ZACATECAS 2016-2021 Trabajemos Unidos | SECRETARÍA DE LAS MUJERES | QUÉDATE EN CASA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DURANTE LA CONTINGENCIA POR COVID-19 DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES

LABOR VINCIT OMNIA

ÍNDICE

I.	Introducción	3
II.	Adaptación de los servicios de atención a mujeres víctimas durante contingencia por COVID-19	5
III.	Antecedentes de atención a la violencia en contingencia	6
IV.	Niveles de atención de la Ruta Única	8
V.	Actividades esenciales	10
VI.	Protocolo de actuación durante la contingencia por COVID-19 de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	11
VII.	Directorio de las instituciones que brindan atención a mujeres víctimas de violencia a nivel estatal	20
VIII.	Directorio de las Instancias Municipales de las Mujeres	21
IX.	Anexos	22

I. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el miércoles 11 de marzo de 2020, declaró que el coronavirus COVID-19 es una pandemia a razón de los niveles acelerados en los que se ha propagado y de su efecto mundial en todos los sectores de las sociedades.

A la par, ONU-Mujeres informó que, en contextos de emergencia sanitaria, las crisis no son neutrales al género pues aumentan los riesgos de violencia hacia las mujeres y las niñas, especialmente la doméstica, debido a las tensiones que se generan en el hogar. Por lo que propuso observar los efectos por COVID-19 que de manera diferenciada afectan a las mujeres y colocarlas como prioridad en el diseño de las respuestas correspondientes, con el fin de prevenir cualquier tipo de violencia que puedan enfrentar durante el aislamiento, así como, para adaptar los mecanismos de atención y contención a las nuevas situaciones.

Con base en ello, en los primeros días del mes de marzo de 2020, el Banco Estatal de Datos sobre Violencia contra las Mujeres de Zacatecas (Banevim) informó que, durante periodos vacacionales, fines de semana o puentes, la violencia familiar aumenta 79% y estimó que durante la contingencia pudiera incrementarse 48% más. Lo que podría agravarse si las mujeres no cuentan con la posibilidad de acceder a las rutas y procedimientos institucionales diseñados para su atención integral debido a que, con la persona generadora de violencia en casa, no tendrían la posibilidad de acudir a los centros de atención, hacer llamadas telefónicas o solicitar apoyo.

Por ello, de conformidad con la normativa nacional y local, la Secretaría de las Mujeres del Gobierno del Estado de Zacatecas (Semujer) elaboró una estrategia de atención a la violencia familiar: Plan de prevención, contención y atención a mujeres víctimas de violencia familiar "En Contingencia Estamos Juntas"[1] que ajusta los servicios de las distintas instituciones que atienden la violencia contra mujeres, niñas y niños, tales como: Secretaría General de Gobierno, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Salud, Secretaría de las Mujeres, Sistema Estatal DIF, Fiscalía General de Justicia y Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

Se realizó una adaptación de los servicios en trabajo social, psicología, jurídica, enfermería, médica y de resguardo de seguridad en distintas modalidades, dependiendo del nivel de riesgo: 1) atención presencial; 2) atención vía telefónica, mensajería vía celular o página de Facebook; 3) acompañamientos a través de unidades móviles; y 4) geolocalización y resguardo de seguridad a través de plataforma SIPE.

De allí que en Zacatecas exista coordinación interinstitucional con el Sistema de Emergencia 911, del C5; el Módulo de Atención Inmediata a Niñas y Mujeres Víctimas de Violencia, de la Secretaría de Seguridad Pública; Centros de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género, de Secretaría de Salud; Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, Unidades Fijas y Móviles, de la Secretaría de las Mujeres; Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y Familia,

[1] Secretaría de las Mujeres, Gobierno del Estado de Zacatecas, marzo de 2020, en: http://semujer.zacatecas.gob.mx/pdf/Plan%20En%20Contingencia%20Estamos%20Juntas.pdf

del Sistema Estatal DIF; Centro de Justicia para las Mujeres, de la Fiscalía Especializada en Delitos cometidos contra Mujeres por Razones de Género; y la Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas, de la Secretaría General de Gobierno.

Cabe destacar que dicha atención se brinda de acuerdo con el Lineamiento general para la mitigación y prevención del contagio en espacios públicos cerrados[2] en horarios de guardia, de conformidad con los procedimientos administrativos internos y siguiendo en todo momento las instrucciones de la Secretaría de Salud.

