

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

## Justicia del Distrito Federal

“El día 25 de noviembre de 2015 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Acuerdo por el que se establece el “Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal”, el cual tiene por objetivo general “Garantizar la debida diligencia y la efectiva atención a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, desde la perspectiva de género y el respeto a sus derechos humanos, a través de la aplicación del Modelo Único de Atención”, al cual, las servidoras y servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal están obligados a aplicar en caso de violencia hacia las mujeres.

En ese sentido, se plantearon las cuestiones siguientes:

¿Cuáles han sido las acciones llevadas por el Centro de Justicia para las Mujeres, para cumplir a cabalidad con cada una de las obligaciones que se desprenden del “Modelo Único de Actuación”?

¿La aplicación del “Modelo Único de Actuación” se encuentra garantizada por el Centro de Justicia para las Mujeres? ¿De qué manera?

En caso de no aplicar exhaustivamente el “Modelo Único de Actuación” ¿Cuáles son las razones por las cuales el Centro de Justicia para las Mujeres, no aplica exhaustivamente el “Modelo Único de Actuación”?

¿Cuenta con indicadores que le permitan verificar la eficacia de la implementación del “Modelo Único de Actuación” en el Centro de Justicia para las Mujeres ¿ ¿Cuáles son?  
¿Qué resultados arrojan estos indicadores del día 26 de noviembre del 2015 al 15 de octubre de 2016?

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

El día 03 de noviembre de 2016 se presentaron solicitudes de accesos a la información mediante INFOMEXDF a las siguientes dependencias:

<b>Autoridad</b>	<b>Número de Folio</b>	<b>Respuesta</b>
Delegación Álvaro Obregón	0401000166216	
Delegación Azcapotzalco	0402000176516	8 de noviembre de 2016
Delegación Benito Juárez	0403000243816	
Delegación Coyoacán	0406000197916	
Delegación Xochimilco	0416000171216	14 de noviembre de 2016
Delegación Tláhuac	0413000142716	16 de noviembre de 2016
Delegación Gustavo A. Madero	0407000206216	
Delegación Iztacalco	0408000226716	08 de noviembre de 2016
Delegación Magdalena Contreras	0410000134816	14 de noviembre de 2016
Delegación Milpa Alta	0412000130016	
Delegación Tlalpan	0414000226116	10 de noviembre de 2016

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

Delegación Venustiano Carranza	0415000166416	16 de noviembre de 2016
Delegación Cuajimalpa de Morelos	0404000133616	15 de noviembre de 2016
Delegación Cuauhtémoc	0405000290516	14 de noviembre de 2016
Delegación Iztapalapa	0409000215216	10 de noviembre de 2016
Delegación Miguel Hidalgo	0411000270816	09 de noviembre de 2016
Instituto de las Mujeres (Unidad de Atención)	0313000038316	
Secretaría de Desarrollo Social (DGIDS)	0104000095116	29 de noviembre de 2016

1. ¿Cómo se da seguimiento a la canalización de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, con la finalidad de evitar su revictimización?
2. ¿Cómo se puede evaluar periódicamente la atención que se brinda a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, con la finalidad de garantizar la aplicación del Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal y evitar la revictimización?
3. De los principios que se establecen en el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal ¿Cómo han sido considerados y observados dentro de la atención que se brinda a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia?

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

4. Desde su experiencia en la aplicación del Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal ¿Cómo ha contribuido al cumplimiento de eje transversal que se refiere a la Homologación de la Atención?
5. Dentro de la atención que se brinda a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia ¿se ha considerado la detección de riesgo, así como la necesidad de que sea canalizada a una casa de emergencia o refugio?
6. Dentro de la atención que brindan las y los servidores públicos a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia. ¿Son aplicados los criterios de acompañamiento que establece el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal?
7. Dentro de la atención que se brinda a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia, el Modelo Único de Atención para el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal establece que las y los servidores públicos deben detectar e identificar el nivel de riesgo que presenta el caso. ¿Cuáles son los criterios para determinar el nivel de riesgo?
8. ¿Cómo están aplicando la cédula de registro y cédula de identificación de riesgo?

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

## **INFORME DEL PILOTAJE**

**Diciembre de 2016**

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

## Índice

Introducción	141
Justificación	142
Objetivo general	144
Objetivos particulares	144
Metodología	144
Observaciones y conclusiones	146
Recomendaciones	236
Bibliografía	237

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

## INTRODUCCIÓN:

En el Distrito Federal 9 de cada 10 mujeres mayores de 15 años han experimentado alguna expresión de violencia, según lo reporta el Diagnóstico sobre violencia contra las mujeres en la Ciudad de México (2013) auspiciado por el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal (INMUJERES-DF) y realizado por Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad S.C. (EPADEQ).<sup>1</sup>

Asimismo, la información arrojada por la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en el Hogar 2011 (ENDIREH) para el Distrito Federal, revela que la mitad o más de las mujeres de 15 años y más, unidas o que han tenido alguna relación de pareja, declararon haber experimentado violencia a lo largo de su relación.

Es por ello que el Gobierno del Distrito Federal, a través de las Dependencias, Entidades y Órganos Político Administrativos que lo conforman, actualmente desarrolla diversos programas y proyectos con el fin de brindar atención social, psicológica, jurídica y médica a mujeres y víctimas de violencia.

Estos esfuerzos están siendo efectivos y controlan algunos problemas específicos de las mujeres y niñas. Sin embargo no son suficientes para poder brindar una atención integral a mujeres y niñas que viven violencia.

Por ello surge la necesidad de contar con un instrumento que brinde las herramientas metodológicas y conceptuales para la formación de redes de servicios al interior de cada demarcación territorial.

---

<sup>1</sup> Diagnóstico de la situación de la violencia contra las mujeres en el Distrito Federal dentro del Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 25 de noviembre de 2015.

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

## JUSTIFICACIÓN:

En este sentido es que el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal en el ejercicio de las atribuciones señaladas en el artículo 34 Fr. II de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la CDMX, propuso elaborar un “Documento con los criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas y el pilotaje en 5 Órganos Político Administrativos de la CDMX para evaluar su implementación y prevenir la revictimización”. Para ello, fue considerada la siguiente información para la aplicación del pilotaje:

La prevalencia de la violencia no se presenta por igual en toda la Ciudad de México, si no que muestra diversas variantes en los distintos órganos políticos administrativos que lo conforman. Así, de acuerdo a la estadística “*Defunciones femeninas con presunción de homicidio 2005 y 2010 y mujeres atendidas por lesiones por intencionalidad en la Secretaría de Salud 2010, según Delegación de ocurrencia*”<sup>2</sup>, las Delegaciones **Iztapalapa**, **Venustiano Carranza** y **Gustavo A. Madero** presentaron en 2010 el mayor número de Defunciones femeninas con presunción de homicidio, con 25, 18 y 17 homicidios<sup>3</sup>.

Siguiendo la misma Estadística y considerando la “*Intencionalidad de las lesiones atendidas en la Secretaría de Salud en 2010*”, las Delegaciones **Coyoacán** y **Tlalpan** presentaron el mayor número de lesiones por Violencia Familiar, teniendo la primera el reporte de 159 casos, en tanto que la segunda 51.

<sup>2</sup> *Idem*

<sup>3</sup> En el año en que se realizó la Estadística aún no estaba tipificado el delito de feminicidio, por ello se habla de homicidio. El Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal para el Distrito Federal y del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal, por el que se incorporó al catálogo de delitos del Código Penal para el Distrito Federal el delito de Feminicidio, previsto en el artículo 148 Bis, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 26 de julio de 2011.

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

Asimismo, según la “*Guía de capacitación de la metodología Recorriendo Nuestros Barrios*”<sup>4</sup>, elaborada por el Inmujeres DF, tratándose de violencia comunitaria “Las delegaciones **Cuauhtémoc, Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Venustiano Carranza** presentan la tasa más alta de denuncia por delitos de violación y abuso sexual.”

Por otra parte la Dirección General de Política y Estadística Criminal de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal señaló que los principales delitos donde son víctimas las mujeres son: violación, feminicidio, abuso sexual, violencia intrafamiliar y trata de personas, que el delito de violación en el periodo de enero a agosto de 2013 se presentó en las delegaciones: Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc, Venustiano Carranza y Tlalpan.

En cuanto al delito de abuso sexual, en el mismo periodo Las delegaciones con mayor incidencia delictiva registrada por este delito son: Iztapalapa, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero y Venustiano Carranza.

Por lo que hace a la violencia intrafamiliar Las delegaciones que concentran más del 50% de las averiguaciones previas por este delito son: Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc e Iztacalco.

Es por lo anterior, que a efecto de dar cumplimiento a la Meta 1107 consistente en “*Elaborar un Documento con los criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra mujeres y niñas e implementar 3 asesorías a 12 dependencias y el pilotaje a 5 OPA para evaluar su implementación y prevenir la revictimización*”, se realizó en los órgano político administrativos siguientes: **Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza.**

<sup>4</sup> Citada en Violencia contra la mujer en la comunidad: una aproximación a la situación en el Distrito Federal, CDHDF, México, 2012, pág. 5.

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

## **Objetivo General**

El propósito que se plantea para realizar el pilotaje es contar con información fehaciente sobre la operatividad del Documento con los criterios de coordinación de los servicios de atención de la violencia contra Mujeres y Niñas para evaluar su implementación y prevenir la revictimización. Así como, el conocimiento y grado de implementación del Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, la Cédula de Registro Único y la Cédula de Identificación de Riesgo.

## **Objetivos Particulares**

- 1) Coadyuvar en la construcción de un catálogo de servicios local por cada demarcación territorial.
- 2) Contribuir al establecimiento de la ruta crítica en cada demarcación territorial.

## **Metodología del Pilotaje:**

- 1) El pilotaje se realizó en 5 demarcaciones territoriales: Cuauhtémoc, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza.
- 2) En esas demarcaciones territoriales, el pilotaje comprendió la observación guiada de los servicios que brinden las Unidades del Inmujeres CDMX, las Unidades de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar y los Órganos Políticos Administrativos a través de las distintas dependencias que prestan servicios de atención a las mujeres víctimas de violencia.

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

- 3) El pilotaje se realizó durante 4 semanas comprendidas del 14 de noviembre al 9 de diciembre del presente año.
- 4) Para efectos del pilotaje, se comprendió por semana, los días que transcurrieron de lunes a viernes.
- 5) El pilotaje se realizó durante 5 horas por día en el periodo comprendido en los incisos 3 y 4 que anteceden y dentro de los horarios de operación de las dependencias a observar.
- 6) Para tal efecto, a partir del lunes 14 de noviembre del presente año, se envió a 5 colaboradoras del equipo de SISTREL a cada demarcación territorial.
- 7) Dichas colaboradoras fueron supervisadas por SISTREL y reportaron directamente a la misma sociedad.
- 8) El equipo de SISTREL en las demarcaciones territoriales contó con una identificación, proporcionada por la sociedad.
- 9) La colaboradora que correspondió a cada demarcación territorial, se presentó cada día a una de las dependencias a observar y en ella realizó la observación guiada por 5 horas.
- 10) Las colaboradoras presentaron por día a SISTREL una bitácora de actividades, que permitió conocer los avances del día, así como las incidencias que se hubieren presentado.

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

## OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 1ª SEMANA DE PILOTAJE

1. En relación con la pregunta acerca de la aplicación del Modelo Único de Atención para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, el resultado de esta primera semana es una respuesta negativa, por la mayoría de las y los servidores públicos que han sido encuestados, a excepción de dos que han contestado que sí se aplica.
2. En cuanto a la pregunta que hace referencia al cargo de la primera persona que atiende a las mujeres y niñas víctimas de violencia es de resaltar que en su mayoría atiende a las mujeres es la trabajadora social, la psicóloga o el abogado o abogada; sin embargo en la delegación Tlalpan, son atendidas por la asesora de proyectos de ciudadanía y participación política de mujeres, o bien la colaboradora de la JUD, al igual que en la delegación Cuauhtémoc que son atendidas por la encargada de área de atención inicial a las mujeres.
3. Es importante señalar que todas las mujeres que fueron encuestadas indicaron que se les tomó algún registro de la solicitud de atención, las cuales se registran en fichas, bitácoras, documentos impresos, o libretas de registro, pero en ningún caso se registró desde el inicio en la Cédula de Registro Único.
4. Como resultado colateral de no aplicarse la Cédula de Registro Único, tampoco se registra la aplicación de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida.

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

5. Al preguntarles a las y los servidores públicos por que no se aplicó la Cédula de Registro Único, estos mencionaron que se aplica desde el inicio de la operación las de UNAVI, porque tiene más especificaciones en cuestión de las violencias registradas, en este sentido la Cédula de Registro Único es algo reducida para el empleo de la atención, o porque no consideraron que hubiera necesidad de canalizar a la usuaria a otra instancia, o porque solo solicitó ayuda psicológica; o bien no se consideró un caso de violencia, por lo tanto no se llenó la cédula, e incluso no registraron respuestas.
6. En relación a si se observa el llenado de la Cédula de Registro Único, el espacio que menos se registro es el relacionado con la *instancia receptora, institución que atiende*; y en el caso de la delegación Venustiano Carranza ninguna de las encuestas registra datos en los rubros que integran esta pregunta.
7. Al estar relacionada la pregunta anterior con si se observa el llenado de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Femicida, es de señalarse que no se registra respuestas, salvo dos de las encuestas aplicadas en la delegación Tlalpan en donde se registra que se llenaron los rubros de esta Cédula en cuanto a los datos generales de la persona entrevistada y los datos generales de la persona agresora.
8. En cuanto a la pregunta que hace referencia a la técnica de entrevista y a la persona servidora pública que brinda la atención, la mayoría de las observaciones registradas hacen referencia a la constante entrada y salida

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

de otras servidoras públicas, donde se está brindando la atención, o bien que el cubículo de psicología y el de asesoría jurídica se encuentran en el mismo espacio, por lo tanto la gente pasa constantemente, que la servidora pública (abogada) contesta su teléfono varias veces durante una entrevista, e incluso la unidad se encuentra en remodelación por lo que hay mucho ruido de máquinas de construcción, además de que a la mujer que se atendía recibió y contestó una llamada telefónica durante la atención.

Con respecto a la entrevista es importante señalar que en una encuesta la servidora pública no considero como caso de violencia lo expresado por la mujer y por lo tanto no llenó la cédula de registro e incluso en ocasiones hizo comentarios como: “[Para dar a entender que no era necesario actuar legalmente]...usted, calladita se ve más bonita” e incluso en otro de los casos la abogada comenzó a contarle a la víctima su propia historia de divorcio bajo el argumento de que quería crear empatía.

9. En relación al requerimientos del espacio físico donde se brinde la atención de las mujeres víctimas de violencia, la mayoría de las encuestadoras coincide en que las instalaciones están adaptadas para la atención de las usuarias y solo cuentan con mobiliario de oficina el cual se prestan para dicha atención, por lo que coinciden en que el lugar donde se da la atención *no está adecuado para las usuarias*, en varios casos se improvisan espacios para la atención en el caso de querer más privacidad ya que en alguna de las delegaciones aunque el centro es muy grande y las áreas diseñadas para atención psicológica y jurídica están bien adaptadas, se

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

encuentran en el mismo espacio, con una sola puerta, con lo cual se dificulta brindar la atención.

10. Con respecto a si las unidad de atención ha desarrollado su propio catálogo de servicios especializados para la atención de víctimas de violencia, la mayoría señala que sí, salvo en la delegación Venustiano Carranza que señala que no se tiene un catálogo.
11. El total de las encuestas no registra respuesta en relación con la pregunta que hace referencia a cuando tienen conocimiento de la posible comisión de un delito del que sea víctima una mujer menor de edad, o bien que se encuentre en situación de vulnerabilidad o discapacidad.
12. De igual forma el total de las encuestas no registra dentro de la atención que se brindó que se trate de una mujer o niña víctima del delito de trata de personas
13. En cuanto a si se brinda información a las mujeres y niñas víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las unidades de atención y de qué forma la mayoría de las encuestadas coincide en que se da mediante folletos informativos o Carteles.
14. Por lo que respecta al seguimiento de la atención especializada, a partir de la canalización de las mujeres y niñas víctimas de violencia, se lleva a cabo mediante oficio, solicitando información al área o dependencia a dónde fue canalizada la víctima.

