MUJERES IMPARABLES

PROTOCOLO DE

ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

Puebla GOBIERNO DE LA CIUDAD | SECRETARÍA DE LAS MUJERES

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN 1

2. OBJETIVOS 5

2.1. OBJETIVO GENERAL 5

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5

3. ALCANCE DEL SERVICIO 7

4. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL 9

4.1. MARCO NORMATIVO 9

4.2. MARCO CONCEPTUAL 11

5. CRITERIOS Y PRINCIPIOS DE ATENCIÓN 15

6. MODELO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL 18

7. RUTA DE ATENCIÓN 21

7.1. SOLICITUD DE ATENCIÓN Y/O SERVICIO 22

7.2. ENTREVISTA INICIAL Y APERTURA DE EXPEDIENTE 23

7.3. VALORACIÓN DE RIESGO 24

7.4. DEFINICIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN DEL CASO 25

7.5. ATENCIÓN MEDIANTE DUPLA ESPECIALIZADA 26

7.6. ATENCIÓN PSICOLÓGICA 27

7.7. ATENCIÓN JURÍDICA 28

7.8. CANALIZACIÓN Y REFERENCIA 29

7.9. SEGUIMIENTO 30

7.10. CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN 31
7.11. CRITERIOS OPERATIVOS DE ACTUACIÓN 32
7.12. DIAGRAMA DE FLUJO 34
8. ATENCIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA 38
8.1. ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA 39
8.2. ATENCIÓN JURÍDICA ESPECIALIZADA 47
8.3. COORDINACIÓN INTERDISCIPLINARIA Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN 49
8.4. ACCIONES DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO 51
9. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE CASOS 55
9.1. REVALORACIÓN DE RIESGO Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES 56
9.2. DESISTIMIENTO, ABANDONO Y CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN 61
9.3. CONTINUIDAD Y TRAZABILIDAD DEL EXPEDIENTE INSTITUCIONAL 62
10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS 64
10.1. CONFIDENCIALIDAD DE LA ATENCIÓN 64
10.2. ACCESO Y RESGUARDO DEL EXPEDIENTE DE CASO 65
10.3. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y CANALIZACIONES 65
10.4. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL 66
11. ROLES Y RESPONSABILIDADES 69
11.1. PERSONAL DE RECEPCIÓN O PRIMER CONTACTO ADMINISTRATIVO 69
11.2. COORDINACIÓN TÉCNICA 70
11.3. ÁREA DE PSICOLOGÍA 71
11.4. ÁREA JURÍDICA 72

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS 74

13. BIBLIOGRAFÍA 76

ANEXO 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y AVISO DE CONFIDENCIALIDAD 79

ANEXO 2. FORMATO DE ENTREVISTA INICIAL 83

ANEXO 3. TAMIZAJE DE RIESGO 87

ANEXO 4. PLAN DE SEGURIDAD 93

ANEXO 5. INSTRUMENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA 96

ANEXO 6. NOTA DE SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO 101

ANEXO 7. INSTRUMENTO DE ATENCIÓN JURÍDICA 104

ANEXO 8. NOTA DE SEGUIMIENTO JURÍDICO 108

ANEXO 9. FORMATO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA 111

ANEXO 10. CONSTANCIA DE LLAMADA Y SEGUIMIENTO 113

ANEXO 11. FORMATO DE DESISTIMIENTO O CONCLUSIÓN DE ATENCIÓN 116

ANEXO 12. NEGATIVA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA 118

ANEXO 13. NEGATIVA DE ATENCIÓN JURÍDICA 120

ANEXO 14. REGISTRO MENSUAL DE ASESORÍAS 122

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

El presente documento constituye el Protocolo de Atención y Prevención de la Violencia de Género de la Secretaría de las Mujeres del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla (en adelante Secretaría), y tiene el propósito de definir un modelo de intervención claro, estructurado y homogéneo para la atención de las usuarias del servicio. El protocolo es una herramienta operativa dirigida al personal adscrito a la Secretaría responsable de brindar atención psicológica y jurídica, con el fin de orientar su actuación bajo criterios comunes, fortalecer la calidad de la atención y garantizar procesos ordenados, integrales y centrados en las necesidades de las usuarias.

Para su elaboración, se toma como referencia el Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia mediante intervención de dupla Especializada, el cual constituye un referente técnico en la atención integral de la violencia de género, al articular la intervención psicológica y jurídica desde un enfoque coordinado. A partir de este referente, el presente protocolo adapta dicho modelo a la estructura y capacidades de la Secretaría, considerando su organización institucional, disponibilidad de personal y dinámica de atención, a fin de asegurar su viabilidad operativa y su aplicación efectiva en la prestación cotidiana de los servicios.

El diseño del protocolo responde a la necesidad de fortalecer la atención a mujeres en situación de violencia mediante la definición de un modelo integral y operativamente viable. Para la identificación de aspectos relevantes en la operación del servicio, se llevó a cabo un proceso de recuperación y análisis de información operativa en coordinación con el Departamento de Vinculación para el Acceso a la Justicia y Atención de la Violencia, así como la realización de

un grupo focal con personal responsable de brindar atención psicológica y jurídica adscrito a la Secretaría. Este proceso permitió documentar de manera sistemática el funcionamiento del servicio e identificar prácticas institucionales, necesidades operativas y elementos prioritarios para la organización de la atención.

Asimismo, la elaboración del presente instrumento responde a la necesidad de fortalecer la capacidad institucional de la Secretaría para brindar una atención más articulada, homogénea y centrada en las necesidades de las mujeres en situación de violencia.

En el marco de la elaboración del presente protocolo se identificó la pertinencia de fortalecer la coordinación institucional entre las diferentes dependencias, entidades y servicios del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla con atribuciones en materia de prevención, atención y canalización de mujeres en situación de violencia, así como de homologar criterios, mecanismos de actuación y rutas de atención que favorezcan procesos más ordenados, continuos y consistentes en la atención brindada a las usuarias.

Frente a este escenario, se consideró pertinente integrar un instrumento que permitiera organizar la atención psicológica y jurídica bajo una lógica de intervención articulada, incorporando mecanismos de valoración de riesgo, seguimiento y coordinación institucional acordes con las atribuciones y dinámica operativa de la Secretaría, la cual, conforme a su marco normativo, es la dependencia responsable de desarrollar acciones de prevención, atención, coordinación institucional y fortalecimiento de mecanismos de protección para mujeres en situación de violencia en el municipio de Puebla (Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, 2025).

En este sentido, el Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia mediante intervención de Dupla Especializada no solo aporta un referente técnico para la atención integral de la violencia de género, sino que orienta la incorporación de elementos clave como la valoración de riesgo, la intervención articulada y el seguimiento del caso, los cuales se integran en el presente documento bajo una lógica operativa acorde con el contexto institucional.