[2] El documento completo se puede ver en la página web de la Secretaría de Gobernación, en: https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

II. Adaptación de los servicios de atención a mujeres víctimas durante contingencia por COVID-19

III. Antecedentes de atención a la violencia en contingencia

1. El 26 de marzo de 2020, el Gobernador Alejandro Tello Cristerna anunció el Plan de prevención, contención y atención a mujeres víctimas de violencia familiar "En contingencia estamos juntas que contiene tres acciones específicas:

a. De prevención. Se creó la campaña #ContingenciaSinViolencia, difundida permanentemente y enfocada principalmente a promover la corresponsabilidad en los trabajos de cuidado, de las tareas domésticas y de relaciones familiares sanas, pacíficas e igualitarias; así como de las medidas de contención emocional y propuestas de actividades familiares corresponsables, promovidas por padres y madres con menores de edad en casa. Además, se publica información para la prevención de la violencia sexual infantil, a través de cuentos que ya han sido implementados y que han tenido gran aceptación en niñas y niños en diversos municipios de nuestra entidad.

b. De atención. Se creó una red de profesionistas que brindan, vía digital, contención emocional, asesoría legal y acompañamiento a mujeres víctimas de violencia familiar que, por la contingencia, no puedan acudir a los Centros de Atención. Este servicio se realiza a través de la Página de Facebook "En Contingencia Estamos Juntas", que se puede encontrar como @EstamosJuntasZac.

c. De seguridad. La Secretaría de Seguridad Pública, implementó el Sistema de Información de Policía Estatal (SIPE), una plataforma para celular que agiliza la denuncia de la violencia familiar, así como la ubicación geoespacial del reporte realizado. SIPE está ligado a la página "En contingencia estamos juntas" y funciona 24 horas los 7 días de la semana; conformado por operadoras especialistas en criminología, derecho, psicólogas y policía cibernética. Además, funciona también 24/7 el Módulo de Atención Inmediata a Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia.

2. El 30 de marzo de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se declaró como emergencia sanitaria por causas de fuerza mayor, a la epidemia generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), en todo el territorio mexicano. En este acuerdo, se estableció que las medidas que se tomarían respecto a la emergencia declarada, serían las que dictara la Secretaría de Salud.

3. El 31 de marzo de 2020 se publicó el Acuerdo que contiene las acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), dictadas por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal. Dicho documento estableció la suspensión inmediata de actividades no esenciales, con el objetivo de mitigar la dispersión y transmisión de COVID-19.

Este Acuerdo señaló las actividades esenciales en el territorio mexicano, en específico, en el artículo primero, fracción II, inciso c), entre ellas, los refugios y la atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.

4. El 8 de abril de 2020, el Gobernador emitió el Acuerdo general por el que se establecen los Lineamientos a que quedará sujeto el control sanitario en materia de salubridad general, en atención a la declaratoria como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-COV2, en el cual se indicó que en nuestra entidad federativa debía implementarse una Estrategia de atención a la violencia de género contra las mujeres, misma que está coordinada por Semujer para prevenir, erradicar, atender y sancionar la violencia familiar.

Aunado a ello, se indicó que debían permanecer en funcionamiento los refugios y centros de atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos; así como los albergues y casas de medio camino, y que en todo momento debían asegurarse las medidas de sana distancia, además de observar los Lineamientos expedidos por la autoridad federal en materia de salubridad.

Además, las Instancias Municipales de las Mujeres (IMM) realizan importantes esfuerzos para atender las violencias que las mujeres viven a diario en sus comunidades; por lo que se publicó el directorio telefónico y de atención de las IMM durante la contingencia, para que todas las autoridades tanto estatales como municipales estemos en constante comunicación y nuestra coordinación tenga mayor eficacia.[3]

5. El 29 de mayo de 2020 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas, que tienen como objetivo: "…establecer las medidas específicas que las actividades económicas deberán implementar en el marco de las estrategias para la Nueva Normalidad, para lograr un retorno o la continuidad de las actividades laborales seguro, escalonado y responsable…" Mismos que establecen en el numeral 4.1, tabla 2, número 26, como actividad esencial los refugios y atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.

6. El 28 de mayo de 2020, el Pleno del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Zacatecas aprobó el Acuerdo General mediante el cual determinó la reanudación de actividades del Poder Judicial, a partir del 1 de junio de 2020, por lo cual, los plazos y términos procesales se reanudaron para surtir los efectos legales correspondientes.