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

- 15.** En relación a qué persona servidora pública que resguarda la cédula de registro la mayoría de las y los servidores públicos señala que no hay cédula, y en caso de que se llene la información proporcionada se guarda en los archivos internos, o bien la resguarda quien haya realizado el primer acercamiento.
- 16.** La totalidad de las Servidoras o servidores públicos señalan que no se cuenta con un mecanismo o instrumento de evaluación con la finalidad de garantizar la aplicación del MUA, con la finalidad de evitar la revictimización y garantizar la efectividad en la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia.
- 17.** En la mayoría de las encuestadas se observa el respeto a la libertad y autonomía de las decisiones de las mujeres, niñas y adolescentes; sin embargo en las encuestas realizadas en la delegación Venustiano Carranza se registra que “Se respetó su decisión, sin embargo se llegan a escuchar frases como: ”Si has sufrido de violencia es porque... ”tú no has puesto límites, lo has permitido”, o bien “A pesar de que se respetó su decisión, se le intento convencer de no continuar el procedimiento (divorcio)”.
- 18.** En ninguno de los casos se detectó riesgo para considerar la necesidad de que la mujer o niña víctima de violencia fuera canalizada a una casa de emergencia o refugio y tampoco se observó algún caso que requiriera acompañamiento.

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

## OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 2ª SEMANA DE PILOTAJE

1. En relación con la pregunta acerca de la aplicación del Modelo Único de Atención para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, el resultado de esta segunda semana sigue siendo una respuesta negativa, por la mayoría de las y los servidores públicos que han sido encuestados, bajo el argumento que utilizan como justificación en relación con: **“Porque se le indico seguir usando el formato de siempre que es la ficha de registro o receptora, hasta que se les indicará usar la Cédula de Registro Único”** o bien porque **“Las cédulas de registro están en pruebas piloto y por ahora solo se llena la ficha de receptora de violencia de las unavis”**.
2. En cuanto a la pregunta que hace referencia al cargo de la primera persona que atiende a las mujeres y niñas víctimas de violencia esta semana resalta en la mayoría de las atenciones a mujeres la atención por parte de las abogadas; sin embargo en la delegación Venustiano Carranza son atendidas por la trabajadora social.
3. Es importante señalar que esta semana se refuerza que a todas las mujeres encuestadas se les tomó algún registro de la solicitud de atención, las cuales se documentan en fichas, bitácoras, documentos impresos, o libretas de registro, pero en ningún caso se utiliza desde el inicio en la Cédula de Registro Único.

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

4. Como resultado contiguo al no aplicarse la Cédula de Registro Único, tampoco se registra la aplicación de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida.
5. En relación con la pregunta de si se observa el llenado de la Cédula de Registro Único, ninguna de las encuestadoras registra datos en los rubros que integran esta pregunta.
6. Al estar relacionada la pregunta anterior si se observa el llenado de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida, es de señalarse que tampoco se registran respuestas.
7. En cuanto a la pregunta que hace referencia a la técnica de entrevista y a la persona servidora pública que brinda la atención, la mayoría de las observaciones registradas hacen referencia a la constante entrada y salida de otras servidoras públicas, donde se está brindando la atención, y en general que hay mucho ruido.
8. Con respecto a la entrevista es importante señalar las respuestas son variadas en ocasiones se indica que la servidora pública no contesta lo que se le pregunta y no tiene seguridad a la hora de hablar; o bien que no hay respuesta a la pregunta que la señora realiza, sin embargo otras respuestas dan como resultado que en ocasiones se hace referencia a que la servidora pública da una información clara y asertiva en ese primer momento e

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

incluso se brinda información sobre posibles beneficios, aunque las mujeres no pregunten por ellos.

9. En relación al requerimientos del espacio físico donde se brinda la atención de las mujeres víctimas de violencia, la mayoría de las encuestadoras coincide en que las instalaciones están adaptadas para la atención de las usuarias y cuentan con mobiliario de oficina, en algunos casos se improvisan espacios para la atención en caso de querer más privacidad.
10. Con respecto a si las unidad de atención ha desarrollado su propio catálogo de servicios especializados para la atención de víctimas de violencia, la mayoría señala que sí, salvo en la delegación Miguel Hidalgo que señala que no se cuenta con un catálogo.
11. La mayoría de las encuestas no registra respuesta en relación con la pregunta que hace referencia a cuando tienen conocimiento de la posible comisión de un delito del que sea víctima una mujer menor de edad, o bien que se encuentre en situación de vulnerabilidad o discapacidad; sin embargo en la delegación Tlalpan dos de las personas con la cuales se llevó a cabo el pilotaje indicaron que sí se da aviso de inmediato a las autoridades ministeriales para que se levante la denuncia de oficio correspondiente, respecto de los casos donde se indique que la víctima es una persona menor, a quien también tendrán que informar que esta situación de violencia se constituye como un delito.

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

- 12.** El total de las encuestas no registra dato dentro del rubro de atención que se brindó tratándose de una mujer o niña víctima del delito de trata de personas
- 13.** En cuanto a si se brinda información a las mujeres y niñas víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las unidades de atención y de qué forma una de las encuestadas en Iztapalapa indico que “Cuando llega una atención de primera vez se les dice que los horarios son de 9 a 3:30, ya que la demanda del servicio es mucha y las asesorías de primera vez tienen una duración de 1 hora y media hasta dos horas”, en la delegación Tlalpan se mencionó por las encuestadas que se colocó un cartel en la estación de policía donde se muestran los teléfonos de todas las unidades de cada una de las delegaciones, en general coincide en que proporcionan folletos informativos o se les brinda información en forma verbal.
- 14.** Por lo que respecta al seguimiento de la atención especializada, a partir de la canalización de las mujeres y niñas víctimas de violencia, se lleva a cabo mediante oficio, solicitando información al área o dependencia a dónde fue canalizada la víctima.
- 15.** En relación a qué persona servidora pública que resguarda la cédula de registro la mayoría de las y los servidores públicos señala que no aún no se utiliza la cédula, y en caso de que se llene la información proporcionada se guarda en los archivos internos.

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

- 16.** La totalidad de las servidoras o servidores públicos no se cuenta con un mecanismo o instrumento de evaluación con la finalidad de garantizar la aplicación del MUA, o bien con la finalidad de evitar la revictimización y garantizar la efectividad en la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia; en el caso de la delegación Iztapalapa el formato de registro o receptora, en el cual se especifican los tipos y datos de violencia que han sido ejercidos en la usuaria, en este momento sustituye a la Cédula Única de Registro.
- 17.** En la totalidad de las encuestadas se observa el respeto a su libertad y autonomía en la toma de decisiones de las mujeres, niñas y adolescentes; no se les juzga, no hay comentarios misóginos, se les trata con respeto.
- 18.** En ninguno de los casos se detectó riesgo para considerar la necesidad de que la mujer o niña víctima de violencia fuera canalizada a una casa de emergencia o refugio y tampoco se observó algún caso que requiriera acompañamiento.

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

## OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 3ª SEMANA DE PILOTAJE

1. En relación con la pregunta acerca de la aplicación del Modelo Único de Atención para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, el resultado en esta tercera semana es que sigue prevaleciendo la respuesta negativa, por parte de las y los servidores públicos encuestados, así como el argumento de que no les han indicado usarla, o que incluso no cuentan con ella.
  - a. También predomina el llenado de la ficha receptora o inicial, que en algunos casos cambia a ficha de registro o registro de orientación e información, así como formato de atención inicial; en el caso del personal de las unidades del Inmujeres mencionan que es el único que les han hecho llegar desde las oficinas centrales mediante oficio (esto lo refieren de la unidad de inmujeres ubicada en la delegación Tlalpan), y que hasta el momento no se les ha proporcionado otro formato.
  
2. En relación con la pregunta sobre el cargo de la primera persona que atiende a las mujeres y niñas víctimas de violencia esta semana las atenciones a mujeres han sido proporcionadas por diversas área e incluso hasta por la Subcoordinadora Jurídica, en el caso de la delegación Tlalpan.
  - a. Sin embargo se registra dentro de las encuestas que las mujeres son atendidas por abogadas que están contratadas por tiempo

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

determinado (PAIMEF), considerando quien se encarga del seguimiento e incluso del resguardo de los datos es un dato a considerar.

3. Nuevamente esta semana se refuerza que a todas las mujeres encuestadas se les tomó algún registro previo a la atención, las cuales se documentan en fichas receptoras, iniciales libreta de registro e incluso medio electrónico, pero en ningún caso se utiliza desde el inicio en la Cédula de Registro Único.
4. Como resultado inmediato al no aplicarse la Cédula de Registro Único, tampoco se registra la aplicación de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Femicida.
5. En relación con la pregunta de si se observa el llenado de la Cédula de Registro Único, ninguna de las encuestadoras registra datos en los rubros que integran esta pregunta.
6. Al estar relacionada la pregunta anterior si se observa el llenado de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Femicida, es de señalarse que tampoco se registran respuestas.
7. En cuanto a la pregunta que hace referencia a la técnica de entrevista y a la persona servidora pública que brinda la atención, nuevamente la mayoría

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

de las observaciones registradas hacen referencia a la constante entrada y salida de otras servidoras públicas, donde se está brindando la atención, y en general que hay mucho ruido; sin embargo en una encuesta realizada en la delegación Iztapalapa se registra en el numeral 4.4 ¿EXPLICA QUÉ ES LA CÉDULA DE REGISTRO ÚNICO Y SU IMPORTANCIA? Que no porque no la utilizó y en el caso del numeral 4.5 ¿EXPLICA QUÉ ES LA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE VIOLENCIA FEMINICIDA Y SU IMPORTANCIA? Se registra: Que No, pero que le habla sobre la violencia feminicida.

- a. También es necesario considerar que en dos de las encuestas levantadas en la delegación Venustiano Carranza en el numeral **4.7** ¿CONSIDERA QUE SE REALIZÓ UNA “ESCUCHA ATENTA, LIBRE DE PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS, CONSIDERANDO LAS ESPECIFICIDADES DE LAS MUJERES DE ACUERDO A SU EDAD, PERTENENCIA ÉTNICA, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN SOCIAL Y DEMÁS SITUACIONES DE VULNERABILIDAD? Se registran No, lo cual se complementa con lo registrado en las bitácoras por parte de la persona que lo llevo a cabo el cuestionario.

8. Con respecto a la entrevista las respuestas siguen siendo variadas por parte de las servidoras públicas, en el caso de la delegación Tlalpan se registra en una de las encuestas que se le dio cita a la mujer para que asista con el abogado; en otra encuesta de la misma delegación se señala en el numeral **5.2** ¿SE BRINDA DE MANERA EFICIENTE LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE UBICACIÓN SOBRE LAS ÁREAS O

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

**SERVICIOS POR LOS QUE PREGUNTA?** La servidora pública “muestra desesperación por no poder entender lo que la usuaria dice”.

- a.** En el caso de la segunda cédula registrada esta semana en la delegación Venustiano Carranza es de notar lo que se señala por la observadora respecto al numeral **5.2 ¿SE BRINDA DE MANERA EFICIENTE LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE UBICACIÓN SOBRE LAS ÁREAS O SERVICIOS POR LOS QUE PREGUNTA?** Y la respuesta es: “No, porque en ocasiones, la servidora pública no explicaba con claridad los procedimientos que se podían seguir en el caso de la usuaria”.
  - b.** Asimismo, en lo correspondiente a las cédulas que se registraron en los días siguientes en este mismo numeral se registraron las respuestas que a continuación se indican:
  - c.** Fecha: 29-NOV-2016. Respuesta:” En esta ocasión la abogada fue mucho más clara al explicarle a la usuaria sus opciones”.
- 9.** Fecha: 30-NOV-2016. Respuesta:” A pesar de que sí se brindó la información de manera eficiente, no se le dio información sobre otros servicios que brinda la unidad y a los que era candidata la usuaria”.
- 10.** Respecto al llenado de las cédulas en la delegación Miguel Hidalgo no se registran datos en los numerales 6.6.1, 6.6.2 y 6.6.3, los cuales se relacionan con indicarle a las mujeres la unidad de enlace o atención a la

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

que puede ser canalizada, o bien los datos de identificación de dicha unidad, así como el cargo de las personas servidoras públicas que puedan atender en el nivel de atención que corresponda, como parte de los datos que se debe considerar dentro de la atención y de no contribuir a la revictimización.

11. En relación a los requerimientos del espacio físico donde se brinde la atención de las mujeres víctimas de violencia, la mayoría de las observadoras coincide en que las instalaciones están adaptadas para la atención de las usuarias y cuentan con mobiliario de oficina y en general la decoración va acorde con el mismo; sin embargo no se considera que sean las apropiadas para la atención.
12. Con respecto a si las unidad de atención ha desarrollado su propio catálogo de servicios especializados para la atención de víctimas de violencia, en la delegación Tlalpan la mayoría registra que no, salvo dos encuestas donde se indicó que sí, sin embargo no se registra si se cuenta con datos de este catálogo de servicios; en la delegación Miguel Hidalgo se reitera nuevamente que no se cuenta con un catálogo y en la delegación Venustiano Carranza solo una de las encuestas registra que si se cuenta con un catálogo de servicios de un total de 7 encuestas elaboradas.
13. La mayoría de las encuestas sigue sin registrar respuestas en relación con la pregunta que hace referencia a cuando tienen conocimiento de la posible comisión de un delito del que sea víctima una mujer menor de edad, o bien que se encuentre en situación de vulnerabilidad o discapacidad; sin

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

embargo en la delegación Tlalpan en una de las encuestas se registra en el numeral **8.3 LA INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONÓ A LA MENOR DE EDAD VÍCTIMA FUE CLARA, SUFICIENTE Y COMPRENSIBLE, por la observadora que “Sí, con gritos”.**

**14.** Nuevamente el total de las encuestas no registra dato dentro del rubro de atención que se brindó tratándose de una mujer o niña víctima del delito de trata de personas.

**15.** En cuanto a si se brinda información a las mujeres y niñas víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las unidades de atención y de qué forma se señala que los horarios no se encuentran visibles o son difíciles de ubicar, en incluso se les indica verbalmente que se deja de atender hasta cierto horario para que regresen al siguiente día, aunque no se registra si esto también aplica para los casos urgentes o donde se encuentra en riesgo la mujer o niña.

Solo se registra por parte de ala observadora designada en la delegación Venustiano Carranza, que en donde se llevó a cabo el registro de encuestas la abogada si ocupa más tiempo para la atención a diferencia de la mayoría de servidoras o servidores públicos que se ajustan a sus horarios tanto de comida como de salida.

**16.** Por lo que respecta al seguimiento de la atención especializada, a partir de la canalización de las mujeres y niñas víctimas de violencia, la mayoría

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

registra que se lleva a cabo mediante oficio, solicitando información al área o dependencia a la cual se canaliza a la víctima.

**17.**En relación a qué persona servidora pública que resguarda la cédula de registro en la delegación Tlalpan la observadora registra que el resguardo está a cargo de la persona que atendió de primera vez a cada mujer, e incluso en el caso de la delegación Cuauhtémoc el registro se envía al Instituto y en el seguimiento se asienta en la cédula de atención inicial y especializada si la mujer no acudió a la instancia que se canalizo. En cuanto al resguardo de los registro en la delegación Venustiano Carranza se indica que el archivo interno se encuentran a cargo de la directora del lugar.

**18.**La totalidad de las servidoras o servidores públicos no cuenta con un mecanismo o instrumento de evaluación con la finalidad de garantizar la aplicación del MUA, o bien con la finalidad de evitar la revictimización y garantizar la efectividad en la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia; salvo en la delegación Iztapalapa que se reporta que el mecanismo es la ficha receptora, sin detallar como funciona o contribuye a evitar la revictimización.