En consecuencia, el modelo propuesto se caracteriza por la intervención integral, la organización del proceso en una ruta clara de actuación, la centralidad de la valoración de riesgo en la toma de decisiones y la articulación entre las áreas involucradas. Asimismo, incorpora un sistema de formatos estructurado que permite documentar de manera ordenada cada etapa del proceso, favoreciendo la continuidad institucional y la trazabilidad de los casos.

La elaboración del presente protocolo se enmarca en las acciones institucionales orientadas a fortalecer la prevención, atención y coordinación frente a la violencia contra las mujeres en el municipio de Puebla, en consonancia con las disposiciones establecidas en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla y las medidas derivadas de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Puebla, las cuales contemplan el fortalecimiento de los mecanismos institucionales de atención, coordinación y acceso a servicios especializados (Secretaría de Gobernación, 2019).

De esta manera, el protocolo establece una ruta clara de actuación, incorpora mecanismos de valoración de riesgo, seguimiento y documentación de casos, y favorece la coordinación entre las áreas involucradas, con el propósito de

brindar respuestas oportunas, integrales y con enfoque de derechos a las mujeres en situación de violencia.

MUJERES IMPARABLES

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un protocolo de atención integral para mujeres en situación de violencia que permita orientar y homologar la atención psicológica y jurídica proporcionada por la Secretaría, mediante una ruta clara de actuación, mecanismos de atención mediante dupla especializada, criterios comunes de intervención, valoración de riesgo, seguimiento y documentación de casos, con el fin de fortalecer la calidad, continuidad y eficacia de los servicios proporcionados.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir una ruta de atención institucional que organice las etapas del proceso de atención, desde el primer contacto hasta el seguimiento y cierre de los casos.
- Establecer criterios comunes para la atención psicológica y jurídica de mujeres en situación de violencia.
- Incorporar mecanismos de atención mediante dupla especializada que favorezcan la coordinación interdisciplinaria y la continuidad institucional de los casos.
- Incorporar mecanismos de valoración de riesgo que orienten la toma de decisiones y la priorización de la atención.
- Delimitar funciones y responsabilidades del personal involucrado en la prestación del servicio.

- Establecer procedimientos para la canalización, seguimiento y cierre de los casos.
- Integrar un sistema de formatos e instrumentos técnicos que permita documentar de manera ordenada las intervenciones realizadas y fortalecer la trazabilidad de los casos.
- Definir criterios de actuación para la atención de casos urgentes o de alto riesgo.
- Garantizar que la atención brindada por la Secretaría se desarrolle bajo principios de perspectiva de género, derechos humanos, no revictimización, confidencialidad y atención integral.

MUJERES IMPARABLES

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El presente protocolo está dirigido a la atención de mujeres en situación de violencia que soliciten los servicios proporcionados por la Secretaría en materia de prevención, atención y canalización.

La atención brindada por la Secretaría comprende servicios de atención psicológica y jurídica, canalización y seguimiento, conforme a las necesidades identificadas en cada caso y de acuerdo con la ruta de atención establecida en el presente protocolo.

El servicio tiene como población objetivo principal a mujeres en situación de violencia del municipio de Puebla. No obstante, la atención podrá brindarse también en casos de mujeres en tránsito, mujeres canalizadas por otras instituciones o situaciones de urgencia y riesgo que requieran intervención inmediata, conforme a la valoración realizada por el personal de la Secretaría.

La determinación y actualización de la ruta de atención se realizará mediante la intervención coordinada del personal de psicología y jurídico, a partir de la entrevista inicial, la valoración de riesgo y la identificación de las necesidades presentes en cada caso, con el fin de garantizar una atención integral y acorde con las circunstancias particulares de cada usuaria.

El servicio se encuentra especializado en la atención de mujeres en situación de violencia, por lo que no constituye un servicio general de atención psicológica o jurídica. En aquellos casos en los que la solicitud no corresponda a una situación de violencia conforme al alcance del presente protocolo, se realizará, en su caso,

la canalización a la institución o servicio correspondiente conforme a las necesidades identificadas.

Toda canalización deberá documentarse mediante los instrumentos establecidos en el presente protocolo, a fin de garantizar la trazabilidad de las acciones realizadas y la adecuada continuidad de la atención.

MUJERES IMPARABLES

4. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

4.1. MARCO NORMATIVO

El presente apartado incorpora los instrumentos jurídicos que sustentan directamente la operación del protocolo, las obligaciones institucionales de atención y la garantía de los derechos de las mujeres en situación de violencia. Dichos instrumentos establecen las bases normativas para la prevención, atención, protección y acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia, así como los criterios generales que orientan la actuación de las autoridades en la materia.

Instrumentos internacionales

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing). Declaración y Plataforma de Acción.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención sobre los Derechos del Niño.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.

Instrumentos estatales

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.
- Ley de Víctimas para el Estado de Puebla.
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Reglamento de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.

Instrumentos municipales

- Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

- Otra normativa municipal, manuales de organización, procedimientos y disposiciones administrativas aplicables a la actuación de la Secretaría de las Mujeres.

4.2. MARCO CONCEPTUAL

El presente marco conceptual recupera los conceptos necesarios para orientar la operación del protocolo y homologar los criterios de actuación del personal responsable de la atención psicológica y jurídica. Su finalidad es proporcionar una base común para la comprensión de la violencia contra las mujeres y para la toma de decisiones durante el proceso de atención, seguimiento y canalización de los casos.

La violencia contra las mujeres se entiende como una violación a los derechos humanos y una manifestación de las relaciones históricamente desiguales de poder entre mujeres y hombres, tal como lo reconocen la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). Desde esta perspectiva, la violencia no constituye un hecho aislado o exclusivamente privado, sino una problemática estructural que afecta el ejercicio pleno de los derechos, la autonomía, la seguridad y la dignidad de las mujeres (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1979; Organización de los Estados Americanos [OEA], 1994).

Para la comprensión de esta problemática, el protocolo recupera el enfoque ecológico desarrollado por Lori Heise (1998), el cual plantea que la violencia

contra las mujeres debe analizarse considerando la interacción entre factores individuales, familiares, comunitarios, sociales e institucionales. Este enfoque resulta relevante para la operación del protocolo, ya que permite valorar las condiciones particulares de cada caso, identificar factores de riesgo, reconocer barreras para el acceso a apoyo o protección y comprender que la permanencia de las mujeres en contextos de violencia puede estar relacionada con múltiples condiciones sociales, económicas, familiares o institucionales.