[3] Secretaría de las Mujeres, Gobierno del Estado de Zacatecas, Acciones de los Institutos Municipales de las Mujeres para hacer frente a la contingencia por Covid-19, abril de 2020, en: http://semujer.zacatecas.gob.mx/wp-content/uploads/2020/04/Acciones-de-los-IMM-ante-COVID-19-en-contingencia-estamos-juntas.pdf

IV. Niveles de atención de la Ruta Única

En el estado de Zacatecas se implementa la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas, misma que tiene el objetivo de "homologar la dirección de los procedimientos de actuación, coordinación y acompañamiento que las y los servidores públicos deben seguir para brindar atención integral, eficiente, gratuita, oportuna y confidencial."[4]

La normativa internacional, nacional y estatal ha establecido que la atención a mujeres víctimas de violencia debe realizarse conforme a un modelo que involucre el conjunto de servicios integrales y especializados, con la finalidad de atender el impacto de la misma en la vida de las mujeres y niñas. Por lo que las atenciones deben ser gratuitas, integrales y especializadas, de conformidad con los niveles previstos en la Ley:

1. Inmediata y de primer contacto
2. Básica y general
3. Especializada

[4] Secretaría de las Mujeres, Gobierno del Estado de Zacatecas, Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas, 2019, en: http://semujer.zacatecas.gob.mx/pdf/protocolos/rutaunica.pdf

Las instituciones que participan de esta Ruta Única, dependiendo del nivel de actuación son:

Primer nivel o de atención inmediata o primer contacto

1. Personal del C5 para atención de llamadas de emergencia del 911 y 089 de la Secretaría General de Gobierno.
2. Policía estatal y preventiva municipal de la Secretaría de Seguridad Pública y Direcciones municipales.
3. Protección Civil del Estado de Zacatecas.
4. Unidades móviles de la Secretaría de las Mujeres.

Segundo nivel, de atención básica o general

1. Centros estatales de prevención y atención a la violencia familiar o de género, de Secretaría de Salud.
2. Instituto Mexicano del Seguro Social.
3. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
4. Cruz Roja.
5. Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, de la Secretaría de las Mujeres.
6. Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y Familia, del Sistema Estatal DIF.
7. Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar, de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y Familia.
8. Instancias Municipales de las Mujeres.

Tercer nivel o atención especializada

1. Fiscalía Especializada en la Atención de Delitos cometidos contra Mujeres por Razones de Género de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Zacatecas (FGJEZ).
2. Centro de Justicia para las Mujeres de la FGJEZ.
3. Módulos de atención temprana de la FGJEZ.
4. Albergue del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y Familia.
5. Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas de la Secretaría General de Gobierno.
6. Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

V. Actividades esenciales

La Secretaría de las Mujeres, a través de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y Unidades Móviles, realiza atenciones de primer y segundo nivel, mismas que fueron adaptadas por la contingencia sanitaria, al ser decretadas como actividades esenciales en nuestro país:

1. Guarderías e instancias infantiles.
2. Asilos y estancias para personas adultas mayores.
3. Refugios, albergues y centros de atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.

De conformidad con el Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados, la Secretaría de las Mujeres adapta los servicios de atención de segundo nivel, en trabajo social, atención psicológica y jurídica en las modalidades de servicio presencial, vía telefónica, celular y mensajería por Facebook y emite este Protocolo de actuación durante la contingencia por COVID-19 de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia.

VI. Protocolo de actuación durante la contingencia por COVID-19 de los Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia

Atención presencial

1. Servicio de primer y segundo nivel

Los Centros de Atención de la Secretaría de las Mujeres brindan servicios de trabajo social, contención emocional, primeros auxilios y terapia psicológica, asesoría y representación legal.

2. Horario de atención

De conformidad con los lineamientos y disposiciones de Secretaría de Administración de Gobierno del Estado de Zacatecas, durante la pandemia el horario de atención presencial es de 10:00 a 15:00 horas.

3. Dirección de los Centros de Atención

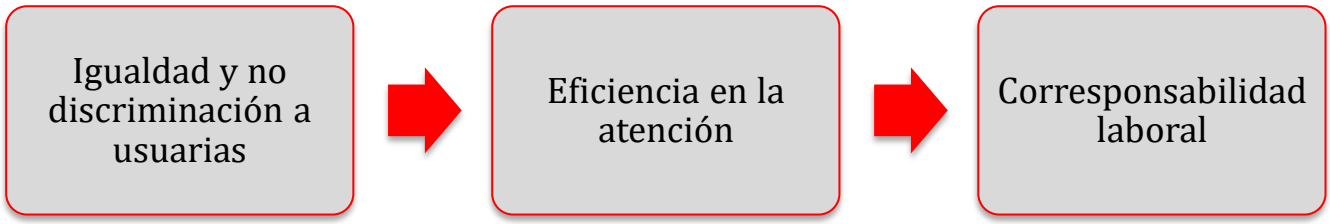
- Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Zacatecas:
  Av. Universidad, #214, Col. La Loma, C.P. 98068
  Teléfono: (494) 92 4 08 92

- Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Fresnillo:
  Calle de los Laureles, #306, Fracc. Real de Fresnillo, C.P. 99000
  Teléfonos: (493) 93 5 84 67 y 73

4. Medidas de resguardo en salud

La gestión de riesgos ante las medidas establecidas por la Secretaría de Salud para la realización de actividades esenciales debe centrarse en la prevención y erradicación de cualquier riesgo de contagio del virus SARS-CoV2 en los centros de trabajo. Por lo que es primordial seguir los protocolos de salud y seguridad establecidos por las autoridades competentes, como el Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados.

Todo el personal de los Centros de Atención debe implementar medidas de seguridad, higiene, filtro, supervisión y atención para prevenir la transmisión y el contagio del COVID-19. Mismas que deben atender los siguientes principios:



a. Del personal de atención

- Usar en todo momento mascarilla y careta protectora.
- Usar camisas o chaquetas de manga larga. Preferentemente las institucionales.
- Usar cabello recogido.
- Evitar aretes, pulseras, anillos, relojes, joyas, bisutería.
- No usar corbatas.
- Rostro afeitado.
- Usar zapatos que cubran la totalidad del pie.
- Los bolsos, carteras o llaves deben colocarse en una caja plastificada o de cartón, nunca sobre superficies como escritorios o mesas de recepción.
- El teléfono celular deberá desinfectarse constantemente.
- No está permitido ingerir alimentos en los Centros de Atención.
- No se realizará control de entrada y salida a través de huellas dactilares.
- Cada persona deberá firmar con su propio bolígrafo.

b. Del entorno

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o utilizar soluciones a base de alcohol gel al 70%.
- Al toser o estornudar utilizar el método de etiqueta: cubrirse la nariz y boca con la flexura del codo.
- No escupir.
- No tocarse la cara: nariz, boca u ojos.
- Limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común.
- No saludar de mano, beso o abrazo.
- Evitar cualquier contacto físico con la usuaria.
- Si es posible, ventilar todas las áreas de los Centros de Atención.

c. De las instalaciones

- Colocar en la entrada de cada Centro un tapete para desinfectar.
- Colocar un filtro de supervisión: mesa o escritorio cubierto con mantel o paño de tela; gel antibacterial (base de alcohol mayor a 70%), pañuelos desechables, bote de basura con tapa para desechos, termómetro digital o infrarrojo y cuestionarios de detección de signos y síntomas.
- Las sillas de dicha mesa o escritorio deben contar con una distancia entre cada una de ellas de 1.5 metros.
- El personal de los filtros deberá ser una enfermera que utilizará cubrebocas, careta y guantes.
- Limpiar la superficie de la mesa cada 4 horas con solución clorada.
- Aplicar gel antibacterial.

- Realizar un cuestionario rápido sobre el estado de salud de la usuaria.
- Brindar información sobre las medidas de mitigación del COVID-19.
- Sólo podrá acceder al Centro la mujer que solicite atención relacionada con algún hecho de violencia.
- La enfermera del filtro de entrada deberá realizar el cuestionario de detección de signos y síntomas que puede consultarse en el ANEXO 1.

d. De la atención

- La afluencia de personas se permitirá sólo con medida de sana distancia (mínimo 1.5 metros) y la de los Centros debe ser solo del 10% de su capacidad.
- Deben evitarse aglomeraciones en el acceso al Centro de Atención.
- Debe promoverse flexibilidad de horarios, citas para la atención y rondas de trabajo.
- Las usuarias deberán portar, para su debida atención, con un cubrebocas, en caso de no contar con él, Semujer le dotará del mismo.
- Para ingresar deberá colocarse gel antibacterial y posteriormente realizar lavado de manos.
- Las usuarias no podrán ingresar a los Centros de Atención acompañadas por alguna persona.
- Los Centros de Atención no podrán permitir el ingreso a menores de edad, salvo casos excepcionales, en los que las usuarias no cuenten con redes necesarias para el cuidado de sus hijas e hijos.
- Las atenciones no urgentes se realizarán previa cita, priorizando, según el nivel de riesgo, si la atención puede realizarse vía telefónica o mensajería.
- Deberá registrarse la entrada y salida de las mujeres víctimas de violencia, previo al llenado del formato para Banevim, previsto en el ANEXO 2.

e. Del transporte para el personal

- El uso de los vehículos oficiales se destinará únicamente para los acompañamientos a mujeres víctimas de violencia.
- No podrá usarse por más de tres personas: personal que colabora en el traslado, personal del área jurídica, psicológica o de trabajo social según sea el caso y la usuaria.
- Debe alternarse el uso de los asientos, manteniendo una distancia mínima entre personas, empleando ventilación natural y no así el aire acondicionado.
- Al momento de subir y bajar del vehículo debe colocarse gel antibacterial.
- El uso del cubreboca es obligatorio para todas y todos los pasajeros del vehículo.