**19.**En las encuestadas se observa el respeto a su libertad y autonomía en la toma de decisiones de las mujeres, niñas y adolescentes; se atienden las necesidades que refieren; sin embargo en la delegación Tlalpan la observadora registro en una de las Cédulas que “No la dejo hablar y si

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

habla la servidora pública, le grita a la usuaria...”, es decir no se visibiliza respeto.

En el caso de la delegación Miguel Hidalgo la observadora registró en una de los cuestionarios que “Considero que la mujer no se siente con la confianza para decirle su problema, por ser hombre, quien la está atendiendo y el opta por pasarla con lo que ella solicita una psicóloga...”

En cuanto a lo registrado por la Observadora en la delegación Venustiano Carranza en este numeral es importante considerar las siguientes anotaciones: “Se respetan sus decisiones, pero hubo comentarios fuera de lugar...”, o bien como “Se respetó su decisión, pero se le intento convencer de que no era la mejor opción continuara un proceso legal de guarda y custodia y pensión de alimentos. A pesar de la existencia de violencia, no se le dio información para hacer una denuncia en caso de que así lo deseará la usuaria”.

- 20.** En ninguno de los casos se detectó riesgo para considerar la necesidad de que la mujer o niña víctima de violencia fuera canalizada a una casa de emergencia o refugio y tampoco se observó algún caso que requiriera acompañamiento, o bien que se deba explicar en qué casos y cuales medidas de seguridad se deben tomar para la protección de la mujer o niña víctima de violencia.

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

Es importante considerar lo que registra la observadora asignada a la delegación Venustiano Carranza respecto de lo siguiente:

- a) En la Cédula de fecha 28 de noviembre del 2016 realizada en el horario de las 13:00 horas, se indica en el numeral 5.2 por qué se registra una respuesta negativa en los siguientes términos: “La información se brindó, sin embargo, la manera de explicar de la funcionaria pública era un poco confusa y la usuaria tuvo que preguntar varias veces las mismas cosas. La funcionaria desconocía algunas especificidades de las instancias a las que estaba mandando a la usuaria como los horarios precisos”.
- b) Respecto a esa misma Cédula en el numeral 5.4 se indica el porqué de la respuesta negativa en los siguientes términos: “A veces, la respuesta no era exactamente lo que la usuaria había preguntado, aunque se acercará mucho”.
- c) En esta misma Cédula en el numeral 10 se suscribe que si se brinda información a las mujeres y niñas víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las unidades de atención “Al menos la funcionaria con la que estuve, está dispuesta a aplazar sus horarios o extenderlos por brindar una atención a las 2:10 aproximadamente del lunes llegó una usuaria y se le brindó la atención (a las 2:00 p.m. es la hora de la comida)”.

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

- d) En la Cédula de fecha 30 de noviembre del 2016 realizada en el horario de 13:30 horas la encuestadora refiere: “En el primer día que estuve en inmujeeres, ambas atenciones se brindaron por la misma persona. Sin embargo fueron muy distintas entre sí. En la primera atención la servidora no era suficientemente clara y en la segunda sí. Además, en la primera no hizo ningún comentario en el que se juzgara a la usuaria, pero en la segunda, a la que corresponde este instrumento, Sí. Le explico que como usuaria era “la amante” no se podía hacer nada por ella en cuestión de pensión de alimentos. Cuando la usuaria pregunto porque era así la ley, ella le dijo que la ley estaba para proteger a la familia y las amantes, como la usuaria, atentaban contra ella. No fue grosera, pero me parece que las palabras que utilizó conllevan un cierto grado de reproche.

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

## OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 4ª SEMANA DE PILOTAJE

1. En relación con la pregunta acerca de la aplicación del Modelo Único de Atención para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y por qué utilizar un instrumento diferente, el resultado en la última semana es la repuesta negativa, por parte de las y los servidores públicos encuestados, además de que se mantiene el argumento de que no se les ha indicado o que no cuentan con el Modelo Único de Atención y por ende la Cédula de Registro Único, o que no cuentan con otro instrumento diferente al que utilizan siempre.

Incluso en la delegación Tlalpan se manejan distintas razones de por qué no se utiliza el instrumento del MUA señalando que: “Proyecto implementado por la JUD; Oficio mandado por oficinas; Oficio realizado por la delegación de Tlalpan”.

También predomina el llenado de la ficha receptora o inicial, que en algunos casos cambia a ficha de registro, así como formato de atención inicial, manteniéndose el argumento de que son los instrumentos que se tienen y no hay otros, que no se cuenta con algún instrumento especializado e incluso la ficha receptora tiene preguntas relacionadas, sin especificar relacionada con qué.

2. En cuanto a la pregunta sobre el cargo de la primera persona que atiende a las mujeres y niñas víctimas de violencia esta semana las atenciones a

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

mujeres fueron proporcionadas por diversas profesionistas psicólogas, abogadas, Licenciada en Comunicaciones, personal de la Red de Mujeres, la JUD de la delegación Tlalpan y la atención que registra la observadora asignada a la delegación Miguel Hidalgo por parte de un abogado.

3. Nuevamente esta semana a la mayoría de mujeres encuestadas se les tomó algún registro previo a la atención, que se documenta mediante fichas de registro o receptora, libreta receptora o registro inicial, en ningún caso se utiliza al inicio la Cédula de Registro Único; en consecuencia al no aplicarse esta cédula, tampoco se registra la aplicación de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida.
4. Con relación a si se observa el llenado de la Cédula de Registro Único, ninguna de las encuestadoras registra datos en los rubros que integran esta pregunta; la cual se encuentra relacionada con la observación del llenado de la Cédula de Identificación de Riesgo de Violencia Feminicida, que tampoco registra respuestas.
5. En relación a la pregunta sobre la técnica de entrevista y a la persona servidora pública que brinda la atención, la mayoría de las observaciones registradas hacen referencia a la constante sobre mucho ruido, es decir espacios no adecuados para la atención a mujeres y niñas víctimas de violencia e incluso una oficina es compartida por 9 personas.

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

6. Con respecto a la entrevista las respuestas se mantienen dentro de los numerales que la integran, sin embargo en la delegación Tlalpan se destacan tres cédulas registradas con lo siguiente:
- a) Cédula del día 05 de diciembre a las 12:50 horas, en el numeral **5.2 ¿SE BRINDA DE MANERA EFICIENTE LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE UBICACIÓN SOBRE LAS ÁREAS O SERVICIOS POR LOS QUE PREGUNTA?** La respuesta es NO porque solo le dicen que tiene que asistir a la unidad que le corresponde dándole un folleto, de donde se encuentra la dependencia;
  - b) Cédula del día 05 de diciembre a las 15:30 horas, en el mismo numeral anterior, la respuesta es NO porque La especialidad de esa unidad son los grupos que han formado durante el año (muestran mucho conocimiento de ello).
  - c) Cédula del día 08 de diciembre a las 16:45 horas, en el mismo numeral, la respuesta registrada por la observadora es NO porque la usuaria requería la dirección de algunos internados para sus hijas (las cuales no obtuvo) Por seguridad de ellas (las niñas) las quiere internar, y en esa misma pregunta respecto al numeral **5.4 ¿LA RESPUESTA DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA GUARDA RELACIÓN CON LO SOLICITADO POR LA MUJER?** se registra que NO porque saco cosas religiosas. Prostitución. Modo de vestir en los internados católicos, etc.
7. En relación a los requerimientos del espacio físico donde se brinde la atención de las mujeres víctimas de violencia, la mayoría de las observadoras coincide en que las instalaciones están adaptadas para la

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

atención de las usuarias y cuentan con mobiliario de oficina y en general la decoración va acorde con el mismo; sin embargo no se considera que sean las apropiadas para la atención.

8. Con respecto a si las unidades de atención ha desarrollado su propio catálogo de servicios especializados para la atención de víctimas de violencia, en las delegaciones Iztapalapa y Cuauhtémoc las respuestas coinciden en que SÍ se cuenta con un catálogo.
9. La mayoría de las encuestas sigue sin registrar respuestas en relación con la pregunta que hace referencia a cuando tienen conocimiento de la posible comisión de un delito del que sea víctima una mujer menor de edad, o bien que se encuentre en situación de vulnerabilidad o discapacidad; sin embargo en la delegación Tlalpan se registraron de un total de 7 encuestas 5 registran respuestas en Sí.
10. Nuevamente el total de las encuestas no registra dato dentro del rubro de atención que se brindó tratándose de una mujer o niña víctima del delito de trata de personas.
11. En cuanto a si se brinda información a las mujeres y niñas víctimas de violencia que acuden a solicitar la atención fuera de los horarios laborales de las unidades de atención y de qué forma se registra que se solicita o pregunta que servidora pública puede brindar la atención, o bien afuera del

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

establecimiento, hay horarios y específicos que es el lugar y también en la puerta de la entrada principal al módulo.

12. Por lo que respecta al seguimiento de la atención especializada, a partir de la canalización de las mujeres y niñas víctimas de violencia, la totalidad de encuestadas registra que se lleva a cabo mediante oficio, solicitando información al área o dependencia a la cual se canaliza a la víctima.
13. En relación a qué persona servidora pública que resguarda la cédula de registro se indica que las fichas receptoras se archiva, o bien se registran en la libreta y esta misma se guarda en un escritorio, aunque después de un mes son colocadas en una bodega e incluso se accedan al escritorio de la servidora pública que las resguarda, estas respuestas son proporcionadas en la delegación Iztapalapa.
14. La mayoría de las servidoras o servidores públicos no cuenta con un mecanismo o instrumento de evaluación con la finalidad de garantizar la aplicación del MUA, o bien con la finalidad de evitar la revictimización y garantizar la efectividad en la atención que se brinda a las mujeres y niñas víctimas de violencia; aunque el registro que se hace en la delegación Iztapalapa visibiliza que Sí que consiste en su ficha receptora donde se registran los tipos de violencia que sufre la víctima y que queda como antecedente.

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

En una de las cédulas registrada en la delegación Tlalpan la observadora señala en esta misma pregunta como respuesta que NO se cuenta con tal mecanismo e incluso se estaba revictimizando a la usuaria.

**15.** En las encuestadas se registra que la mayoría de observadoras consideran respeto a su libertad y autonomía en la toma de decisiones de las mujeres, niñas y adolescentes por parte de las y los servidores públicos; sin embargo en una de las cédulas que se realizó en la delegación Tlalpan se indicó por la observadora que: “No, porque realizaba comentarios de que ahora se educa diferente a las niñas, embarazos no deseados, etc.”.

**16.** En ninguno de los casos se detectó riesgo para considerar la necesidad de que la mujer o niña víctima de violencia fuera canalizada a una casa de emergencia o refugio y tampoco se observó algún caso que requiriera acompañamiento, o bien que se deba explicar en qué casos y cuales medidas de seguridad se deben tomar para la protección de la mujer o niña víctima de violencia; sin embargo la cédula registrada en la delegación Cuauhtémoc se llevó a cabo con los datos proporcionados “por medio de una vecina de la víctima que vino a pedir asesoría a la unidad para ella, para alentarla a denunciar y saber qué hacer en su situación”.

## **OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES DE PILOTAJE DE CONFORMIDAD CON LAS BITÁCORAS**

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

## **OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 1ª SEMANA DE PILOTAJE DE CONFORMIDAD CON LAS BITÁCORAS**

### **DELEGACIÓN IZTAPALAPA**

1. No hay información visible de la dirección y tampoco los servidores tienen a la mano los datos.
2. Las instalaciones no están adaptadas para la atención son frías y carecen de muebles ergonómicos para la atención, los servidores están con mucha disponibilidad de ayudar.
3. Las servidoras públicas gran parte del día estuvieron trabajando en la realización de un folleto informativo, acerca de los servicios que brinda el JUD así como la ubicación de éste.
4. No hay demasiadas personas que soliciten asesoría debido a la complicada ubicación del JUD.
5. Las servidoras no se encontraban en el área de trabajo, el módulo de atención se encontraba cerrado, la primera trabajadora social llegó aproximadamente a las 10:10 de la mañana, el horario de atención es de 9 a.m. a 7 p.m.
6. Se pidió un oficio para poder seguir con el pilotaje en la instancia correspondiente, aunque la directora del JUD Iztapalapa comentó no tener ningún inconveniente porque el pilotaje se llevará a cabo.

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

7. Se integró un nuevo servidor público al equipo del JUD, su servicio será durante las mañanas; no se notó una integración por parte de los demás servidoras al nuevo compañero.
8. Se realizaron las primeras visita a los módulos de atención UNAVI e INMUJERES, en ambos el acceso no fue posible debido a que se desconocía la operación del pilotaje y quedaron de dar solución al inconveniente.
9. Las instalaciones de UNAVI e INMUJERES están adecuadas para la atención, tiene lugares/habitaciones donde se puede brindar la atención de manera privada.
10. La ubicación del lugar tiene un difícil acceso se encuentra retirado del centro delegacional Iztapalapa.
11. La psicóloga hizo la observación de que la usuaria se limitó a expresar más abiertamente su situación debido a la presencia de la aplicadora del pilotaje.
12. Las servidoras son amables con las usuarias.
13. Las instalaciones son adecuadas pero algo ruidosas.
14. Hay calidad en la atención, las trabajadoras sociales están capacitadas para controlar momentos de crisis, aclarar dudas respecto a las preguntas que se realizan en el cuestionario de atención, si es que no son entendidas usan un vocabulario más simple y coloquial.

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

15. Respetan en todo momento las decisiones de las usuarias sin dejar de persuadirlas que hay un peligro.
  
16. Explican detalladamente el servicio que se prestan en el módulo de atención (UAPVIF, UNAVI).
  
17. Hay una correcta presentación de la servidora pública y de la instancia.

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

## **DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA**

1. En la primera jornada de trabajo se realizaron las presentaciones pertinentes en Inmujeres, JUD y UNAVI.
2. En el JUD se dio el acceso inmediato, sin embargo en INMUJERES y la UNAVI no habían llegado los oficios correspondientes para poder ingresar.
3. Se pudo hablar con la encargada de la UNAVI. Se acordó que en cuanto se contara con los oficios, se daría el paso. En INMUJERES, nunca recibieron.
4. El martes la observación se realizó en el JUD.
5. La coordinadora y la abogada comentaban que el propósito del centro es, además de atender víctimas de violencia, les dan a todas las usuarias la oportunidad de prepararse y atenderse.
6. Con respecto a la preparación profesional, se dan talleres de listón, cerámica, bisutería, etc. También se da secundaria y preparatoria en línea. Los servicios que se proporcionan son quiropráctico, medicina alternativa, entre otros.
7. Los departamentos encargados de atender a mujeres que sufren de violencia de género son trabajo social, psicología y asesoría legal. Cuando llega una víctima, se le canaliza con alguno de estos y si viene en situación de crisis, se le brinda apoyo psicológico inmediato. Después se le vuelve a canalizar a una instancia exterior donde se le pueda atender. A veces, la abogada las manda al CAVI, pero *no las atienden porque no tiene marcas físicas.*

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

8. El propósito de los talleres es crear una alternativa de autoempleo, en caso de que tengan dificultades familiares que limiten sus recursos económicos.
9. Toda la información corresponde al discurso que las servidoras públicas dan de propósito del centro. Sin embargo, se puede observar que tienen más casos de violencia de los que registran. Ellos cuentan con 2 o 3 por mes. Mientras que yo he registrado 6 en 4 días.
10. Todos estos casos no se registran con cédula por varias razones. La primera es que las usuarias no llegan pidiendo ayuda por violencia, si no para asesoría legal o psicológica. Una vez que se les brinda la atención, solo se considera violencia. La violencia física, pero no la económica, psicológica, etc. De modo que no se registra y en ocasiones ni siquiera se da la información necesaria para que acudan a otro lugar.
11. En el horario de 2 p.m. a 6 p.m., no hubo ninguna atención en asesoría jurídica. En psicología hubo una usuaria, pero no se sintió cómoda con mi presencia en consulta.
12. El jueves 17 de noviembre se planeaba hacer observaciones en la UNAVI, sin embargo al llegar indicaron que no había quién atendiera. Cuando llegó alguien, alrededor de las 10:40 hrs., informaron que el oficio y el aviso no habían llegado aún. Por lo tanto no se pudo pasar. Además, no se podía contactar a la coordinadora porque no tenía celular en ese momento.