La actuación del personal deberá desarrollarse desde una perspectiva de género y de derechos humanos, entendiendo que las desigualdades y estereotipos de género influyen en la forma en que se produce, reproduce y normaliza la violencia contra las mujeres. En este sentido, la atención institucional debe evitar interpretaciones que responsabilicen a las mujeres por la violencia vivida, minimicen los hechos o reproduzcan prácticas discriminatorias durante el proceso de atención.

Asimismo, el protocolo reconoce que la violencia contra las mujeres puede manifestarse a través de distintos tipos y modalidades. De conformidad con la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, entre los tipos de violencia se encuentran la psicológica, física, ácida, patrimonial, económica, sexual y vicaria; mientras que entre las modalidades se reconocen la violencia obstétrica, política contra las mujeres en razón de género, feminicida, digital, mediática y en el noviazgo, entre otras previstas por la legislación aplicable (Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, 2026).

El análisis de los casos deberá incorporar también un enfoque interseccional. Kimberlé Crenshaw (1989) desarrolló este concepto para explicar cómo distintas formas de desigualdad y discriminación pueden interactuar y generar experiencias diferenciadas de violencia y exclusión. En el marco del presente protocolo, este enfoque permite reconocer que factores como la edad, discapacidad, pertenencia étnica, condición socioeconómica, orientación sexual, identidad de género, condición migratoria, embarazo, maternidad, entre otros, pueden incrementar barreras para acceder a protección, atención o justicia.

La atención brindada por la Secretaría deberá desarrollarse bajo el principio de no revictimización, entendido como la obligación de evitar prácticas que reproduzcan daño, culpabilización, exposición innecesaria, repetición injustificada del relato o cualquier otra acción que afecte la integridad y dignidad de las usuarias durante el proceso de atención. En este sentido, la organización de una ruta clara de atención, la intervención coordinada mediante dupla especializada, la integración de un expediente compartido y el uso de instrumentos comunes buscan reducir prácticas revictimizantes y favorecer procesos de intervención más ordenados y consistentes (Ley General de Víctimas, 2024).

El protocolo entiende el acceso a la justicia como el derecho de las mujeres a recibir información clara, atención jurídica y acceso a mecanismos institucionales de protección y atención frente a situaciones de violencia. En este marco, la atención jurídica no debe interpretarse exclusivamente como la promoción de una denuncia, sino como un proceso de información y decisión acompañada que permita a las usuarias conocer sus derechos,

alternativas institucionales y posibles rutas de actuación, respetando en todo momento su autonomía y decisión informada.

Finalmente, la valoración de riesgo constituye un elemento central para la operación del protocolo, ya que permite identificar factores que puedan incrementar la probabilidad de nuevas agresiones, violencia grave o situaciones que comprometan la seguridad e integridad de las usuarias. Su incorporación busca orientar la toma de decisiones institucionales, priorizar la atención de casos urgentes y definir medidas de protección, seguimiento o canalización acordes con las necesidades identificadas en cada caso.

MUJERES IMPARABLES

5. CRITERIOS Y PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

La atención brindada por la Secretaría deberá desarrollarse bajo criterios institucionales orientados a garantizar procesos de atención integrales, ordenados, accesibles y centrados en las necesidades de las usuarias. Estos criterios buscan orientar la actuación del personal responsable de la atención psicológica y jurídica, favoreciendo respuestas institucionales consistentes y acordes con los derechos de las mujeres en situación de violencia.

La actuación del personal deberá desarrollarse bajo criterios de trato digno y respeto a la dignidad humana, evitando prácticas discriminatorias, culpabilizantes o que minimicen la violencia vivida por las usuarias. La atención deberá reconocer a las mujeres como sujetas de derechos y garantizar condiciones de respeto durante todo el proceso de intervención (Ley General de Víctimas, 2024).

Asimismo, la atención deberá regirse por el principio de confidencialidad. La información proporcionada por las usuarias deberá resguardarse y utilizarse exclusivamente para fines relacionados con la atención, seguimiento, canalización o intervención institucional, conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales y atención a víctimas.

La actuación institucional deberá favorecer la autonomía y la decisión informada de las usuarias. En este sentido, el personal responsable de la atención deberá proporcionar información clara, suficiente y comprensible sobre las alternativas institucionales existentes, las posibles rutas de actuación, los mecanismos de protección disponibles y las implicaciones de cada decisión, respetando en todo

momento la voluntad de las usuarias respecto a los procesos que decidan iniciar o no iniciar.

La atención deberá desarrollarse bajo criterios de no revictimización, procurando evitar la repetición innecesaria del relato, la exposición injustificada de información personal, los cuestionamientos que responsabilicen a las usuarias por la violencia vivida o cualquier práctica que reproduzca daño emocional, institucional o psicológico. Para ello, el protocolo establece mecanismos de coordinación entre el personal interviniente, uso común de instrumentos de registro y una ruta organizada de atención que permita reducir duplicidades durante el proceso de intervención (Ley General de Víctimas, 2024).

El personal deberá actuar bajo criterios de debida diligencia, entendida como la obligación institucional de brindar atención oportuna, adecuada y proporcional a las condiciones de riesgo identificadas en cada caso. Esto implica realizar acciones de atención, orientación, seguimiento, canalización o protección de manera articulada y sin retrasos injustificados, particularmente en situaciones de urgencia o riesgo alto.

La seguridad de las usuarias constituye un criterio prioritario para la toma de decisiones durante el proceso de atención. En este sentido, la valoración de riesgo deberá orientar la definición de medidas de protección, seguimiento y canalización, priorizando en todo momento la integridad física y emocional de las mujeres atendidas.

Asimismo, la atención deberá desarrollarse bajo criterios de accesibilidad y atención integral, procurando que las usuarias puedan acceder a información y orientación acordes con sus necesidades particulares y condiciones específicas.

Para ello, el personal deberá considerar factores que puedan generar barreras en el acceso a la atención, tales como edad, discapacidad, condición socioeconómica, pertenencia étnica, identidad de género, orientación sexual, condición migratoria, entre otros factores que puedan influir en el proceso de atención.

Finalmente, la atención brindada por la Secretaría deberá favorecer la coordinación entre el personal y áreas responsables de las intervenciones psicológicas y jurídicas, con el fin de fortalecer la continuidad de la atención, evitar fragmentaciones en el proceso y garantizar respuestas más integrales y consistentes para las usuarias.

MUJERES IMPARABLES

6. MODELO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL

El presente protocolo adopta un modelo institucional de atención integral para mujeres en situación de violencia, entendido como una forma organizada de intervención que articula la atención psicológica y jurídica, la valoración de riesgo, la canalización y el seguimiento de los casos. Su finalidad es establecer una lógica común de actuación que permita brindar respuestas oportunas, coherentes y centradas en las necesidades de las usuarias, evitando que la atención dependa exclusivamente del criterio individual del personal responsable de la atención.