Atención vía telefónica y mensajes

La Secretaría de las Mujeres cuenta con dos Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en Zacatecas y Fresnillo. Dichos espacios han habilitado las líneas telefónicas de atención, para que las mujeres que así lo requieran pueden realizar llamadas para solicitar el servicio de contención emocional, primeros auxilios psicológicos, detección del riesgo, asesoría jurídica y, en su caso, solicitud de resguardo de seguridad.

1. Servicio telefónico o mensajería

La Secretaría de las Mujeres brinda atención de trabajo social, psicología y asesoría jurídica en las modalidades de llamada y mensajes a celular, correo electrónico, mensajes vía Facebook y Twitter.

- Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Zacatecas: 492 180 90 55
- Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Fresnillo: 492 242 64 79
- Correo electrónico de Semujer: semujer@zacatecas.com.mx
- Facebook: Secretaría de las Mujeres de Zacatecas
- Twitter: Semujer_Zac

2. Personal de atención

- El contacto se realizará a través de las líneas telefónicas de cada uno de los Centros.
- Una vez que la usuaria solicite la atención por esta vía, la profesionista que tome el caso, ya sea trabajadora social, psicóloga o jurídica, debe conducirse con respeto, empatía y de manera inmediata informar que se comunican al Centro de Atención correspondiente.

- La o el profesionista debe evitar términos coloquiales como reina, madrecita, chiquita, princesa, mi'ja, preciosa, entre otros. Asimismo, nunca utilizar palabras obscenas, lenguaje sexista, diminutivos o términos técnicos difíciles de comprender.
- La o el profesionista con base en la narración de los hechos por parte de la usuaria, solicitará los datos para el registro de Banevim que se indica en el Anexo 3.
- Posteriormente brindará orientación y/o asesoría, según corresponda, para efecto de que la usuaria reciba atención de trabajo social, psicología o jurídica sobre trámites legales como: divorcio, pensión alimenticia o guarda y custodia.
- En el caso de que se trate de un presunto delito por razones de género, deberá informar que tiene derecho a contar con medidas de protección para garantizar su seguridad y protección, y que, para tal efecto, puede interponer una denuncia en la Fiscalía Especializada en Atención de Delitos contra las Mujeres por Razones de Género, el Centro de Justicia para las Mujeres o en los Módulos de Atención Temprana de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Zacatecas, para lo cual recibirá acompañamiento.

Atención vía Facebook En Contingencia Estamos Juntas

En Zacatecas se cuenta con un Plan de prevención y atención de la violencia familiar, diversas instituciones atienden a través de la Página @EstamosJuntasZac.

En ambos casos es necesario informar que ante la situación por COVID-19 y con la finalidad de realizar una oportuna y efectiva atención a mujeres víctimas de violencia, se observar por parte de las profesionistas, la siguiente Guía de actuación, que contempla cuatro fases como se detalla a continuación.

a. Contacto inicial

- El contacto se realizará a través del Facebook: "En Contingencia Estamos Juntas" @EstamosJuntasZac.
- Una vez que la usuaria solicite la atención por esta vía, la profesionista que tome el caso, ya sea trabajadora social, psicóloga o jurídica, debe escribir: ¿En qué te podemos ayudar?
- La profesionista debe evitar términos coloquiales como reina, madrecita, chiquita, princesa, mi'ja, preciosa, entre otros. Asimismo, nunca utilizar palabras obscenas, lenguaje sexista, diminutivos o términos técnicos difíciles de comprender.

b. Contención, asesoría y atención

- La profesionista con base en la narración de los hechos por parte de la usuaria, brindará contención, orientación y/o asesoría, según corresponda, para tal efecto, se tomará en cuenta lo siguiente:

    - Las psicólogas brindarán contención emocional.
    - Las abogadas brindarán orientación y asesoría sobre los derechos que tiene la usuaria y le proporcionarán información sobre trámites legales como: divorcio, pensión alimenticia o guarda y custodia. Se le explicará que, para la representación legal, una vez que concluya el periodo de contingencia será atendida por alguno de los Centros de Atención conforme a la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia.
    - En el caso de que se trate de un presunto delito por razones de género, deberá informar que tiene derecho a contar con medidas de protección para garantizar su seguridad y protección, y que, para tal efecto, puede interponer una denuncia en la Fiscalía Especializada en Atención de Delitos contra las Mujeres por Razones de Género, el Centro de Justicia para las Mujeres o en los Módulos de Atención Temprana de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Zacatecas.
    - Las trabajadoras sociales brindarán orientación y asesoría.