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

- 13.** Por lo anterior se llevó a cabo la observación en la JUD; donde le recibieron con cordialidad.
  
- 14.** Las observaciones se hicieron desde las 11:20 a.m. aprox a las 2:00 p.m.
  
- 15.** La psicóloga comentaba que tiene alrededor de 6 pacientes de psicología al día. De esos al menos 3 son subsecuentes. En atención jurídica no hay un aproximado. La abogada recibe visitas y vendedores de catálogo que no permiten que las consultas de psicología se lleven en silencio. Además le da a sus usuarias consejos sobre lo que deberían o no deberían decidir.
  
- 16.** La psicóloga también decía que si bien es cierto que el centro es grande confortable, podría no ser tan seguro, en términos de estructura, porque tiene varias cuarteaduras en las paredes. La mitad del edificio está bajo el edificio principal de la delegación.
  
- 17.** Una usuaria se quejó de la voz fuerte de la abogada por que no podía concentrarse en la consulta psicológica.
  
- 18.** Las autoridades del centro (coordinadora) tienen relaciones cercanas y horizontales con los y las usuarias.

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

## **DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO**

1. La ubicación de INMUJERES es compleja, las indicaciones para llegar a ella, es “sigue el camino de piedra”.
2. A la llegada a la institución, se informa que el oficio que se necesita para poderse quedar, porque la encargada no se encontraba y quien estaba de guardia, informa que no se tiene el conocimiento de la llega de SISTREL.
3. Se intenta contactar por teléfono a alguien que pudiera atender o dar informes pero no se tiene respuesta alguna.
4. Horarios. Martes 15-noviembre 14:30 a 14:45 y 15:00 a 15:30; Miércoles 16-noviembre 14:30 a 15:00. La información no se logra visualizar.
5. El lugar, no pareciera que fuera INMUJERES, ya que no existe algo que diga el nombre.
6. Dentro del lugar, se logra identificar olor a humedad.
7. A lo largo de la semana, el oficio que se tenía que emitir, no fue recibido y por tanto no he podido ingresar a INMUJERES; porque se especifica, que sin oficio no se puede ingresar ni estar.

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

8. Se menciona que esta institución tiene una participación llamado: activismo que va del 25 noviembre al 10 diciembre, así que la atención no se había proporcionado por la trabajadora social; pero para no dejar sin atención hay guardias.
9. La Directora de la institución menciona que debido a la carga de trabajo, no solo la trabajadora social atiende sino también la abogada o ella misma.
10. La atención brindada, no es de primera vez, solo se puede observar, la atención a una mujer, que le están dando seguimiento a su caso; sin embargo la herramienta, cuestionario, no es útil en estos casos.
11. La trabajadora social es la encargada de canalizar a las mujeres de acuerdo a sus necesidades.
12. La trabajadora social mostro las herramientas que utilizan de acuerdo a la atención solicitada:
  - Ficha generadora
  - Ficha de receptor/a
  - Ficha de actualización
  - Formato de información y orientación
  - Carnet
  - Ficha de seguimiento a beneficiaria del seguro contra la violencia familiar.
13. El espacio es muy amplio, cada quien tiene su oficina y los espacios están libres.

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

- 14.** Los horarios están afuera del establecimiento y si específica que es UAPVIF.
- 15.** Hay otro servicio como terapias personales y grupales, en este día son las únicas mujeres que puedan observar que asistieron.
- 16.** La trabajadoras social, comenta que hay usuarias de otras delegaciones, Iztapalapa, Álvaro obregón, Venustiano Carranza, además informa que el teléfono que aparece en las páginas no es el correcto. El carnet utilizado por las mujeres son las que tienen el número correcto.
- 17.** Pasadas 2 horas de la estancia, se informa que aún no llega el oficio y que por única ocasión se puede quedar, pero para la siguiente no la van a dejaran entrar.
- 18.** Hay exceso de ruido, porque hay remodelaciones en este piso y hay gente riendo o gritando; el encargado comenta que UAPVIF es un sitio muy concurrido porque hay mujeres que recomiendan la buena atención en la UAPVIF, sin embargo los horarios no son visibles.
- 19.** Hay muchas áreas juntas y no se distinguen, no hay un letrero que especifica que esa oficina se encarga a atención a víctimas.

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

## **DELEGACIÓN TLALPAN**

1. La primera llamada se realizó a JUD, contestaron pero al preguntar colgaron inmediatamente.
2. Se asistió a la delegación Tlalpan donde se informó que las unidades de atención se encontraban fuera de esta misma, la información que se proporciona no es clara (ubicación de cada unidad).
3. JUD, se recibe de una manera “normal” pero a la hora de estar con una de las encargadas, comenta que ahí no se podrá llevar a cabo el pilotaje, porque ellas están ahí para el primer contacto y que sus oficinas no están acondicionadas para dicha investigación.
4. Se propone mandarme a otra dependencia CIELO la cual en dos semanas se le pasara la estafeta que JUD coordina.
5. Comentan que en los días siguientes de esta semana (14-18-Nov-2016) hablaran para confirmar en que dependencia estaré trabajando.
6. Las instalaciones son malas, hay muchos papeles en los escritorios.
7. INMUJERES, atendió una señorita muy bien, comentó que el correo de las oficinas centrales no había llegado, pero inmediatamente se comunicó con la encargada para ver que se podía hacer, después de algunos minutos se atendieron y

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

comentaron que les llegó un correo pero con el nombre indicado y fue donde hubo una confusión a diferencia de la otra dependencia JUD platicaron el movimiento de toda la semana (los días con mayor fluidez son de lunes a jueves y que los viernes es más administrativo).

8. Las oficinas son muy cómodas hay propaganda informativa un ambiente cálido (primera impresión).
9. - La decoración te hace sentir cómoda, el policía muy amable
10. - UNAVI, se establece comunicación con esta dependencia donde se informa que la encargada no se encontraba, por tal motivo no podíamos presentarnos.
11. AL llegar al instituto, se comenta de nueva cuenta que no había llegado algún informe donde se atendiera para explicar el motivo de la visita, después de algunos minutos se atendió por la encargada de la dependencia quien atendió y explico que la cedula no había llegado.
12. A la 1 de la tarde se instaló en la oficina de primera instancia, presentaron al equipo compuesto por: 2 abogados; 1 psicóloga; 1 pedagoga y 2 mujeres realizando servicio social.
13. Se llegó a las 9 de la mañana, pero el modulo empezó a laborar a partir de las 10 de la mañana.
14. Nuevamente el correo de las oficinas centrales no había llegado.

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

- 15.** Después de algunos minutos le mandaron a CIELO dependencia, donde se canaliza a personas con problemas de adicciones.
- 16.** Llego como a las 11, les planto el motivo de la visita y el objetivo del proyecto, de nueva cuenta se comunicó con Lupita Cardón, la cual a través de una llamada comenta que CIELO solo se encarga de los casos que tienen seguimiento y son los que INMUJERES, JUD, UNIVI manda y la atención es meramente psicológica.
- 17.** Comentan que conocen el Modelo Único, pero que en CIELO no se implementa y que además no solo se atiende a mujeres sino que llegan hombres, adolescentes, niños.
- 18.** Por otro lado, el pilotaje se realizó en la JUD, donde recibe Eva Pérez, quien comenta como se trabaja en esta dependencia. Tienen su propio cuestionario el cual lleva por nombre (Ruta de Atención de la Violencia hacia las mujeres Delegación Tlalpan).
- 19.** Se mostró otro archivo donde se implementa el Modelo Único de Atención, pero no corresponde a la fecha ni mes del año, en dicho archivo se tienen 5 casos completos (llenado de la cedula), por lo que pude observar las víctimas se encargan del llenado, porque hay incongruencia con la letra.
- 20.** Mostraron el violentometro el cual cuenta con la dirección, teléfono de todas las unidades de atención.
- 21.** La estancia no es cómoda, hay demasiado papel, instalaciones deplorables y la atención es muy redundante.

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

## **DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC**

1. En el edificio delegacional se encuentra únicamente dos unidades de atención a la mujer, la JUD y el Inmujeres.
2. Al llegar a la Delegación se puede percatar de inmediato que se encuentra en remodelación las instalaciones, por lo que buscar cualquier oficina o departamento se vuelve un caos.
3. Hay desorden en el ambiente, no existen señalamientos ni mapas de ubicación o nombre de las oficinas y mucho del personal no sabe dar informe sobre las ubicaciones.
4. Al acudir al módulo de información y atención de la delegación se encontraba cerrado, puesto que el horario que cubre es sólo de 9 a.m. a 2 p.m., por lo que se tuvo que acudir a cualquier otra oficina a pedir informes sobre la Dirección General, se pregunta por el área de atención a la mujer y se remite al Inmujeres que se encuentra en el sótano.
5. Se encuentra en una esquina bastante escondida con un letrero en el que apenas y se alcanza a leer que se trata de esta unidad. Se pregunta sobre la posibilidad de dar informe sobre el conocimiento del proyecto pero dijeron que las personas encargadas ya iban de salida que eran las 5 p.m.

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

6. El área está sumamente desordenada, definitivamente nada cómoda.
7. Se pidió regresar al siguiente día antes de las 4 p.m. para ser atendida. Antes de salir, se preguntó por la ubicación de la unidad de atención a la mujer y se indicó que se encontraba en el piso de arriba.
8. Resulta que se entra por una puerta, en una de ellas se encuentra la unidad. En ese momento es atendida por un servidor que dijo que las encargadas se encontraba de 9 a.m. a 2 p.m. y en ese horario se brindaban las atenciones, por lo que pidió que regresáramos al otro día.
9. Finalmente se acudió al UNAVI que se encuentra en Lucas Alamán #122. Afuera de la puerta se encontraba una lona con la leyenda UNAVI para la atención a la violencia contra comunidad LGBTTTI, se encontraba alguien en la oficina, pero había salido por un momento, no había información sobre el horario de atención, después de tocar la puerta por varios minutos, se decidió marcar por teléfono a la unidad para ver si atendía alguien, y contestaron al teléfono diciendo que si se encontraba pero del otro lado del edificio.
10. Fue el encargado de la unidad LGBTT a la puerta y le permitió el ingreso a la UNAVI de atención a la mujer, atendiendo la encargada Miriam Estrada, la unidad tiene un ambiente cómodo y ordenado.
11. Se le pregunto si tenía conocimiento sobre el proyecto que se iba a aplicar y al ser su respuesta negativa se le informa al respecto. La unidad se encuentra a un lado del estacionamiento se tiene que pasar por un pasillo para llegar a ella.

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

- 12.** La JUD Cristina Mercado atendió la llamada, a ella se le solicitó información sobre la atención a víctimas, respondió que no podía brindar ninguna información por teléfono, dijo que era necesario que se acudiera a la delegación para que me atendiera e informara al respecto al día siguiente entre 9 a.m. y 2 p.m., proporcionando la dirección y sin pedir ninguna información personal.
- 13.** En la UNAVI se atiende por parte de Miriam Estrada mediante llamada directa; al solicitar información sobre la atención que se da a la víctima de violencia mencionó que primero se le canaliza con el área de trabajo social para aplicársele una entrevista y saber el tipo de orientación que necesita; posteriormente se transfiere a psicología y después al área jurídica para saber si requiere tramitar una demanda.
- 14.** La llamada para INMUJERES fue atendida por Irving Carcaño quien dijo que tenía que acudir a la unidad para ser atendida, al llegar allí se aplica un cuestionario para tener una idea sobre la situación y canalizar al área psicológica o jurídica.
- 15.** La llamada se contestó rápidamente y entro directa. Mencionó que podía acudir a cualquier unidad delegacional para ser atendida y proporciona las direcciones y los horarios de atención, de 9-3 p.m. psicología y 9-5 p.m. jurídica, fue claro y eficiente.
- 16.** Por falta de información a las diferentes unidades de atención, no se realizaron llamadas a estas unidades puesto que el día martes contestaron en cada una de ellas.

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

- 17.** Después de aproximadamente 5 minutos, paso una señorita con un chaleco rosa con la leyenda “trabajo social”, acudí a ella para decirle que iba del Inmujeres para observar la atención que se les da a las mujeres víctimas de violencia.
- 18.** Le llamo por teléfono a su jefa inmediata para decirle que estaba una señorita del Inmujeres, colgó el teléfono y dijo que esperara un momento, que ya casi llegaba Miriam y hablaría con la encuestadora.
- 19.** Se comentó que aún no podía realizar la observación puesto que no ha llegado el oficio con la información correspondiente. Incluso un día antes había hablado con su jefa para preguntarle si podían comenzar y ésta le respondió que aún no, dijo que cuando tuviera el oficio lo llevara y ella se lo informaría a su jefa para saber si procederíamos.
- 20.** Llego poco antes de las dos de la tarde a la unidad de atención, comente quien era y para que estaba ahí, dando la instrucción de que sólo podía estar presente en la atención inicial y sólo si la víctima daba su consentimiento.
- 21.** Comentaron a la encuestadora que la esperaban más temprano porque ellos se van a las tres de la tarde, a lo se les contestó que se había enviado un correo con información pero no les llegó, por tal motivo pidió que le reenviará nuevamente.
- 22.** Se le presentó con el abogado y con el resto del grupo, pues la encargada Nancy tenía que retirarse; en este primer contacto se portaron cordiales y amables y dan la bienvenida.
- 23.** Después de poco tiempo llega una mujer a la unidad para solicitar información (la única en este día durante mi estancia en la unidad) y se le brindó la atención inicial.

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

## **OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 2ª SEMANA DE PILOTAJE**

### **DELEGACIÓN IZTAPALAPA**

1. No se da cumplimiento a los horarios de atención, debido a que el horario que se establece para la atención a personas de primera vez, es de las 3:30, debido a la demanda de las asesorías, aunque se deja de laborar de acuerdo a su horario correspondiente de la instancia se 9 a 5 p.m.
2. Se observa mucho trabajo en equipo pues entre las servidoras se apoyan para dar seguimiento a las atenciones.
3. El ambiente en el lugar de trabajo es agradable y respetuoso.
4. No se ha podido tener contacto con la directora encargada de la instancia (UAPVIF) pero se ha tenido todo el apoyo de la seguridad persona a cargo de la unidad de atención.
5. Se sigue observando una atención especializada por parte de las servidoras públicas hacia las usuarias, el trato es respetuoso, y se adapta a lo que las usuarias demandan, en caso de no ser así, se les brinda asesoría para que puedan acudir a donde si corresponda.
6. La encuestadora realizó otra visita al Instituto de las Mujeres (INMUJERES) para ver si podía tener acceso a la instancia, se encontró a la directora de la unidad, la

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

entrada para realizar el pilotaje se autorizó hasta las 3 de la tarde, en ese transcurso no se me permitió estar en la unidad de atención.

7. La encuestadora se dirigió a la unidad del UAPVIF para cubrir el tiempo del pilotaje.
8. A las 3 de la tarde se le llamo a la encuestadora para poder observar la atención de dos usuarias por parte de INMUJERES.
9. Las servidoras públicas de INMUJERES no estaban enteradas de la realización del pilotaje, a pesar de que se les dejo el material y los criterios para la realización de éste.
10. Las instancias INMUJERES y UAPVIF se encuentran con los preparativos de los 16 días de activismo en contra de la violencia hacia la mujer.
11. Las servidoras públicas que brindan atención en INMUJERES siguen sin saber en qué consiste el pilotaje.
12. La abogada que dio las dos asesorías del día anterior (23 de noviembre), ese mismo día se le notifico sobre el pilotaje y en lo que consistía, para este día no se permitió está en la única asesoría y se ignoró mi presencia en el lugar.
13. Esta única atención que se realizó de primera vez, por la intervención de una chica que realiza su servicio social.

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

- 14.** Incluso las chicas del servicio social desconocían la realización del pilotaje, para tal efecto la encuestadora les explico de manera breve en que consiste.
  