Este modelo recupera como referente técnico el Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia mediante intervención de Dupla Especializada, particularmente en lo relativo a la articulación entre psicología y derecho, la atención integral, la reducción de prácticas revictimizantes, la valoración de riesgo, el seguimiento y la documentación ordenada de los casos (Gobierno del Estado de Puebla, 2024). No obstante, el presente protocolo no reproduce de manera literal dicho modelo, sino que incorpora sus principales referentes técnicos bajo una lógica operativa e interinstitucional acorde con la estructura y funcionamiento del H. Ayuntamiento de Puebla.

En este marco, la atención psicológica y jurídica se conciben como dimensiones complementarias de un mismo proceso institucional, articuladas mediante un modelo de intervención integral interdisciplinaria, en el que ambas áreas participan de manera coordinada y simultánea desde la atención especializada inicial. Esta articulación se desarrolla a partir de una ruta común de atención,

criterios compartidos de actuación, mecanismos de coordinación interdisciplinaria y un sistema integrado de registro y seguimiento, con el fin de fortalecer la continuidad de la atención, reducir prácticas revictimizantes y favorecer respuestas institucionales más integrales y consistentes para las usuarias.

Bajo esta lógica, el modelo institucional se organiza mediante cinco componentes centrales: entrevista inicial y apertura de expediente; atención inicial mediante dupla especializada y valoración de riesgo; definición de ruta de atención; atención psicológica y jurídica especializada; y seguimiento y conclusión de la atención. Estos componentes conforman un proceso articulado que permite identificar necesidades, valorar condiciones de riesgo, definir acciones de intervención y documentar la evolución de cada caso.

La atención psicológica tiene como finalidad brindar contención, acompañamiento especializado y herramientas que permitan a las usuarias identificar la situación de violencia, reconocer sus efectos y fortalecer recursos personales para la toma de decisiones. Por su parte, la atención jurídica busca proporcionar información clara y comprensible sobre derechos, alternativas institucionales, mecanismos de protección y posibles rutas legales o administrativas, respetando en todo momento la autonomía y decisión informada de las usuarias.

La atención psicológica prevista en el presente protocolo incorpora elementos de la Psicología con Perspectiva de Género y de la Terapia Cognitivo-Conductual enfocada en el Trauma, entendiendo que las experiencias de violencia pueden generar afectaciones emocionales, cognitivas, conductuales y relacionales que

requieren procesos de atención especializados y sensibles al contexto de desigualdad en el que ocurren.

Desde esta perspectiva, la atención busca favorecer la identificación de las dinámicas de violencia, el reconocimiento de sus efectos, el fortalecimiento de recursos de afrontamiento y la recuperación progresiva de condiciones de seguridad y autonomía, evitando enfoques que individualicen, minimicen o descontextualicen la experiencia de las usuarias (Walker, 1979; Herman, 1992; Resick, Monson & Chard, 2017).

Asimismo, el modelo incorpora herramientas psicoeducativas, técnicas de regulación emocional, reestructuración cognitiva y estrategias breves de fortalecimiento personal orientadas a favorecer la identificación de la violencia, el manejo emocional, el establecimiento de límites funcionales, la toma de decisiones y el fortalecimiento de la autonomía de las usuarias, siempre desde un enfoque de intervención breve, flexible y centrado en sus necesidades específicas.

La incorporación de estos referentes metodológicos no implica la prestación de servicios psicoterapéuticos especializados de larga duración, sino la adopción de herramientas técnicas que permitan desarrollar procesos de atención psicológica estructurados, breves y acordes con las atribuciones institucionales de la Secretaría.

La articulación entre las áreas psicológica y jurídica constituye uno de los elementos centrales del modelo. Para ello, el protocolo establece mecanismos de coordinación, uso compartido de instrumentos y criterios comunes de

seguimiento que permitan reducir duplicidades, evitar la repetición innecesaria del relato y fortalecer la continuidad de la atención.

Asimismo, el modelo reconoce la importancia de la canalización cuando las necesidades identificadas excedan el ámbito de competencia de la Secretaría. En estos casos, deberán activarse mecanismos de referencia y seguimiento que permitan favorecer, en la medida de lo posible, la continuidad de la atención y la documentación ordenada de las acciones realizadas.

7. RUTA DE ATENCIÓN

La presente ruta de atención establece el procedimiento general mediante el cual se desarrollará la atención a mujeres en situación de violencia en la Secretaría. Su finalidad es ordenar las actuaciones del personal, homologar criterios de intervención, fortalecer la articulación interdisciplinaria entre las áreas psicológica y jurídica, y garantizar procesos de atención integrales, trazables y centrados en las necesidades de las usuarias.

La atención se desarrollará mediante un expediente único de caso, en el cual deberán integrarse de manera cronológica todos los documentos, registros, valoraciones, seguimientos, canalizaciones y actuaciones generadas durante el proceso. La intervención especializada se desarrollará mediante un modelo de atención integral a través de dupla especializada, en el que las áreas psicológica y jurídica participarán de manera coordinada y simultánea, conservando autonomía técnica respecto de sus valoraciones, actuaciones y registros. Toda la documentación deberá incorporarse al mismo expediente, a fin de fortalecer

la continuidad institucional de los casos, favorecer la articulación entre áreas y reducir la fragmentación de la atención.

7.1. SOLICITUD DE ATENCIÓN Y/O SERVICIO

La solicitud de atención podrá realizarse de manera presencial, vía telefónica o mediante redes sociales institucionales y será recibida por el personal administrativo o de recepción de la Secretaría. Asimismo, podrán recibirse solicitudes, referencias o canalizaciones institucionales provenientes de otras instituciones, dependencias, entidades, autoridades o mecanismos institucionales de contacto, las cuales deberán orientarse conforme a los procedimientos establecidos para el acceso formal al servicio.

En todos los casos, el personal administrativo o de recepción deberá proporcionar información general sobre los servicios disponibles, horarios de atención y procedimiento para acceder al servicio, así como realizar la programación de atención presencial correspondiente. El personal de recepción no realizará intervenciones especializadas ni solicitará información detallada sobre los hechos de violencia, limitando su actuación a funciones de orientación, canalización interna y organización del acceso al servicio.

Cuando la solicitud, referencia o canalización se realice vía telefónica o mediante otros mecanismos institucionales de contacto, el acercamiento tendrá únicamente fines de orientación y programación de atención presencial, por lo que no se abrirá expediente ni se realizará intervención especializada. No obstante, en caso de identificarse situaciones de urgencia o riesgo evidente, el personal podrá orientar sobre servicios de emergencia o mecanismos inmediatos de protección.