- Si de la narración de los hechos se detecta que la usuaria requiere de contención emocional, la profesionista en trabajo social o jurídica que tomó el caso al inicio, deberá informarle que será atendida por una psicóloga, indicándole su nombre y dependencia.
- En todos los casos, la usuaria siempre será la que decida sobre la opción de atención que desea seguir.
- Si la profesionista requiere hacer una pausa para buscar instancias de atención o solicitar un servicio, deben informarle a la usuaria que tomará un momento de espera y al concluir agradecer por la espera y continuar con la atención.
- Si la usuaria que hizo contacto, no contesta en el momento y lo realiza con posterioridad, la misma profesionista que tomó al inicio el caso dará continuidad.

c. Detección de nivel de riesgo

- Para detectar el nivel de riesgo de la usuaria, las profesionistas deben tomar en cuenta, al menos, los siguientes datos:
    - Si el agresor la trató de ahorcar o asfixiar.

  - Si el agresor la amenazó con encerrarla.
  - Si el agresor tiene alguna arma en su poder.
  - Si el agresor tiene alguna adicción o problema de salud mental.

- Ante una situación de riesgo, la profesionista deberá consultar a la usuaria si está en condiciones de realizar una llamada a las líneas telefónicas de emergencia 9-1-1 o al 089 para la denuncia anónima, con la finalidad de que acudan las policías —primeros respondientes— para salvaguardar su integridad.
- En caso de no estar en condiciones de hacerlo, por estar con su agresor, se le consultará la dirección o referencias del lugar en donde está y se le preguntará si es su deseo que se activen los servicios de emergencia. En este caso, la profesionista enviará el reporte a la línea de emergencia 9-1-1 y dará seguimiento de su atención.

d. Conclusión

- Una vez concluida la asesoría, la profesionista debe preguntar a la usuaria si está conforme con la atención, y si es así, dar por concluida la atención.
- En todos los casos se llevará un registro de la usuaria para su seguimiento, sobre la realización de trámites legales no urgentes, una vez que concluya la contingencia.

VII. Directorio de las instituciones que brindan atención a mujeres víctimas de violencia a nivel estatal

ZACATECAS Trabajemos Unidos | MUJERES | QUÉDATE EN CASA

DIRECTORIO TELEFÓNICO DE LAS INSTANCIAS QUE BRINDAN ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Instancia	Servicios	Números de atención
Módulo de Atención Inmediata a Niñas y Mujeres Víctimas de Violencia "Hacia la Paz y Seguridad Humana" **Secretaría de Seguridad Pública**	• Visitas a domicilio a mujeres víctimas de violencia familiar que hayan hecho reporte al 911. • Supervisión de medidas cautelares a imputados por delito de violencia familiar y de género. • Confirmar que personas generadoras de violencia cumplan con atención psicológica. • Acompañamiento a víctimas a interponer denuncias	(492) 491 48 72 (492) 491 40 70 (492) 124 60 37 **24 horas 7 días de la semana.**
Centro de Atención a la Violencia Familiar (CAVIZ) **Sistema Estatal DIF**	• Albergue para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos.	(492) 922 06 74 (492) 922 24 02 01 800 830 03 08 **24 horas 7 días de la semana.**
Procuraduría de Protección a Niñas, Niños, Adolescentes y Familia **Sistema Estatal DIF**	• Asesoría jurídica. • Representación legal. • Atención psicológica en sus distintas mesas, maltrato a niñas, niños y adolescentes, y de maltrato al adulto mayor.	(492) 922 13 77 (492) 925 20 09 **Lunes a viernes.**
Centro de Justicia para las Mujeres **Fiscalía Especializada en Atención a Delitos Cometidos contra Mujeres por Razones de Género (FGJEZ)**	• Atención mediante equipos de guardias con una psicóloga, una jurídica.	(492) 156 66 62 (492) 156 66 49 (492) 156 66 30 (492) 156 66 31 10:00 a 14:00 hrs. **Lunes a viernes.**
Centros Estatales de Prevención y Atención a la Violencia Familiar y de Género (CEPAVIF) **Secretaría de Salud**	• Atención psicológica. • Urgencias médicas.	(492) 180 80 31 (492) 925 29 14 8:00 a 20:00 hrs.
Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia **Secretaría de las Mujeres**	• Atención telefónica. • Acompañamiento casos urgentes.	Zacatecas (492) 180 90 55 Fresnillo (492) 242 64 79 **Lunes a viernes.**
Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas de Zacatecas **Secretaría General de Gobierno**	• Asesoría jurídica. • Trabajo social. • Atención psicológica. • Representación integral. • Fondo de Ayuda y Asistencia.	(492) 924 20 53 **Lunes a viernes.**
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas	• Quejas por violación a derechos humanos. • Asesoría legal. • Servicios de atención psicológica.	492) 924 14 37 8:30 a 16:00 horas **Lunes a viernes.** (492) 124 77 30 **24 horas 7 días de la semana.**