- 15.** Para La realización del pilotaje en INMUJERES la encuestadora sigue teniendo dificultades, las servidoras no contribuyen para la realización del pilotaje en INMUJERES al argumentar no estar enteradas, no se sienten cómodas y la encuestadora puede percatarse y asegurar que varias de ellas aún no saben del pilotaje.
  
- 16.** El viernes 25 de noviembre, no hubo actividades debido a que se encuentran presentes en el Día Internacional de la Violencia contra la mujer; por tal motivo las servidoras públicas se concentraron en la Delegación para llevar a cabo el inicio de los 16 días de activismo contra la violencia hacia la mujer y la instancia se encontraba cerrada por lo que el acceso no fue posible.

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

## **DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA**

1. El martes se hizo el pilotaje en la UNAVI. Se atendieron dos personas de primera vez, más o 15 aproximadamente de grupos de terapia y seguimiento del Programa de Seguro contra la Violencia.
2. El procedimiento de atención es el siguiente:
  - a) Primero, en la recepción, se determina que servicio requieren las usuarias y se les pide se registren en una libreta con nombre y área a la que van. Si van a grupos o a trámites del Seguro de Violencia, o si van a seguimiento o cita de psicología o asesoría legal, se les pasa con quien les toque directamente.
  - b) Si no son casos de primera vez, se les pasa con los trabajadores o trabajadoras sociales. Ellos llenan una de las siguientes fichas:
    - I. Receptora: (de violencia de género). Usuarias que ha sufrido de violencia. Es muy parecida a la cédula de registro única.
    - II. Generador: (de violencia de género) a los agresores se les hace esa ficha cuando van a atención psicológica.
    - III. Información y orientación: Cuando va un familiar de la víctima o no se puede llenar la ficha por falta de información.
    - IV. Actualización de datos: Cuando solo se necesita actualizar un expediente de alguien que ya había acudido en 2015 o 2016.
  - c) Después se les canaliza a alguno de los siguientes servicios o a todas:

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

- I. Asesoría legal: se les asesora legalmente. Se da seguimiento aunque no se lleven los casos.
  - II. Psicología: Se les hace un carnet y en la primera cita se determina si las citas serán individuales o en grupo. Si hay amenazas, se hace individual para proteger a la usuaria.
  - III. Psicología Infantil: Se hace un carnet con información que proporciona la tutora o tutor.
  - IV. T. Social: Se les da información sobre el seguro de violencia. Prepa y cursos de CECATI. Estas citas se agenda en libretas. Hay una para registro de primera vez, una para psicología clínica e infantil y una para legal.
3. Las fichas se guardan en archiveros las de los años 2015 y 2016 (los últimos dos años) se tienen a la mano.
  4. El miércoles la encuestadora hizo el intento de ingresar a INMUJERES a la 1:20 p.m., sin embargo la directora no estaba. La policía le dijo que el jueves a las 10:00 a.m. iba a estar.
  5. Por esa razón, ingreso a la UNAVI. Solo hubo un caso de primera vez.
  6. Uno de los trabajadores sociales le comentaba que él ve una disminución de atenciones en diciembre y también hay menos denuncias.
  7. Otra constante es un tipo de agresión que se da cuando los hombres agresores dicen estar dormidos y les dan golpes a codazos a sus parejas. Cuando ellas les reclaman dicen que estaban soñando.

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

8. Se atendieron 2 casos de primera vez más 1 al que no pude ingresar porque fue al mismo tiempo que otro en el que estaba más 25 subsecuentes o de seguro contra la violencia.
9. A las 10 a.m. la encuestadora hizo otro intento de entrar a INMUJERES la directora iba saliendo a un curso y la atendió en el vestíbulo. le dijo que la buscará después de 10 de diciembre porque no podía atenderla.
10. La encuestadora le explicó que no se podía aplazar tanto, le dijo que en ese caso la buscara el lunes porque no tenía tiempo.
11. A las 3:30 aprox, al ir saliendo la encuestadora de la UNAVI, ella iba llegando y le pregunto de nuevo si podía atenderla, mandando a una de sus trabajadoras a decirle que ya le había dado cita para el lunes a las 9 a.m., cosa que no era cierta, pues nunca hubo una cita formal.
12. El 25 de noviembre en la JUD hubo algunos eventos, por lo que no había mucha gente. Cancelaron las citas para que las usuarias escucharan una plática de violencia. La psicóloga con la que había trabajadora semana pasada, ya no trabaja en la JUD, así que hay una psicóloga nueva.
13. La psicóloga infantil le pidió a la encuestadora que le explicará a la psicóloga nueva que estaba haciendo y que era la cédula, así que lo hizo.

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

## **DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO**

1. La encuestadora llegó media hora antes de la llegada de la hora de comida, tanto el JUD del área y la encargada de jurídica, no estaban en sus puestos y la oficina de atención estaba cerrada.
2. Espero después de la hora de comida y a ninguno de los 2 pudo localizar, espero a que llegara alguien que pudiera darle acceso pero nadie llegó.
3. Aunque el oficio aún no llega físicamente a la oficina, la JUD de esta área, acepta que la encuestadora este y pueda realizar su trabajo.
4. Aunque sea ahora de la comida, hay alguien que espera para brindar atención.
5. Algunas interrupciones se dan, por la cuestión que no hay nadie que abra la puerta, las mujeres que vienen a terapia no tienen como un horario fijo y puede ser constante el que toquen la puerta, y entonces las servidoras, tienen que interrumpir sus actividades, para ir abrir la puerta.
6. El teléfono, se ha vuelto a descomponer y no hay manera de reportarlo. Así tanto la trabajadora social y los psicólogos han tenido que recurrir a abrir grupos de what's, para mantener contacto con las mujeres, este gasto, corre por cuenta de ellas.
7. El trabajo en equipo, en esta unidad es muy visible, entre ellas se comunican y tienen la conexión entre ellas con las citas que les dan a las mujeres, todas saben, lo que ocurre con una mujer en específico.
8. La cuestión es si es UAPVIF o UNAVI, algunas personas la llaman UNAVI, pero el establecimiento aún tiene UAPVIF.

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

9. La JUD de esta área, después de algunos días me atiende personalmente y me da el acceso y estar en el lugar. El área de atención por su ubicación es complicada a nivel auditivo, mientras se está en la entrevista, el tránsito de autos, hace no percibir lo que se dice.
10. Aunque el área de primer contacto es amplia el área de psicología es muy angosto apenas y cabe una silla para la atención.
11. La información que es requerida para llenar sus formatos, es repetitiva, se le pide hasta 3 veces su nombre, 1era atención, jurídica, psicológica. Se les preguntan 3 veces lo mismo. No se indaga si la mujer que solicita orientación sufre violencia. La canalización que hace esta instancia es a la UAPVIF/UNAVI.
12. Las dos mujeres atendidas, no pertenecen a la delegación MH, sino de Álvaro Obregón.
13. El teléfono de esta unidad está descompuesto.
14. Es la segunda ocasión en la que me presento y no encuentro a nadie. Trato de contactar al J.U.D pero no responde.
15. Después de la hora de la comida aún sigue sin haber alguien que me atienda o atienda a otras personas.

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

## **DELEGACIÓN TLALPAN**

1. La encuestadora llegó a la unidad UAPVIF, donde se realizaba una junta con el grupo de esa unidad, al terminar como a las 10:30 más o menos, después se presentó con la licenciada Guadalupe García, la cual le comentó que no podía estar en esa unidad, mientras no hubiera algún papel que dijera cuál era el propósito del proyecto y lo que ella iba hacer ahí.
2. Después se dirigió al módulo de JUD donde encontré limpio el espacio, papelería ordenada, las servidoras públicas trabajando en un evento que se realizara el viernes 25 del presente año.
3. Tenían demasiadas visitas pero solo iban para dejarles cualquier encargo o trabajo que ellas le daban a las mujeres (costura, platicar, etc.) obviamente les pagaban.
4. Solo se atendió un caso, donde la información no tenía que ver con lo que se preguntó.
5. El horario de la mañana en la que atendió la abogada Elizabeth, me parece que fue de una manera cordial y atenta, explica cada movimiento que tenía que hacer las mujeres y a las unidades que tendrían que asistir. Dándoles la información sobre escrito.
6. La mayoría de gente que llega a la unidad es con cita previa, para atención psicológica la gran mayoría.
7. A las 10:30 p.m. se dan talleres de tejido de palma, con globos las personas que lo imparten son asociaciones civiles.

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

8. Una mujer que llego con un grado de violencia psicológico fue inmediatamente atendida por la abogada. Se le atendió, se le escucho, pero el único inconveniente es que solo le realizaron una entrevista y le dieron cita para el psicólogo, cuando creo debió ser canalizada para un refugio (Perdón por hacer un juicio).
9. Ya no hubo tanto problema para entrar a la unidad (aunque me pidieron mi nombre y el de alguna integrante de la asociación) me permitieron moverme por la unidad y conoce cada uno de los talleres. Las mujeres que los reciben fueron víctimas de violencia, pero estos talleres son para que tengan una forma de obtener un sustento económico.
10. Por otro lado atención de la tarde fue deficiente, se adelantaba al registro y solo les preguntaba qué atención necesitaba (psicológica, penal, medica, etc.) y les agendaba cita.  
Nunca las escucho...
11. El día viernes 25 de noviembre la encuestadora llegó a las 11:30 a la unidad, pero en la oficina no había nadie, se encontraba cerrada con un cartel que decía abierto (pero en realidad no lo estaba).
12. Se quedó afuera de la unidad, cuando vio a Miguel (Servidor Público) u le comento que hoy no iba a haber atención, pero no podía quedarse con las manos cruzadas y platico con algunas señoras que estarían en la vendimia, las cuales o alguna de ellas desconocían la siglas JUD. Otras fueron invitadas por COBACH. Y unas cuantas habían sido víctimas de violencia (No todas).
13. Volvió a regresar a la unidad JUD y la servidora pública de nueva cuenta le reafirma que no iba a ver servicio por el día de hoy.

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

- 14.** 2:20 las servidoras públicas están en la oficina platicando y yo estoy fuera de la unidad (en realidad en el evento). Me parece que si su trabajo es atender, este o no el evento, lo tienen que hacer y no negar el servicio.
- 15.** Por otro lado, ayer que me presente en la UNAVI, les hice el comentario que hoy 25 de noviembre estaría de nuevo en la unidad, a lo cual la licenciadas me comenta que no iba a ver servicio porque iban a ir a entregar tarjetas a otras delegaciones y se iban a ir todas las servidoras públicas, y que por lo tanto no se daría servicio (Solo habría una guardia).
- 16.** En INMUJERES hoy solo el trabajo es administrativo y no se da atención, solo que sea muy urgente. Colabore para el evento. Registre a las mujeres que realizarían alguna venta.

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

## **DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC**

1. La encuestadora no pudo trabajar en la unidad de atención a la mujer debido a que las Licdas Salen a las 2 p.m. Tampoco pudo trabajar en el INMUJERES pues la Licda. Norma no lo permitió.
2. La encuestadora llegó a la Unidad de Atención a la mujer para presentarse formalmente con las Licdas. Claudia del Carmen Calles y Cristina Mercado, como le había sido indicado por la Mtra. Karla Gutiérrez.
3. Al llegar a la oficina solo se encontraba la Licda. Claudia y pasados aprox. 10 minutos se incorporó con nosotros la Licda. Cristina. Ambas se dispusieron a escucharle. Querían que les explicara cuál era el motivo de su visita, cuáles serían las actividades que estaría desarrollando y en qué consistía este pilotaje.
4. La encuestadora les explico según la información con la que contaba y entendimiento sobre este proyecto. Su trato fue cordial y amable, en todo momento se mostraron interesadas con la aplicación del proyecto. Comentaron que habían asistido previamente a las juntas pero que nunca se les hizo llegar la información sobre lo que se había acordado y que ni siquiera se les había mandado el MUA.
5. Las Licdas. le indicaron que estarían disponibles del 5-9 de diciembre para la aplicación del pilotaje. Intercambiaron teléfonos y correos electrónicos para ponerse de acuerdo para dar comienzo al proyecto en la semana indicada por ellas.
6. Posteriormente se dirigí al INMUJERES para trabajar en la unidad el resto del día, ahí se encontraba la Licda. Norma Valdelamar con la que ya se había presentado

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

y actuó como si fuera su primera visita a la unidad, le dijo que después de las 3 p.m. no contaban con abogados o psicólogos por lo que a esos horarios no se brindaban atenciones especializadas, ya después le preguntó sobre los días que estaría acudiendo a la unidad y le presentó nuevamente con el personal que ya me había presentado en mi primera visita a la unidad. Le dijo que me esperaban al día siguiente, con lo que le dejó entendido que no le dejaría trabajar en ese momento, así que se despidió y se retiró.

7. Solo llego una mujer durante su estancia en la unidad, sin embargo antes de comenzar con la atención no le preguntaron si ella podía estar presente, por lo que no pudo hacer el registro de la atención.
8. La encuestadora llego a la unidad y saludo a una de las servidoras que labora ahí, con la que le presentó la Licda. Norma Valdelamar, esta última no se encontraba en la unidad. Tomo asiento en una mesa que tienen llena de material de obra, como herramientas y tabla roca pues se encuentran realizando remodelaciones en las oficinas. Desde la 1 p.m. que llegue hasta como las 3 p.m. llegó una Srita., con una niña y una señora, solicitaron atención (por abuso sexual según pude escuchar), se les pidió tomaran asiento un momento y se registrasen en la libreta de registro que tiene en la entrada.
9. Después de 5 min. Aprox. Se acercó con ellas una de las chicas del personal de la unidad y les pidió que la acompañaran, sin antes consultarles si ella podía estar presente en la atención.
10. LA encuestadora se quedó sentada sin decir nada y como 20 min, después entró un hombre y le preguntó a una de las chicas del personal si ahí era el Inmujeres a lo que ella respondió afirmativamente, él dijo que si se encontraba tomando atención una mujer acompañada de una niña y una Sra. y la servidora le contesto

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

que sí, él le dijo que se trataba de su novia y que venía con ellas y preguntó si podía esperar a que salieran, a lo que la servidora también respondió que sí. Otra de las Licdas. escucho todo y le indicó a la Srita. Que atendió al Sr. Que él no podía estar ahí y que no debió de haberle dicho que efectivamente ahí se encontraban las 3 mujeres, por lo que salió la servidora a decirle al Sr. Que tenía que esperar afuera de la unidad y que no podía estar allí, el Sr. Molesto le contestó que por qué no podía si él iba con su novia y ella le respondió que porque sólo se atendían a mujeres y fue a su escritorio y tomó asiento, el Sr. No salió de la unidad sino como diez minutos después.

11. La encuestadora llegó a la UNAVI para ver si ya le dejarían realizar la observación de la atención a la mujer.
12. Preguntó por la Licda. Miriam a una mujer del personal, quien le dijo la esperar mientras le informaba a la Licda. Después de un momento breve, salió de su oficina y le dijo que podía pasar. Le comentó que había recibido indicaciones de que ya podía comenzar con la observación puesto que se les había ya mandado el oficio correspondiente, le contestó que no había recibido ella aún nada y que su jefe tampoco le había informado nada al respecto, así que trató de comunicarse con él pero éste no contestó.
13. Le dijo que lo sentía mucho pero que aún no podía dejarla comenzar sin presentar el documento, y que el oficio que llevaba no servía porque estaba dirigido al jefe delegacional y ellos no pertenecían a la delegación, sino al Gobierno de la Cd. De México.
14. Le comentó que lo revisaría y se despidió. Le llamó a Sonia Hdz. Para comentarle la situación y le hizo favor de mandarle el oficio dirigido a SEDESO, sin embargo

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

no encontré un lugar donde imprimirlo para llevarlo con Miriam y ver si ese documento era suficiente para que me permitiera trabajar.