La atención especializada brindada por la Secretaría se realizará únicamente de manera presencial.

7.2. ENTREVISTA INICIAL Y APERTURA DE EXPEDIENTE

El proceso formal de atención iniciará cuando la usuaria acuda presencialmente a la Secretaría y acepte recibir atención institucional. En esta etapa, la Coordinadora Técnica será responsable de realizar la entrevista inicial, apertura del expediente de caso y asignación del número de Registro Único de Expediente (RUE).

Previo al inicio de la entrevista inicial, la Coordinadora Técnica deberá llenar el *Anexo 1. Consentimiento informado y aviso de confidencialidad*, mediante el cual se informará a la usuaria sobre el carácter de la atención, el tratamiento institucional de la información, los alcances de la confidencialidad y la articulación interna entre las áreas involucradas.

Posteriormente, la Coordinadora Técnica realizará la entrevista inicial con el fin de identificar necesidades generales de atención, antecedentes relevantes, redes de apoyo, condiciones de violencia y posibles factores de riesgo presentes en el caso.

Durante esta etapa deberá llenarse el *Anexo 2. Formato de entrevista inicial*, el cual constituye el instrumento base para la apertura del expediente y la identificación preliminar de necesidades de atención. Este formato deberá integrar únicamente información necesaria para el proceso de atención, evitando la recopilación excesiva o innecesaria de datos personales.

Cuando durante esta etapa se identifiquen crisis emocionales, lesiones, violencia sexual reciente, riesgo inminente o cualquier situación que requiera intervención urgente, la Coordinadora Técnica deberá canalizar inmediatamente el caso a las áreas psicológica y jurídica para la atención especializada correspondiente y la activación de las acciones inmediatas de atención y/o canalización que procedan. En estos casos, las áreas involucradas deberán valorar de manera prioritaria las necesidades de protección, seguridad y atención inmediata que correspondan conforme a sus atribuciones y a las condiciones particulares del caso.

Cuando durante esta etapa se identifique riesgo inminente para la integridad o seguridad de la usuaria, el personal deberá priorizar la protección inmediata, realizar la canalización urgente a las instituciones competentes y documentar las actuaciones realizadas en el expediente correspondiente.

Una vez concluida la entrevista inicial y apertura del expediente, la usuaria será canalizada para la activación de la intervención especializada mediante dupla especializada.

7.3. VALORACIÓN DE RIESGO

Una vez concluida la entrevista inicial y activada la atención mediante dupla especializada, el personal de psicología deberá aplicar la valoración de riesgo correspondiente, con el fin de identificar condiciones que puedan comprometer la seguridad física, emocional o patrimonial de la usuaria.

Para ello deberá llenarse el *Anexo 3. Tamizaje de valoración de riesgo*, mediante el cual se identificarán factores asociados a violencia grave,

amenazas, control coercitivo, uso de armas, antecedentes de agresión, aislamiento, dependencia, riesgo feminicida u otras condiciones relevantes para la atención.

La valoración de riesgo orientará la toma de decisiones respecto a la prioridad de atención, necesidad de seguimiento intensivo, elaboración de medidas de seguridad, intervención institucional y, en su caso, canalización a otras instancias especializadas.

En aquellos casos en los que se identifique riesgo medio o alto, el personal de psicología, en coordinación con el área jurídica dentro del esquema de atención mediante dupla especializada, deberá elaborar el *Anexo 4. Plan de seguridad*, estableciendo acciones básicas de protección, redes de apoyo, medidas preventivas y estrategias inmediatas para reducir condiciones de riesgo.

La valoración de riesgo podrá revisarse y actualizarse durante cualquier momento del proceso de atención cuando existan cambios en las condiciones de violencia o seguridad de la usuaria.

7.4. DEFINICIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN DEL CASO

Con base en la información obtenida durante la entrevista inicial, la valoración de riesgo y la atención inicial especializada, el personal de psicología y jurídico definirá de manera conjunta las necesidades iniciales de atención y la ruta de atención correspondiente para cada caso.

La ruta de atención del caso no constituye un documento independiente, sino el conjunto de acciones, intervenciones, seguimientos, canalizaciones,

medidas de protección y actuaciones acordadas durante el proceso de atención, las cuales deberán quedar registradas progresivamente en los distintos instrumentos integrados al expediente de caso.

La definición de la ruta de atención podrá incluir, entre otras acciones:

- Atención psicológica subsecuente;
- Atención jurídica subsecuente;
- Elaboración de planes de seguridad;
- Canalización a otras instituciones;
- Seguimiento telefónico o presencial;
- Atención prioritaria por condiciones de riesgo, o
- Conclusión de la atención.

La ruta de atención podrá modificarse, ampliarse o actualizarse durante cualquier momento del proceso, conforme a los cambios identificados en las condiciones de riesgo, necesidades de intervención o decisiones informadas de la usuaria.

7.5. ATENCIÓN MEDIANTE DUPLA ESPECIALIZADA

La atención especializada se desarrollará mediante un esquema de intervención interdisciplinaria, integrado por personal de psicología y jurídico, quienes intervendrán de manera coordinada y simultánea conforme a las necesidades identificadas en cada caso.

Durante esta etapa, la usuaria podrá exponer los hechos de violencia y necesidades de atención dentro de un mismo espacio de intervención

especializada, a fin de favorecer una atención integral, reducir prácticas revictimizantes y fortalecer la articulación institucional entre ambas áreas.

La intervención mediante dupla especializada permitirá identificar necesidades psicológicas, jurídicas y de protección, así como definir acciones de atención, seguimiento, medidas de seguridad, canalización o intervención institucional conforme a las condiciones particulares de cada caso.

Cada perfil profesional conservará autonomía técnica respecto de sus valoraciones, actuaciones, instrumentos y registros, debiendo integrar toda la documentación correspondiente al expediente único de caso.

7.6. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Dentro del esquema de atención mediante dupla especializada, el personal de psicología desarrollará la atención psicológica conforme a la metodología de atención establecida en el presente protocolo, considerando las necesidades y condiciones identificadas en cada caso.

Durante esta etapa deberá llenarse el *Anexo 5. Instrumento de atención psicológica*, mediante el cual se registrarán los principales elementos de valoración psicológica, afectaciones identificadas, objetivos iniciales de atención, factores relevantes para el seguimiento institucional y criterios generales de seguimiento.

La atención psicológica especializada tendrá como finalidad brindar contención, acompañamiento especializado y herramientas para la identificación y afrontamiento de la violencia vivida, conforme a las necesidades detectadas en cada caso.