VIII. Directorio de las Instancias Municipales de las Mujeres

IX. Anexos

Anexo 1

Formato de cuestionario de detección de signos y síntomas que debe aplicar el personal de enfermería en el filtro de los Centros de Atención

Fecha de la aplicación (día, mes y año)			
Nombre de la entrevistada			
Nombre de la persona que realizó el filtro			
Preguntas básicas	¿En los últimos 7 días, ha tenido los siguientes síntomas?	SÍ	NO
	Fiebre		
	Tos, estornudos		
	Malestar general		
	Dolor de cabeza		
	Dificultad para respirar		
Firma de quien realizó el filtro			

Anexo 2
Formato para el registro de atenciones al Banevim

DATOS GENERALES DE LA VÍCTIMA

Primer apellido | Segundo apellido

Nombre | Situacion Conyugal

Sexo | Edad/Edad Aproximada

¿Tiene hijos o hijas? (sí/no) | Hombres | Mujeres

*** En caso de desconcerlo se puede marcar con 0 el no. hijos**

¿Pertenece a un grupo étnico? * Sí/No/Se desconoce

En caso de Tener Tutor(menores)**

Primer Apellido | Segundo Apellido

Nombre(s) | Edad

¿Quién ejerce la patria protestad?
Curador/Madre/Padre/Tutor/Otro

LUGAR DE NACIMIENTO VÍCTIMA

País | Estado

Nacionalidad

DOMICILIO DE LA VÍCTIMA

Calle | Colonia

Municipio | Localidad

REGISTRO MOTIVO

Clasificación de la violencia

Ámbito de la violencia*
En la comunidad/Familiar/Institucional/Laboral/Escolar/docente/Obstétrica/Política/digital/cibernética/Feminicida

Tipos de Violencias*
Económica/Física/Patrimonial/Psicológica/Sexual/Otro

DELINCUENCIA ORGANIZADA*

¿Es víctima de la delincuencia organizada?
Sí/No/ ***Se desconoce***

¿Conoce alguna autoridad en este asunto? Sí/No/**Se desconoce**

NARRACIÓN DE LOS HECHOS

Lugar de los hechos:*

(Espacio particular/Espacio público /Transporte foráneo /Transporte privado/Transporte urbano/) ¿Cuál?

UBICACIÓN DEL HECHO

Calle y colonia

Municipio Localidad

País Estado

FECHA DE HECHOS*

Fecha de hechos Hora

¿Conoce alguna autoridad en este asunto? *

Sí/No/**Se desconoce**

EFECTOS DE LA VIOLENCIA

Físicos

Psicológicos

Económicos

Consecuencias sexuales

Agente de lesión

Área anatómica

PERFIL DE LA VÍCTIMA

Datos víctima

Actividad que realiza: *

Estudia/Jubilada/Pensionada/Trabaja fuera del hogar/Trabaja dentro del hogar/**Se desconoce** /Otro

Fuente de ingresos:(sí/no)

Servicio médico con el que cuenta: * ¿Cuál?