15. Pensó en ir a INMUJERES pero la Licda. Norma le había comentado que después de las 3 p.m. no dan ya atenciones y como ya eran las 2:30 p.m. no lograba llegar a la unidad.
16. Por la mañana del 25 de noviembre acudió al INMUJERES para trabajar en el pilotaje, sólo acudieron dos mujeres durante su estancia para solicitar información y atención, en ambas pudo entrar a observar la atención brindada puesto que brindaron su consentimiento para que estuviera presente.
17. Fuera de que cortaron el agua en toda la delegación y nos quedamos sin uso del sanitario y de tener que protegernos al salir y entrar de la unidad debido a las reparaciones que se están llevando a cabo en la delegación, no hubo mayores incidencias a lo largo del día en la unidad.
18. Saliendo del INMUJERES, se dirigió a la UNAVI, llegó cerca de la 4:00 p.m. para entregarle el oficio a Miriam Estrada en donde se le informó al Director de la SEDESO sobre el pilotaje en la unidad.
19. No había personal en la unidad debido a los 16 días de activismo pues según lo que le comentó el chico encargado del área LGBTTTI todos se encontraban ocupados con diversas actividades al respecto. Platicó con él un momento mientras esperaba a que se desocupara Miriam que estaba en su oficina con otras personas.
20. El chico al percatarse de que ya se había tardado cerca de media hora en atenderla se dirigió a la oficina de Miriam y le comentó que la estaba esperando,

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

Miriam la miró un tanto molesta por lo que pude notar y se acercó a ella, le dijo que como se encontraba y se saludaron cordialmente.

21. Posteriormente le menciono que le llevaba el oficio dirigido al Director de SEDESOL, se lo entrego y lo revisó, dijo que no se lo habían hecho llegar y tendría que rastrear el correo pues este a su vez al jefe de DAPVF y éste a ella, que le diera de este día al lunes 28 de noviembre para revisar el asunto y que se comunicara con ella ese mismo día a las 12:00 p.m. para saber si ya tenía una respuesta afirmativa respecto al pilotaje. Quedo con ella de así hacerlo y se despidió.

### **OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 3ª SEMANA DE PILOTAJE**

#### **DELEGACIÓN IZTAPALAPA**

1. En fecha 28 de noviembre hubo 3 atenciones en el horario que se cubrieron las horas de trabajo de 11 a.m., a 4 p.m., aunque solo se observaron dos de ellas.
2. Las asesorías, atenciones en la unidad de la UAPVIF, tiene una duración de una hora y media a dos, en todas las observaciones en las que he estado presente la duración ha sido de dos horas y son atenciones especializadas, las necesidades manifestadas por las usuarias han sido atendidas y en caso de no ser así no poder proporcionar la ayuda específica, la usuaria es canalizada por oficio a una instancia donde se pueda atender esa necesidad o ayuda.
3. Hay atenciones que son de continuidad o seguimiento en los casos de las usuarias.

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

4. Algunas servidoras públicas no se encuentran en la unidad, debido a que se encuentran cubriendo eventos de los 16 días de activismo en contra de la violencia hacia la mujer. Pero la atención a las usuarias no se ha visto interrumpida o ha sido deficiente debido a esto, el trabajo en la instancia está muy organizado.
5. La atenciones en la unidad de la UAPVIF son en mayor número que en las instancias de INMUJERES y JUD. Las asesorías de primera vez se registran de 9 a.m. a 3:30 p.m. pero la atención se da hasta el final del horario que es hasta las 5 p.m.
6. Esta semana me di por enterada de que la unidad de UAPVIF comparte espacio con INMUJERES, la recepcionista mencionó que han pedido que los dos cubículos que ocupa INMUJERES, sean dados a la UAPVIF para poder ocuparlos y ahí poder brindar atenciones pero se les han sido negados.
7. Si alguna usuaria de primera vez llegar cerca del horario de recepción que es a las 3:30 p.m., se le menciona sobre el tiempo de espera para la atención para que así está lo considere y la atención se da hasta las cinco y en algunos casos hasta después de las cinco.
8. El 28 de noviembre después del horario de atención de primera vez, llego una usuaria a las 4 de la tarde para pedir asesoría, se consultó con las servidoras públicas quien podía atenderla y así se hizo prolongado el horario de salida hasta las 5:30 p.m. quedando así en la unidad, la trabajadora social, la recepcionista y yo.
9. El día 29 de noviembre no hubo atenciones en el horario de 10 a 12, se notó la ausencia de una servidora pública, sus compañeras de trabajo argumentaron que se encontraba en un curso de capacitación. La atención en esta unidad por los 16

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

días de activismo si se han visto un poco interrumpida, ya que la abogada encargada del turno de la tarde, se encuentra intinerando en diferentes eventos, aunque en realidad el horario de la tarde registro muy pocas asesorías, y por el tiempo que he estado observando en la tarde no se ha registrado ninguna, el trabajo que realizan los y las servidoras es administrativo la mayoría de las veces.

10. Hoy (29 de noviembre) se percibido un inconveniente entre dos servidores públicas, la servidora que es socióloga subió el tono de voz a su compañero abogado, a lo cual el abogado no respondió y trato de ignorar la situación. Sin provocar otra situación, excepto por este inconveniente, la relación laboral en la tarde se siente y percibe más cómoda. Por la tarde el cubículo de atención se encuentran sólo y los trabajadores/ras se concentran en el cubículo de unidad Departamental de atención a las mujeres.
11. El 29 de noviembre en el horario vespertino tampoco se registró ninguna atención. El ambiente laboral en la tarde se ha sentido más agradable que al inicio del pilotaje. Las campañas servidoras públicas se encuentran intinerando entre la instancia del JUD y los eventos por los días de activismo contra la violencia hacia la mujer.
12. El 30 de noviembre la atención por las tardes en esta unidad es muy poca casi no llegan usuarias para asesoría. Las actividades que se pueden observar durante el horario de la mañana y tarde son las que las chicas del servicio social realizan manualidades, organización de eventos, etc.

En la instancia de Inmujeres se sigue teniendo desconocimiento de la aplicación del pilotaje. Algunas primeras veces de las usuarias son atendidas por las chicas que realizan su servicio social y luego son canalizadas con alguna abogada o trabajadora social.

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

Todos los días que he estado en el INMUJERES, he tenido que explicar nuevamente en que consiste el pilotaje y pedir autorización para poder estar presente debido a que varias servidoras públicas que brindan la atención no tienen conocimiento ni se les ha informado sobre este. Al parecer ni la directora dio informes de que se aplicaría este pilotaje.

Las actividades que realizarán o han estado realizando las servidoras pública de INMUJERES han consistido en estar yendo a eventos debido a que se encuentran en los 16 días de activismo en contra de la violencia hacia la mujer.

- 13.** Con fecha 01 de diciembre se sigue teniendo desconocimiento de la aplicación del pilotaje por parte de las servidoras que brindan la atención y la única abogada que tiene conocimiento de ello no se ha prestado para que se permita estar presente en las asesorías, es la segunda ocasión que esto pasa, hoy se suscitó la segunda.

Se solicitó estar presente en una asesoría que brindo otra abogada, la cual fue negada debido a que no tienen conocimiento de la aplicación del pilotaje y solo menciono “luego vemos”.

Una chica que realiza su servicio social brindó la atención de primera vez y aunque saben del pilotaje tampoco tuvo iniciativa para permitirme estar presente.

El día de hoy las solicitudes de atención psicológica se negaron y se dieron citas, debido a la ausencia de psicólogas, esto según porque se encuentran en cursos.

Se notó un incidente con las asesorías, al parecer una abogada no quería dar más asesorías porque ya había cubierto las suyas, eso fue lo que menciono la otra

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

abogada. Se siguen notando actividades por parte de las servidoras públicas debido a los 16 días de activismo.

- 14.** En fecha 01 de diciembre la directora del INMUJERES se dirigió a mí para mencionarme que yo no le había dicho que continuaría con el pilotaje argumentando que había entendido que solo serían tres días, a lo que respondí que no, y que habíamos hablado con otra licenciada y ella había quedado de pasar toda la información. Le comente que había notado que la mayoría de las servidoras públicas desconocían la implementación del pilotaje a lo que ella respondió que no había podido hablar con cada una de ellas, porque se encuentra muy segregadas debido a las actividades que están cubriendo por los días de activismo, mencionados antes.

La directora se comprometió a proporcionar la información del pilotaje, vía correo electrónico a todas las trabajadoras públicas que laboran en INMUJERES, unidad Iztapalapa. La plática respecto al pilotaje se sintió un poco incomoda al principio, pero quedaron en colaborar para que se lleve a cabo en lo que resta de tiempo.

- 15.** En fecha 01 de diciembre en el horario de la tarde se cubrió el pilotaje en la unidad del JUD de Iztapalapa. Hubo una atención pero no pude estar presente en esta porque ya estaba iniciada escuche parte de esta y fue una asesoría adecuada por parte de la abogada que la brindo, a pesar de que la usuaria se mostraba renuente a todas las opciones que la abogada le ofrecía ella todo el tiempo respeto las decisiones de la usuaria. En la JUD también siguen con las actividades y eventos de los 16 días de activismo.
- 16.** Con fecha 02 de diciembre la unidad (UAPVIF) desde ayer tiene problemas con la electricidad por lo que los trabajadores administrativos que se tienen que realizar con la computadora han sido suspendidos hasta que el problema quede resuelto.

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

Las trabajadoras de la unidad siguen en actividades y eventos por los 16 días de activismo en contra de la violencia hacia la mujer. Las trabajadoras se turnan para ser quien cubre los eventos y para las que se queden en la unidad para dar la atención.

El servicio sigue siendo normal como en los otros días que se ha hecho la observación, no se ha descuidado la atención de las usuarias.

En la Unidad de la UAPVIF Iztapalapa se brinda un servicio para las usuarias que lo necesitan que consiste en un seguro contra la violencia que consiste en una ayuda económica para las usuarias que sufren violencia. Este servicio también lo brindan otras instancias que trabajan para la prevención de la violencia. A todas las usuarias que son acreedoras de este seguro, las trabajadoras de la UAPVIF llevan un seguimiento a los casos de las usuarias y que estas cumplan con los requisitos para que puedan solicitar o continuar con el seguro. Este tipo de seguimiento es trabajo de cada una de las especialidades que existen en la instancia (psicológico, jurídico, administrativo), todas estas trabajan en un conjunto para tener actualizada la situación de las usuarias, incluso de las que no cuentan con el seguro pero han tenido canalizaciones. Actualmente se encuentran trabajando en el reporte de este seguro.

Se sigue notando la empatía y el trabajo en conjunto de las servidoras públicas, el ambiente es relajado y agradable, aunque haya la mayoría de las veces mucho trabajo que hacer, hay mucha cooperación por parte de todas.

Se registró una sola visita de primera vez, y aunque se dijo que la ayuda que principalmente quería recibir a la usuaria, la atención por parte de la trabajadora social se adaptó a la usuaria.

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

## DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA

1. En fecha 28 de noviembre se atendió a 2 personas y a una que no permitió el acceso.
2. El lunes 28 fue el primer día en el que se logró el acceso a inmuieres.

La Lic. Nancy y yo tuvimos cita con la coordinadora. Fue bastante grosera, pero permitió el acceso al parecer la orden es que sí hay una atención inicial, se le pida permiso a la usuaria para que entre a la atención (yo), pero también preguntarle a quien de la atención inicial si puedo entrar. Esto lo sospecho porque sólo he estado con una abogada cuyo puesto es personal, y nadie más quiere dar atenciones iniciales. Además cuando las llaman para atender a alguien, no salen.

3. El proceso de atención es parecido a la unavi. La atención inicial se da por la persona que esté desocupada. Hay un rol de trabajadoras para que todos les toque atender, pero no se sigue la única que está en disposición de atender es la abogada temporal.

En la atención inicial se llena la ficha de atención inicial. Esta no tiene datos del agresor. Tampoco tiene algún parámetro para determinar si hay v. feminicida. Sin embargo, la ficha de seguimiento (que sólo se hace si la usuaria regresa a la unidad a solicitar una atención) si la tiene.

Las fichas se guardan en el archivo interno, que la directora supervisa. No hay seguimiento en asesoría legal y las citas de psicología solo se dan 5 veces.

4. En fecha que no se registró solo se atendió a una persona.

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

5. En fecha 30 de noviembre no se reporta ninguna novedad.
6. Con fecha 01 de diciembre una trabajadora social me confronto preguntándome si había llevado oficio y por qué razones estaba ahí cuando no había nadie. No le dio atención a una usuaria que estaba ahí en ese momento y se niega a atender a las usuarias cuando se le llama.
7. En fecha 02 de diciembre no pude recabar los datos de información profesional de la psicóloga porque a la 1:30 aprox fue a una reunión con la coordinadora y no regreso.

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

## **DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO**

1. En fecha 28 de noviembre a partir de las 17 hrs, se cierra el espacio, donde se brinda la atención de primera vez y si llega alguna mujer, la persona encargada de brindarle la atención es la encargada de área jurídica. Inmujeres, brinda otros servicios, como en el caso, de la trabajadora social solicitando pláticas referentes a la prevención de la violencia, orientación sexual, etcétera.

Inmujeres considera que donde se encuentra es un lugar inseguro, han hecho un proyecto de apropiación del espacio, haciendo actividades diversas.

2. Con fecha 29 de noviembre la atención vía teléfono, se brinda de forma de asesoría, pero es solo parte de un seguimiento que la encargada del área legal ya tiene conocimiento.

La trabajadora social, no se encuentra, porque está dentro de las actividades de los 16 días.

Se tuvo un problema con el área jurídica; ella me reclamo, de que yo me haya metido en la atención. Cuando la JUD de la Unidad ya le había presentado, lo que yo iba a realizar. Ella me enfrente señalándome con el dedo, gritándome y contestando de mala manera. La encargada me pidió una disculpa, por la mala actitud de la servidoras, más ella no se acercó a mí.

3. En fecha 30 de noviembre aunque, las mujeres, no sufran violencia, se les brinda alguna orientación que ellas solicitan. Hay mujeres que optan por no ser canalizadas.

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

4. En fecha 01 de diciembre pude percatarme, que la mujer que solicitaba atención se sentía incomoda hablar sobre su problema, porque quien la estaba atendiendo era un hombre. Ya que ella refería que quería hablar con una psicóloga por violencia en la pareja, aunque el servidor trataba de indagar más, ella no se lo permitía.
  
5. El día 02 de diciembre es la 3era vez, que no hay nadie que brinde atención. No hay quien, me brinde información sobre el responsable. Sigue sin llegar quien me dé acceso a la atención aunado que no hay gente que llegue a requerir alguna ayuda.

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

## DELEGACIÓN TLALPAN

1. Con fecha 28 de noviembre se reporta que la atención en esta unidad es de la más humana posible, no hay arrebatos gritos y mucho menos desesperación.

En la tarde por lo regular hay demasiado movimiento pero ayer solo hubo dos de las cuales una fue especializada. Donde rápido se le levantó un acta para que fuera al CAVI y allí se le informara el proceso que tenía que seguir para tener la custodia de su hijo y su cónyuge fuera regresado de nueva cuenta a la cárcel (antecedentes penales por robo). Es la única que a mi juicio presta su atención con el único objetivo que se tiene, ayudar a la mujer.

2. En fecha 29 de noviembre llegué a la unidad a las 12:20 pero ni me atendieron ni a la única persona que se encontraba ahí, para recibir atención, por el único motivo de que les estaban arreglando la luz, después de una hora nos atendieron a las dos.

A la 1 de la tarde tuvo la oportunidad de volver a estar con la compañera que fue hacer una (denuncia por violencia hace una semana), a la cual este día se le realizó una acta para que se lleve un proceso de guardia y custodia de sus hijos.

La servidora pública no tenía paciencia, ya que le gritaba a la usuaria y es que la usuaria quería o al menos o al menos yo lo percibía que quería desahogarse con la servidora y la contextualizaba que no era relevante en el acto que esto levantando, en realidad la licencia Araceli quería datos concretos y al no entender la usuaria, Araceli le gritaba y hubo un punto donde lo que requería el servicio comenzó a llorar, yo creo que fue en primer lugar por volver a revictimización y en segundo lugar, lograr la agresión que recibió por parte de la servidora pública.