Posteriormente, cada sesión subsecuente deberá documentarse mediante el *Anexo 6. Nota de seguimiento psicológico*, registrando de manera clara y sintética las acciones realizadas, avances observados, acuerdos establecidos y necesidades identificadas durante el proceso.

La periodicidad y continuidad de la atención psicológica dependerán de las necesidades de cada caso, disponibilidad institucional y condiciones de riesgo identificadas.

7.7. ATENCIÓN JURÍDICA

En el marco de la atención mediante dupla especializada, el personal jurídico brindará atención jurídica conforme a las necesidades identificadas en cada caso.

Durante esta etapa deberá llenarse el *Anexo 7. Instrumento de atención jurídica*, en el cual se documentarán las necesidades jurídicas identificadas, información proporcionada, mecanismos de protección valorados y acciones acordadas con la usuaria.

La atención jurídica especializada tendrá como finalidad proporcionar información clara, suficiente y comprensible sobre derechos, mecanismos de protección, alternativas institucionales y posibles rutas de actuación jurídica, a fin de que las usuarias puedan tomar decisiones informadas respecto a las acciones que decidan emprender.

Cuando existan intervenciones jurídicas subsecuentes, el personal jurídico deberá utilizar el *Anexo 8. Nota de seguimiento jurídico, registrando las*

actuaciones realizadas, avances del caso, acuerdos y necesidades posteriores de atención.

La Secretaría brindará atención y canalización conforme a sus atribuciones, sin asumir representación legal ni funciones de litigio. En consecuencia, la atención jurídica proporcionada no implicará el inicio de procedimientos legales por parte de la Secretaría, debiendo respetarse en todo momento la voluntad y decisión informada de las usuarias.

7.8. CANALIZACIÓN Y REFERENCIA

Cuando las necesidades identificadas durante el proceso de atención excedan las atribuciones o capacidades institucionales de la Secretaría, el personal de psicología y jurídico, en el marco de la atención mediante dupla especializada, podrá activar mecanismos de canalización o referencia institucional hacia otras instituciones o servicios especializados.

Toda canalización deberá documentarse mediante el *Anexo 9. Formato de referencia y contrarreferencia*, especificando institución receptora, motivo de canalización, acciones solicitadas y seguimiento correspondiente.

La canalización deberá realizarse procurando que la usuaria conozca el motivo, alcance y finalidad de la referencia institucional, así como los servicios que podrá recibir en la institución receptora.

La canalización no implica automáticamente el cierre del caso ni extingue las acciones de seguimiento institucional, por lo que el personal deberá valorar la pertinencia de mantener seguimiento o coordinación interinstitucional posterior.

7.9. SEGUIMIENTO

El seguimiento tendrá como finalidad dar continuidad al proceso de atención, verificar condiciones de seguridad, identificar cambios en las necesidades de intervención, conocer avances del caso y fortalecer la continuidad institucional de la atención brindada a la usuaria.

El seguimiento se desarrollará mediante las acciones subsecuentes de atención psicológica y jurídica, seguimiento, canalización, revaloración de riesgo y contacto institucional realizadas por el personal de psicología y jurídico en el marco de la atención mediante dupla especializada, conforme a las necesidades identificadas en cada caso y a la ruta de atención previamente definida.

Toda actuación de seguimiento deberá registrarse e integrarse al expediente de caso mediante los formatos institucionales correspondientes. Las acciones de contacto telefónico institucional deberán documentarse mediante el *Anexo 10. Constancia de llamada y seguimiento*, especificando fecha, motivo del contacto, información relevante y, en su caso, acuerdos o acciones posteriores identificadas.

Cuando existan modificaciones relevantes en las condiciones de riesgo, seguridad o necesidades de atención de la usuaria, el personal correspondiente deberá actualizar la valoración respectiva y ajustar, en su caso, las acciones de intervención, seguimiento o canalización dentro de la ruta del caso.

7.10. CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN

La conclusión de la atención institucional procederá cuando:

- Se hayan cumplido los objetivos identificados durante el proceso de atención;
- La usuaria manifieste voluntariamente su decisión de no continuar con el servicio;
- Exista imposibilidad de establecer contacto o dar continuidad al seguimiento institucional;
- La atención sea asumida de manera definitiva por otra institución, o
- Se identifique cualquier otra circunstancia que justifique la conclusión administrativa del caso.

La conclusión de la atención deberá documentarse mediante el *Anexo 11. Formato de desistimiento o conclusión de atención*, en el cual se registrarán las condiciones generales en las que concluye el proceso, las actuaciones realizadas y, en su caso, las acciones de seguimiento o canalización efectuadas previamente.

Cuando la usuaria rechace alguno de los servicios ofrecidos por la Secretaría en materia de prevención, atención y canalización de mujeres en situación de violencia, deberá documentarse mediante el *Anexo 12. Negativa de atención psicológica*, o el *Anexo 13. Negativa de atención jurídica*, según corresponda.

La negativa de alguno de los servicios no implicará automáticamente la conclusión total de la atención institucional, salvo que la usuaria manifieste

expresamente su decisión de no continuar con ningún servicio proporcionado durante el proceso de atención.

Toda conclusión de atención deberá integrarse al expediente de caso, dejando constancia documental de las actuaciones realizadas durante el proceso.