FORMACIÓN EDUCATIVA

Escolaridad

Bachillerato/Nivel Técnico/Estudios que no requieren validez oficial/Licenciatura/Posgrado/Preprimaria/Primaria/Secundaria/Ninguna/**Se desconoce**

SALUD FÍSICA

¿Está embarazada? ***(sí/no)**

Por algún problema de salud, cuánta dificultad tiene la víctima para... *

SÍ / NO

Responder (No puede hacerlo/Lo hace con dificultad/Lo hace con poca dificultad/No tiene dificultad)

caminar, subir o bajar sus pies*

ver (aunque use lentes)*

mover o usar brazos o manos*

aprender, recordar o concentrarse*

escuchar (aunque use aparato auditivo)*

bañarse, vestirse o comer*

hablar o comunicarse (por ejemplo, entender, o ser entendido por otros)*

Por problemas emocionales o mentales, cuánta dificultad tiene la víctima para realizar sus actividades diarias (con autonomía e independencia) Problemas como: autismo, depresión, bipolaridad, esquizofrenia, etc.*

*** En caso de desconocer estas opciones en salud física se puden marcar como *"no tiene dificultad"***

Redes de apoyo personal

Tipo de relación*

Personales y familiares/Comunitario/Social/Laboral/Institucional/Docente/Otro

Tipo de apoyo:*

Económico/Laboral/Manejo médico/Emocional/Alimentario/Legal/ Estructural/Religioso/Capacitación/Consejo o asesoría/Salud/Otro/Vivienda

Datos Generales del Agresor

¿Tiene información adicional del o la(s) probable(s) persona(s) agresora(s)?

Sí ☐ No ☐

En caso de responder No

¿Cuántos agresores? Edad aproximada

Sexo Hombre ☐ Mujer ☐ Otro ☐

¿Conoce alguna autoridad en este asunto? Sí/No/**Se desconoce**

En caso de responder SI

VÍNCULO

Tipo de relación o vínculo con la víctima:

Sexo:

Edad / Edad aproximada:*

¿Pertenece a un grupo étnico?

No obligatorios, pero importantes, si cuenta con ellos

Primer apellido

Segundo apellido

Nombre(s)

Es el mismo domicilio de la víctima?(si/No/ Desconoce)

En caso de contestar "NO"(diferente domicilio)

Calle y colonia

Municipio

Localidad

País

Estado

PERFIL DEL O LAS PROBABLE(S) PERSONA(S) AGRESORA(S)

Principal actividad que realiza actualmente:*

Estudia /Jubilado/Pensionado/Trabaja en el hogar/Trabaja fuera del hogar/**Se desconoce**/Otro

Escolaridad:

Bachillerato-Nivel Técnico/Estudios que no requieren validez oficial/
Licenciatura/Posgrado/Preprimaria/Primaria/Secundaria/Ninguna/**Se desconoce**

MEDIA FILIACIÓN DEL O LAS PROBABLE(S) PERSONA(S) AGRESORA(S)

¿Puede identificar a la probable persona agresora?(sí/no)

En caso de Sí

Describir al agresor

FACTORES DE RIESGO DEL O LAS PROBABLE(S) PERSONA(S) AGRESORA(S)

¿Durante la agresión estaba bajo efectos de alguna droga? (sí/no/se **desconoce**)	
¿Cuál?	Alcohol, medicina preinscrita, droga ilegal
¿La consume de manera cotidiana? *(sí/no/se **desconoce**)	
Posee algún tipo de arma *(sí/no/se **desconoce**)	
¿Cuál?	

LOS DATOS PERSONALES RECABADOS EN EL PRESENTE FORMATO DE REGISTRO SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE ZACATECAS Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES.

Anexo 3

Formato para el registro de llamadas telefónicas -Banevim

DATOS GENERALES DE LA VÍCTIMA

Primer apellido | Segundo apellido

Nombre | Edad/Edad aproximada

Municipio de nacimiento

¿Tiene hijos o hijas? (Sí/No)

En caso de tener tutor(menores)**

Primer apellido | Segundo apellido

Nombre(s) | Edad

¿Quién ejerce la patria protestad?
Curador/Madre/Padre/Tutor/Otro

DOMICILIO DE LA VÍCTIMA

Calle | Colonia

Municipio | Localidad

NARRACIÓN DE LOS HECHOS

Es importante que durante la narrativa se ubique el tipo de violencia; ámbito de la violencia; efectos de violencia; modo; tiempo (fecha) y lugar; actividad económica (trabaja, estudia, etc.); salud (embarazo); agresores (número, edad apoximada, bajo una droga (alcohol) y arma; si lo conoce, vínculo y nombre de ser posible).

"Atención Telefonica."……..

Al momento de registrar en Banevim en la narracion de los hechos antepone "Atencion Telefonica." y luego la naracción

**** Si el hecho sucedió en lugar distinto al domicilio**

LUGAR DE HECHO

Calle y colonia

Municipio | Localidad

País | Estado

La captación de la informacion es a través del formato único de casos de mínimo obligatorio. Sólo cuando la llamada no permita obtener más datos, se realizará con el presente formato.