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

Para finalizar Araceli hace un comentario un poco incómodo para mi “A de pensar que no hago bien mi trabajo y por eso están aquí”, después de esos se escuchan, risas por parte de sus compañeras y de ella. Seguro el comentario lo hizo por estar ahí mirando como realizan la entrevista por primera vez.

3. En fecha 30 de noviembre la única atención que se dio fue a un hombre quien se presentó ahí para que recibiera una asesoría legal por despido injustificado, la cual la recibió pero sin más que hacer, ya que le explicaron. La UNAVI es un Centro de ayuda para la mujer que recibe violentadores, pero no les ayudan a ellos para arreglar casos que no sean de violencia, la licenciada le comentó al compañero (usuario) que tienen a gente capacitado para esos casos. Fue la única atención que se dio en el día, llegaban mujeres pero para tomar taller y psicología.

La unidad no tenía mucho personal, por los 16 días que hay de activismo y a parte el evento que se realizaría en el momento a la revolución.

Nota: No sé, pero la licenciada Araceli a veces me pide opinión de los casos, pero como ustedes no lo mencionaron “No hacer juicios” trato de no contestar, ya que ellas podrían estar evaluándonos también.

4. Con fecha 01 de diciembre en la mañana por lo regular no hay movimiento de usuarias. El ambiente es agradable trabajo en equipo. Las dos mujeres fueron atendidas en la mañana.

Esta unidad los viernes cierran a las tres de la tarde y es meramente administrativo, no atienden a las mujeres dado el caso sea muy especial y grave.

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

5. En fecha 02 de diciembre las mujeres se estuvieron organizando para el evento que se realizaría, este mismo día a las 3 de la tarde, donde se presentaría un libro y estaría su hijo de Lucio Cabañas, también en la presentación.

Llegaron algunas compañeras pero pertenecían al programa RED DE MUJERES quienes tienen una serie de eventos programados en este mes y en lo que se les entregara algunas constancias de su participación del programa. Las servidoras públicas estaban realizando sus reportes del mes. Llego otra mujer pero para pedir información de cómo le pueden ayudar a presentar su libro en la delegación y también para obtener información de mujeres víctimas de violencia. Siguen los 16 días de activismo en la delegación, las marchas a las que acuden algunas servidoras y la jefa de la unidad.

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

## DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC

1. En fecha 28 de noviembre, no se brindó atención psicológica; el día transcurrió tranquilo en la unidad, el personal que se encuentra laborando en ella se muestra amable y respetuoso conmigo, incluso bromean y platican conmigo.

La psicóloga no se encontraba en la unidad puesto que había sido mandada a tomar un curso por lo que sólo se les estaban brindando a las mujeres atención legal y que se encontraban las dos abogadas que laboran en la unidad, así que se les pedía a las mujeres que regresaran al día siguiente para recibir la atención psicológica.

Durante el transcurso del día estuve marcando a los números de la UNAVI tratando de comunicarme con la Licda. Miriam Estrada, encargada de la unidad y que el día viernes 25 de noviembre me había pedido que le diera tiempo de buscar el oficio que se le mandó al jefe de la SEDESOC por parte de INMUJERES, por lo que me dijo le marcará este día (lunes 28 de noviembre) para saber si había logrado localizar el correo y si ya tenía la autorización de su jefe directo para dar comienzo al pilotaje en la unidad. No tuve éxito en encontrarla pues cada que marcaba a la unidad, o nadie contestaba el teléfono o si lo hacían me decían que no se encontraba la Licda. y que hiciera favor de marcar nuevamente en un momento.

Esto lo comenté con la maestra Karla Gutiérrez quien me dijo checaría la situación, después de un momento me mandó un mensaje que decía que la encargada de la UNAVI ya tenía instrucciones de dejarme pasar a las atenciones y que me presentase al día siguiente en la unidad, lo cual haré esperando que esta vez todo salga bien.

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

2. Ese mismo día por la tarde no se brindó atención Psicológica.
3. El día 29 de noviembre de las once de la mañana que llegué, me atendieron hasta las 11:30. Llegue a la unidad a las once de la mañana y pasó media hora para que un chico del personal se acercara a preguntarme si ya me estaban atendiendo, a lo que yo le respondí que iba de SISTREL y estaba buscando a la Licda. Miriam Estrada (Jefa de la Unidad), me dijo que ella no se encontraba en ese momento por lo que le pedí me hiciera favor de comunicarse con ella para preguntarle si ya en la unidad, me pidió la esperara un momento en lo que él realizaba la llamada.

Después de un pequeño momento regresó y me comentó que la Licda. Le había informado que efectivamente ya había sido autorizada para estar en la unidad, que se le preguntaría a las usuarias primero si estaban de acuerdo con que yo estuviera presente durante la atención y solo podría estar cuando ellas brindaran su consentimiento, que solo estaría en la atención inicial como observadora.

Posteriormente me dijo que había en ese momento una persona que iba para atención que en un momento le preguntaría y me informaría si podía pasar, después de esto se retiró.

Aproximadamente 1hr después regreso el mismo chico y me dijo que le habían informado que ya no se había brindado la atención, que si gustaba esperarme a ver si llegaba otra o ya quería retirarme; le pregunté que si daban citas a las usuarias para su atención o atendían como iban llegando, me explicó que era como fueran llegando y le pregunté ahora que horarios de atención eran los que manejaban, me contestó que de 9:00 a 5:00 p.m. Le comenté que entonces esperaré durante ese horario y dijo que estaba bien, después se retiró nuevamente.

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

Cerca de las 3:30 de la tarde arribó a la unidad la Licda. Miriam, saludó a todo su personal y al final se dirigió conmigo, nos saludamos y me comentó que ya estaba la autorización y me volvió a hacer mención de lo que ya me había comentado el chico acerca de cómo sería mi presencia en las atenciones, le comente que estaba perfecto que ya sólo iba a arreglar los horarios en uso que estaría en la unidad, me comentó que estaría en la unidad, me comentó que estarían muy ocupados por los 16 días de activismo, y que además esta era una temporada baja en las atenciones puesto que parecía que en la navidad todo mundo se ama y no hay violencia, me invitó unas palomitas del evento que habían teniendo el día anterior por los 16 días y pidió a su personal pusiera café para que todos tomáramos, después se retiró a su oficina e hizo una reunión con su personal para comentar sobre el programa de donación de suéteres.

A las 4:30 salieron y ella me preguntó que su personal se iba a las 5 p.m., que si me seguiría esperando, le dije que ya me iba entonces.

La encargada de la unidad, la Licda. Miriam Estrada, no me presentó con su personal ni tampoco escuché que en ningún momento les comentará quien era yo y para qué me encontraba ahí, por lo que no sé si cuando regrese y no esté ella en la unidad ellos me permitan observar las atenciones por su desconocimiento del pilotaje, pero tampoco sé si les comentó después o en un momento que yo no haya escuchado.

4. En fecha 30 de noviembre al llegar a la UNAVI para cubrir un horario de 2-5 p.m. la jefa de unidad me dijo que no había personal ese día en la unidad y que se irían temprano los pocos que quedaban para que valorara si me quería quedar o no, que no me estaba corriendo pero que no valía la pena que me esperara.

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

Mi estancia en el Inmujeres transcurrió muy tranquila, no acudió ninguna mujer a solicita atención y la Jefa de Unidad al igual que el personal se portaron muy amables conmigo. Cubrí un horario de 10:00 a.m. a 1:00 p.m.

Saliendo de la unidad para trasladarme a la UNAVI me encontré con la Lcda. Cristina de la Unidad de Atención a la Mujer, conversé un rato con ella y aproveché para nuevamente preguntarle si en el resto de la semana podía acudir a su unidad para observar las atenciones, me comentó que como me habían dicho ella y la Licda. Claudia no sería posible sino hasta la siguiente semana puesto que se encontraban muy ocupados con eventos de la delegación y juntas que tenían. Me dijo que me esperaban el día lunes como a las 10:00 a.m. porque temprano no llegaba gente nunca, que comenzaban a llegar más tarde y que de cualquier manera me comunicara con ellas el día viernes para confirmar mi arribó a la unidad el día lunes. Así quedé con ella y me despedí.

A la 2:00 p.m. llegué a la UNAVI, esta vez sí se encontraba la Jefa de Unidad, fui a saludarla y me dijo que no había personal en la unidad porque se encontraban en diversas actividades, que la trabajadora social y la psicología infantil que se encontraban ya se iban a retirar y que incluso ella se iría entre 3:30 y 4:00 p.m., para que valorará si quería quedarme, le pregunte que si entonces no darían atenciones ya al resto del día y respondió que solo se encontraba ella pero que se iría temprano, que no me corría pero que no valía la pena que me quedaré pero que como yo quisiera, le dije que entonces me quedaría hasta que ella se retirara que no tenía problema y a ver si llegaba alguien.

Al final pude estar las 5:00 p.m. puesto que hasta esa hora la Lcda. Se retiró de la unidad, no asistió ninguna mujer a atención.

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

5. En fecha 01 de diciembre hubo una atención a una niña como de 10 años durante mi estancia en las unidades, pero no se le consultó ni a la mamá ni a la niña, si podría estar presente durante la atención.

Me parece que mi estancia en la unidad no es muy grata a pesar de que no me trata el personal de manera grosera o despectiva, pero las tres ocasiones que he estado en ella se me ha preguntado que si ya me quiero ir o si prefiero esperar el resto de día a ver si llega alguna usuaria a solicitar atención, y esto me lo preguntan porque o no se dio la atención a la persona que fue a solicitar a solicitarla, o porque no había personal y se retirarían temprano o porque ya habían dado alguna atención durante mi ausencia.

El día de hoy fue esta última, pasó lo siguiente: Llegue a la unidad y saludé al personal que es encontraba ahí, (la Jefa de ésta no estaba) y tomé asiento como siempre lo hago en las sillas que ponen para que la gente espere mientras se le atiende. Pasaron aproximadamente unos 5 minutos cuando se me acercó una de las servidoras públicas y me dijo que ya se habían dado dos atenciones durante mi ausencia y que se estaba dando otra en ese momento pero que no la podían interrumpir, (algo de lo que yo estaba consciente) entonces me preguntó si gustaba esperar a ver si llegaba alguien más o ya mejor me iba, a lo que le respondí que me esperaría hasta las 5:00 que cerrara la unidad y se retiró.

Transcurrió la tarde y no había llegado nadie aún, pero cerca de las 4:40 p.m. llegó una Sra. Con su hija de aproximadamente 10 años, le había sucedido algo en la escuela, la mamá se le acercó a una de las chicas del personal y le pidió que platicara con la niña porque a ella no le quería ya contar nada, la chica se le acercó amablemente a la niña y le preguntó si le gustaría platicar con ella un ratito, la niña dijo que si y entraron a una oficina con el letrero “psicología infantil”. No se les preguntó si consentían que yo estuviera presente durante la atención. Dieron

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

las 5 p.m. y el abogado me dijo “yo creo que ya no vino nadie, nosotras ya nos vamos a retirar” y le dijo si yo creo que ya no, ya también me voy ahorita. Me retiré y la niña aún no salía de la atención.

6. El día 02 de diciembre el personal del Inmujeres tuvo en evento de entrega de constancias y reconocimientos a las defensoras y promotoras de los derechos humanos. Se llevó a cabo en las instalaciones de las mismas delegaciones, en un horario de 9-11:30 a.m., por lo que no dieron servicio durante el evento.

Al llegar al Inmujeres entre a la unidad y me percaté de que no había nadie, sólo un chico que trabaja en la unidad pero que desconozco su cargo.

Él no me reconoció ni tampoco sabía quién era yo puesto que me preguntó que a quien buscaba, le dije quién era y que hacia ahí y que ya había ido en otras ocasiones y que si no habría labores ese día. Él me respondió que si estaban laborando sólo que todo el personal se encontraba en un evento en el auditorio delegación (evento que describo en la parte de incidencias), que podía ir allá a buscar al personal o si quería regresar en un momento y que terminara el evento porque él ya se iba para allá.

Le dije que entonces regresaba en un rato que terminara y que ya hubiera personal, me fui y regrese cuando término dicho evento, lamentablemente la abogada ya se encontraba brindando una asesoría y no pude observarla.

Poco a poco fue regresando el resto del personal a la unidad, entre ellos la jefa de ésta, quien me ofreció un pequeño Lunch de los que elaboraron para darlos en el evento. No llegó nadie más durante el resto del día y a las 3:00 p.m. que finalizo el horario de labores en la unidad me retiré junto con el personal.

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

7. Me dirigí a la UNAVIF a la cual llegué a las 4:00 p. m., encontrándome con la puerta principal para acceder a la unidad cerrada (que explicó en la parte de enfrente de la hoja en las incidencias). Cuando por fin llegué a la unidad después de haber cruzado todo el edificio saludé al poco personal presente, al abogado le pregunté si estaban dando servicio y me dijo que sí pero que ya sólo quedaba 1 hora de servicio y que además probablemente no llegaba nadie por el asunto de la puerta, le dije que igual esperaba a ver si llegaba alguien, pero no sucedió.

Tampoco hubo ninguna atención en la UNAVI mientras estuve ahí. En la UNAVI la entrada principal se encontraba cerrado y así se mantendrá hasta el día martes, por lo que para entrar a la unidad te mandan a una entrada hasta el otro lado del edificio y tienes que pensar cruzando todas las oficinas administrativas preguntando a los trabajadores por donde es el camino a la unidad.

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

## **OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES 4ª SEMANA DE PILOTAJE**

### **DELEGACIÓN IZTAPALAPA**

1. El día 05 de diciembre las atenciones fueron de usuarias con seguimiento en su caso.
2. Las usuarias (servidoras) públicas siguen en sus labores para cubrir eventos por los 16 días de activismo en contra de la violencia a la mujer. No hubo registro de atenciones de primera vez.
3. Se está llevando a cabo trabajo administrativo para la actualización/seguimiento de la situación de las usuarias que cuentan con el seguro contra la violencia.
4. Las servidoras públicas siguen en actividades por los 16 días de activismo. Estas son comisionadas y enviadas a eventos a cubrir por estos días de activismo. Las servidoras públicas son turnadas para cubrir los eventos, durante estos días de activismo la atención no se detuvo ni fue diferente a causa de esto. Aunque había servidoras que no se encontraban en la unidad siempre hubo quien brindará la atención.
5. En fecha 06 de diciembre no se registraron atenciones. Había pocas servidoras en la unidad del INMUJERES, la mayoría de las veces quienes se encuentran más en la unidad son las chicas de servicio social. La ausencia de las servidoras se sigue debiendo a los 16 días de activismo.

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

6. Solo se encontraba dando atención en la unidad una abogada, todas las demás estaban ausente, porque seguían cubriendo actividades y eventos. Nuevamente las chicas del servicio social son las que proporcionan la información para las usuarias que preguntan por informes.

No hay muchas actividades que presenciar, algunas veces las únicas que se encuentran en la unidad son las chicas del servicio social y una abogada, se ha comentado que es por los días de activismo en contra de la violencia hacia la mujer.

7. El día 07 de diciembre solo se presenció una atención por la tarde, pero no hubo llenado de CRU. Las actividades por la tarde en esta unidad siempre son muy tranquilas y no se registran muchas actividades, más que actividades administrativas; siguen en las actividades y eventos de activismo por los 16 de éste.

Las atenciones en esta unidad son muy básica, y por lo regular terminan en canalizaciones para UAPVIF e INMUJERES. Las instalaciones no son tan adecuadas ni adaptadas para las asesorías pero se intenta buscar espacios confortables para darlas.

8. El día 08 de diciembre no hubo observaciones de atenciones, la mayoría de las servidoras estaban ausentes en las unidas o se encontraban muy desplazadas.

Hubo dos atenciones pero no se permitió saber si podía estar en ellas. Una de las licenciadas argumento que seguramente fue porque la usuaria no quiso, pero nunca se me notifico si esto fue así. Me pude percatar o intuyó que no se les preguntaba e informaba a las usuarias.

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

#### Observaciones generales:

INMUJERES, fue la unidad de atención que menos coopero para el pilotaje, al parecer nunca se le proporciono toda la información que dejamos el día de la presentación del pilotaje.