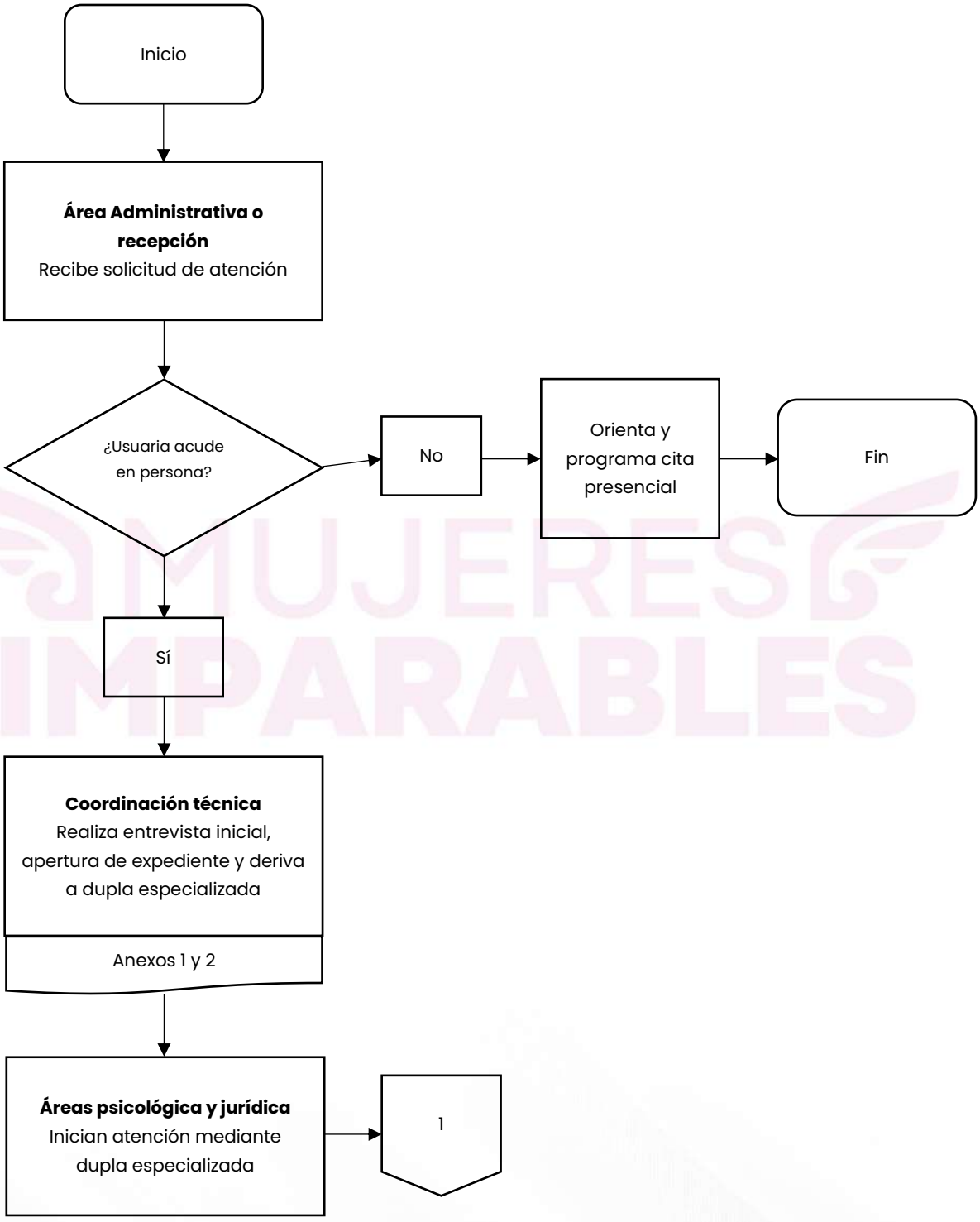
7.11. CRITERIOS OPERATIVOS DE ACTUACIÓN

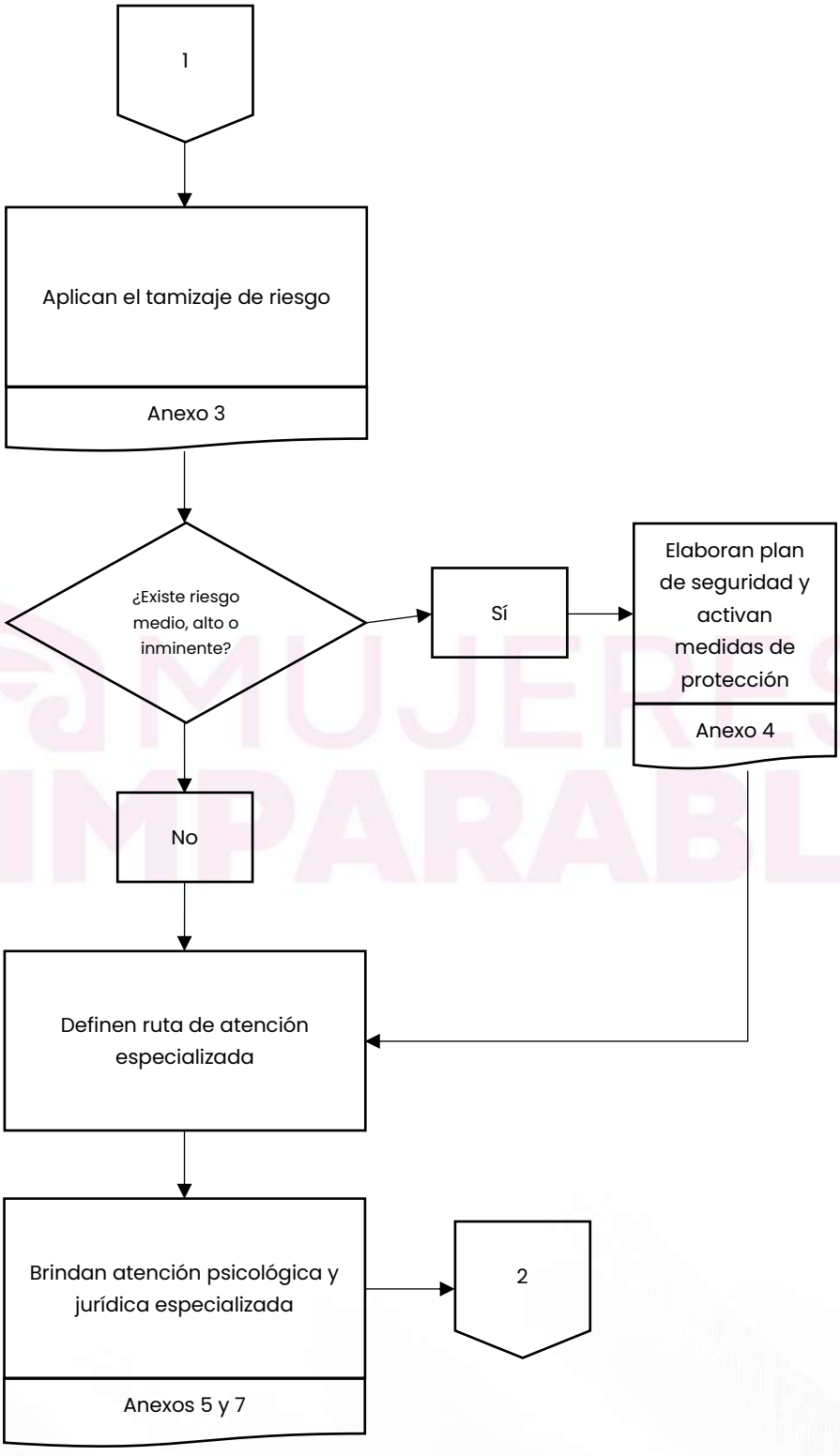
Con el fin de organizar la prestación del servicio y favorecer una distribución adecuada de las cargas de atención, las actuaciones contempladas en la presente ruta deberán desarrollarse conforme a tiempos operativos de referencia, los cuales podrán ajustarse dependiendo de las necesidades del caso, condiciones de riesgo o situaciones extraordinarias que requieran atención prioritaria.