La mayoría de las servidoras públicas no se enteró de la función e implementación del pilotaje, aunque la directora durante la última semana dijo que se lo comunicaría a todas vía correo electrónico, note que no fue así, pues me seguían preguntando si era nueva, o del servicio social.

Las instalaciones son bonitas y adecuadas para brindar la atención a las usuarias, pero la atención no está especializada, además de que sólo se pudo observar la asesoría de una sola abogada. La mayoría de la información que se supo de esta unidad fue proporcionada por las chicas del servicio.

INMUJERES tiene y brinda muchos talleres, pero la atención es un poco deficiente.

La directora de INMUJERES, estuvo muy ausente durante el pilotaje, pocas veces se le veía en la oficina, otras servidoras públicas argumentaban que era a causa de los 16 días de activismo. Pero si se vio mucho movimiento y participación por parte de las servidoras de INMUJERES, en los eventos y actividades de estos días de activismo.

9. En fecha 09 de diciembre se observaron dos atenciones por una servidora pública que no había tenido oportunidad de observar. Sus atenciones son especializadas y duraderas.

#### Observaciones generales:

Esta unidad, (UAPVIF) fue la que más coopero para la realización del pilotaje, a todas las servidoras se les informó.

La directora nunca estuvo presente en la unidad, pero estuvo pendiente por teléfono de lo que ocurriría en ella, por medio del teléfono, así como del pilotaje.

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

La abogada encargada de la unidad cuando la directora estaba ausente, siempre se encontraba atenta de lo que pasaba en la unidad, y también coopero y facilitó las cosas para que el pilotaje se llevará a cabo. La atención en esta unida es mucho más especializada y amable con las usuarias.

Se da seguimiento a los casos de las usuarias.

Parte de las actividades administrativas que se realizan en la UAPVIF (UNAVI) es el llenado de la ficha de seguimiento a las beneficiarias del seguro contra la violencia familiar, mismo que se realiza cada mes con el objetivo de documentar los avances, tanto del proceso terapéutico como de los procesos legales que han dado inicio las usuarias.

En general se pudo observar que esta unidad atiende más demandas de atención a usuarias víctimas de violencia y la atención que brindan es muy buena y respetuosa.

La cooperación de todo el equipo de esta unidad fue muy notable, al igual que la cooperación y el apoyo entre compañeras.

Hasta el personal de limpieza fue muy amable y ayudo mucho para que el pilotaje en esta unidad fuera bueno y eficiente.

## **DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA**

1. En fecha 05 de diciembre durante este horario (10:00 a.m. a 3:00 p.m.), hubo 2 atenciones, pero las usuarias no permitieron el acceso o no se les preguntó a la primera de ellas, la persona que la atendió (desconozco su cargo) no pudo preguntarle si pedía ingresar yo porque “venía muy desbordada” (con muchas cosas en la cabeza).
2. El día 06 de diciembre no hubo ninguna solicitud de atención inicial.

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

3. En fecha 07 de diciembre no hubo atenciones en jurídica. Como la psicóloga es nueva no se me permitió entrar a las consultas, pues ella no está familiarizada con la cédula. Ella atendió a 3 pacientes.
4. El 08 de diciembre no hubo atenciones iniciales. Hubo usuaria que llegó a pedir informes pero no tenía tiempo para quedarse a la atención completa. Se le dio la información pertinente.
5. El viernes 09 de diciembre no hubo atenciones. Es importante recalcar que en las 3 dependencias hicieron referencia a que en estas fechas hay menor afluencia de usuarias y durante enero a febrero, hay muchas. Probablemente este fenómeno responde a que las personas se ocupan en las fiestas decembrinas y a que durante estas fechas hay una tendencia generalizada a “perdonar” a los agresores.

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

## **DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO**

1. En fecha 05 de diciembre la observadora suscribe: Lo que he podido notar, es que INMUJERES solo brinda atención de manera de orientación. Las mujeres solo tienen derecho a 3 sesiones de psicología y de área jurídica, más no hay realmente como apertura de expedientes, como en la UNAVI.
2. En fecha 06 de diciembre la unidad estaba prácticamente sola, por el activismo tanto mujeres que ya llevan un proceso, se encontraban en dichas actividades.

La primera atención, se brinda por un hombre como lo he mencionado en algunas ocasiones las mujeres no se sienten cómodas.

3. Con fecha 07 de diciembre la observadora menciona: Las mujeres no se sienten cómodas, hablando con un hombre de sus problemas; o más bien se limitan y piden perdón por llorar.
4. En este día (08 de diciembre), a mí se me complicó la llegada con el metro, pero me comentaron que tuvieron un caso distinto y era una mujer con discapacidad por accidente de trabajo pero sufre violencia.
5. El día 09 de diciembre la observadora reporta: Sin novedad

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

## DELEGACIÓN TLALPAN

1. En fecha 05 de diciembre la observadora comenta: en la cedula esta unidad únicamente atiende a las mujeres que estaban dentro de un programa (Red mujeres, psicológica, talleres, platicas, etc.).

Después de algunas horas de convivir o cuando tienen mucho trabajo se molestan entre ellas.

Creo que es necesario, su oficina se encuentre en buenas condiciones (limpia, ordenada, cada servidora pública que tenga su espacio). Un baño exclusivo para la unidad y las usuarias. Sillas en buenas condiciones.

Otro aspecto que he observado y no solo en esta unidad, es que las directoras (jefas generales) no están en sus unidad quiero creer que ellas van a cursos o andan apoyando a las mujeres en algún proyecto.

2. En fecha 06 de diciembre la unidad está muy tranquila, la mayoría de las mujeres quieren apoyo psicológico.

La servidora pública se adelantaba a llenar el Registro inicial y después les preguntaba el motivo de su visita.

Cuando salían las usuarias realizaban comentarios referentes al MP (por dar mala información).

La jefa de Inmujeres, me comentaba que diciembre es una temporada baja, ya que les llega el “espíritu navideño” y las temporadas altas por lo general son en las vacaciones de verano cuando niños y papás conviven por un largo tiempo.

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

Por otro lado la señora que trabaja como seguridad policiaca trato muy mal a los niños que acompañan a sus mamás; me tocó ver cómo les gritaba unos pequeños de entre 1 (6, 2 y 1 año) de edad, por sacar algunos juguetes que tiene la unidad, le dijo a su mamá que después tendría que meternos a la caja y si no lo hacían ella los encerraría en la cárcel, quiero aclarar que hay dos señoras que trabajan como seguridad la más grande (de edad) es la que trae mal. La otra es todo lo contrario, plática y ríe con las usuarias.

3. El día 07 de diciembre no hubo gente, solo los grupos que se han formado a lo largo del año.

Llego a cita un hombre, pero comenta que no tienen personal para atender estos casos.

También continúan con los 16 días de activismo por lo que no hay (Que se está haciendo en estos días). Preferiría tuvieran más difusión, en el modelo no hay carteles que digan lo que he está haciendo. Lo contrario a la unidad JUD donde tienen programas de lo que se realizará cada día.

4. En fecha 08 de diciembre continúan haciendo sus informes del año.

Van mujeres, las cuales participan de los proyectos realizados para que les entreguen sus constancias.

Hoy la jefa por primera vez da una atención, la cual fue un poco prejuiciosa, ya que ella (la servidora pública y jefa) realizaba comentarios no relacionados con el problema aparte contaba su vida y dijo “Doy gracias a Dios que me prostituí” ya que la usuaria busca un internado para sus hijas (de lunes a viernes) en realidad es una escuela de tiempo completo.

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

La jefa de la unidad le dijo que una escuela de monjas no, ya que te enseñan la religión y no la escuela, te obligan a usar medias y cargar una cruz, en la escuela mixta no, porque hay niños.

Y a mí me dijo que yo le ayudara a buscar a la usuaria alguna (escuela-internado) para sus hijas.

Al salir de la oficina, me comentaron las demás servidoras públicas, que Carolina (jefa) no sabe nada del trabajo que se hace con las mujeres y que no le haga caso, y que ellas se aterraron cuando atendió a la usuaria, por los comentarios que haría (positivos más que nada).

Conclusión: Problemas e indiferencias laborales entre servidoras públicas.

5. El día 09 de diciembre cuando llegue la licenciada Araceli me comento que en la mañana 9:00 a.m. realizo dos canalizaciones y tenía una cita a las 10:00 a.m. pero cancelo.

A la una de la tarde llego un varón a solicitar ayuda, pero lo mandaron a una asociación psicológica que trata a puros hombres; la persona que lo atendió, está haciendo su servicio social, a mi parecer fue grosera, ella esta con el celular mientras el hombre le preguntaba, sus respuestas de la mujer eran cortas (sí, aja, sí) y ni siquiera se despidió cordialmente del usuario.

Me comenta el servidor público que en estas fechas no hay mucha gente (temporada baja para laborar).

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

Creo que es único lugar donde me siento incomoda e ignorada por algunas trabajadoras y claro por la que está haciendo su servicio social.

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

## DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC

1. El día 05 de diciembre a pesar de las Licdas. De la JUD me solicitaron llegara a las 11 de la mañana a la unidad, llegué a las 10:30, se encontraban escribiendo un oficio para solicitar el apoyo de la delegación con una camioneta para transportar sus cosas a la nueva oficina que se les dará en el CADAM (Casa del adulto mayor) la cual se encuentra a un costado de la delegación detrás de un deportivo.

Paso el tiempo y llego una mujer solicitando información para que se le diera la atención a una vecina de ella, al término de la asesoría la Licda. Claudia me llevó a conocer la que sería su nueva oficina: esto porque en cualquier momento serán reubicados, así yo podría ir a buscarlas allá en dado caso de que un día de la semana no las encontrara en la oficina dentro de la delegación.

Fuimos y regresamos a la unidad a esperar si alguien más llegaba, pero llegó la hora de irme y nadie más arribo. Las Licdas. Cristina y Claudia fueron muy amables y condescendientes conmigo.

Después de mi estancia en la JUD, me dirigí a la UNAVI en Lucas Alamán. La puerta principal continuaba cerrada, así que nuevamente cruce por el edificio para llegar a la unidad, antes de llegar a esta en las escaleras me encontré con la Licda. Miriam y el abogado, me dijeron que ya se iban a retirar.

Después llegue a la unidad y me senté a esperar, cerca de las cuatro de la tarde llegó una chica llevaba un oficio que le habían proporcionado en el Inmujeres de donde la habían remitido. Una de las trabajadoras de la unidad de la cual desconozco su cargo, fue por ella para brindarle la atención y se la llevó.

Después de esto dos trabajadoras también de la unidad me dijeron que si yo no estaba ahí para observar la atención inicial, a lo que respondí que sí y contestaron “pues acaba de llega una”, les dije que primero se le tenía que preguntar si yo podía estar durante su asesoría, entonces una de ellas fue a donde se encontraba

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

su compañera con la usuaria para decirle que le preguntara a lo que ella respondió que ya lo había hecho pero que no había aceptado, está última después se dirigió hacia mí y me dijo lo mismo. Ya no llegó nadie más después.

En la UNAVI llegó una usuaria, pero me dijeron que no había accedido a que yo pudiera estar presente durante su atención.

2. El día 06 de diciembre la observadora refiere: La puerta de acceso a la unidad continúa cerrada a pesar de que supuestamente sólo serían los dos días 2 y 5 de diciembre.

Llegue en este horario a la unidad porque como le comente a la Maestra Karla, tenía un compromiso por la mañana.

Al llegar a la puerta me percaté de que esta continuaba cerrada, a pesar de que supuestamente sólo estaría así el 2 y 5 de diciembre. Nuevamente entré a la unidad por Av. 20 de Noviembre cruzando todo el edificio, le pregunte a uno de los guardias de seguridad cuál era el motivo para que estuviera cerrada y me comento que porque se estaba llevando a cabo de unos documentos muy importantes y era por motivos de seguridad para que no estuviera entrando y saliendo gente. Después llegué a la unidad, saludé a los presentes y esperé, este día sin embargo no se dio ninguna atención.

3. El día de hoy (07 de diciembre) en la JUD transcurrió tranquilo, sólo se encontraba en la unidad la abogada Cristina, estuve con ella casi todo el día conversando esperando a que llegara alguien pero nadie se presentó. Como a la 1:00 p.m. llego la jefa de unidad, la Lcda. Claudia. Dieron las dos de la tarde y me retiré para acudir a la UNAVI.

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

Cuando llegué a la unidad me percaté de acceso a la unidad ya se encontraba abierta, solo que esta vez había mucha gente formada en el pasillo. Pasé a la unidad y había poco personal, espere pero tampoco llego ninguna atención en la unidad.

4. En fecha 08 de diciembre llegó una usuaria al INMUJERES pidiendo asesoría psicológica, pero estaba una trabajadora nueva que me percaté de que no sabía para que estaba yo en la unidad porque no me conocía, por lo que no le pregunto a la usuaria si podía estar presente durante la asesoría.

Llegue a la JUD y se encontraban tanto la jefa como la abogada y otra chica del personal cuyo cargo desconozco. Como la oficina es sumamente pequeña las cuatro nos encontrábamos bastante apretadas en ella. La jefa y la abogada son muy amables conmigo, la jefa, la Licda. Claudia siempre trata de hacerme sentir cómoda. Pasó el día, ellas haciendo sus cosas y yo esperando si alguien llegaba, pero dieron las 2 p.m. y me retiré para ir al Inmujeres.

Llegue al Inmujeres y saludé a todos, la jefa de la unidad me dijo que les había tenido muy abandonados durante la semana. Me senté y esperé, se encontraban entregando los famosos “silbatos” que propuso Mancera para protección de las mujeres y me dieron uno.

Durante mi estancia en la unidad llegó una asesoría (que explico en la parte frontal de la hoja) pero la recibió una chica que no era nueva en la unidad por lo que pude percatarme, pero que nunca había estado presente en las ocasiones que yo había ido a la unidad porque no nos conocíamos, supongo que se encontraba de vacaciones, debido a esto ella no sabía el porqué de mi presencia en la unidad y no le preguntó a la usuaria si yo podía estar presente en su asesoría.

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

Supongo que al resto del personal, incluyendo a la jefa, se les pasó informarle puesto que se encontraban muy ocupados. Termine mi horario y me despedí de ellos, que también se mostraban muy amables durante el tiempo que estuve con ellos este mes.

5. El día 09 de diciembre en la JUD solo se encontraba presente la abogada Cristina, la jefa se había ido a una reunión. No se presentó ninguna mujer para solicitar atención durante mi estancia en la unidad, me retiré a las dos de la tarde para dirigirme a la UNAVI.

Llegué ya cerca de las tres de la tarde a la UNAVI, saludé al personal como de costumbre, esta vez sí se encontraba la jefa de la unidad. Espere hasta las 5:00 p.m. hora en que terminan los servicios en la unidad, pero tampoco llegó nadie.

### **RECOMENDACIONES:**

- Las y los servidores públicos encargados de la atención, deber ser capacitados en la aplican el Modelo Único de Atención.
- Se debe de establecer que el perfil de la persona que atiende a las mujeres y niñas víctimas de violencia sea un abogado o abogada o bien una psicóloga.
- Debe utilizarse la Cédula de Registro Único para el registro de las atenciones de violencia cometida contra mujeres y niñas.
- Se debe especializar al personal que atiende a mujeres y niñas para que puedan detectar el riesgo.
- Se debe acondicionar un espacio adecuado donde se brinde la atención.

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

- Construir un catálogo de servicios especializados para la atención a víctimas de violencia.
- Colocar señalizaciones que brinden información sobre días y horarios de atención.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Diagnóstico de la situación de la violencia contra las mujeres en el Distrito Federal dentro del Modelo Único de Atención para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 25 de noviembre de 2015.

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal para el Distrito Federal y del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal, por el que se incorporó al catálogo de delitos del Código Penal para el Distrito Federal el delito de Femicidio, previsto en el artículo 148 Bis, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 26 de julio de 2011.

Violencia contra la mujer en la comunidad: una aproximación a la situación en el Distrito Federal, CDHDF, México, 2012