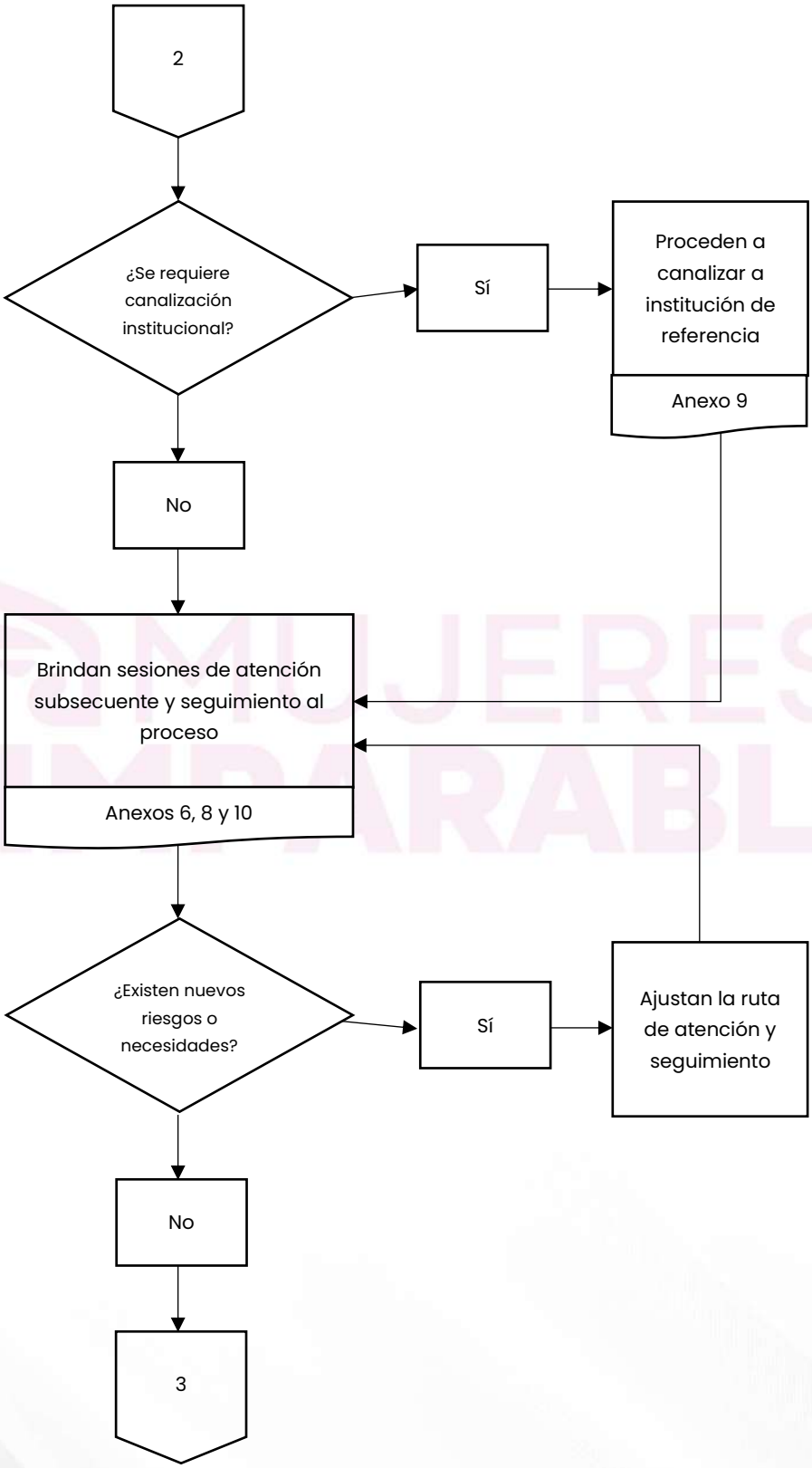
- La entrevista inicial, apertura de expediente y asignación del Registro Único de Expediente (RUE) realizadas por la Coordinadora Técnica tendrán una duración aproximada de hasta 60 minutos.
- La atención inicial mediante dupla especializada tendrá una duración aproximada de hasta 60 minutos, integrando la valoración de riesgo y la atención psicológica y jurídica inicial.
- Las sesiones subsecuentes de atención psicológica especializada tendrán una duración aproximada de 60 minutos.
- Las intervenciones jurídicas subsecuentes tendrán una duración aproximada de entre 30 y 60 minutos.
- Las acciones de seguimiento telefónico tendrán una duración aproximada de entre 5 y 15 minutos.

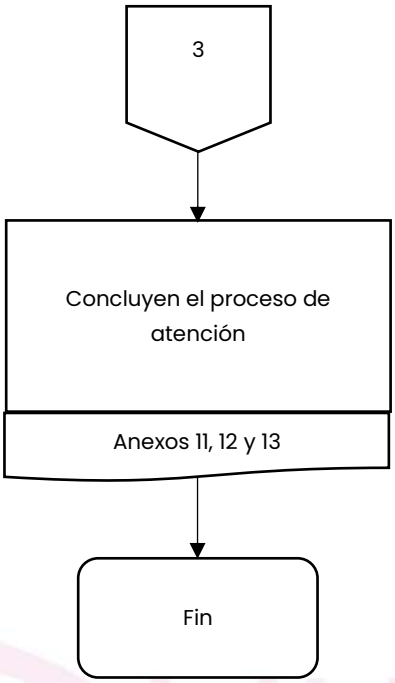
- En casos clasificados como de riesgo alto o que requieran intervención inmediata, los tiempos de atención podrán ampliarse conforme a las necesidades específicas de protección y seguridad de la usuaria.
- Las canalizaciones institucionales urgentes deberán realizarse preferentemente el mismo día en que se identifique la necesidad de atención.
- La valoración de riesgo deberá actualizarse cuando existan cambios significativos en las condiciones de violencia o seguridad de la usuaria durante el proceso de atención.
- Cuando la usuaria acumule tres inasistencias consecutivas sin justificación o no sea posible establecer contacto posterior mediante los mecanismos de seguimiento institucional, podrá valorarse la conclusión administrativa de la atención, dejando constancia en el expediente correspondiente.
- Para fines de control interno, seguimiento estadístico e integración de reportes institucionales, la Secretaría podrá utilizar el *Anexo 14. Registro mensual de asesorías*, el cual no formará parte del expediente único de caso y tendrá exclusivamente fines administrativos.

7.12. DIAGRAMA DE FLUJO




1
Aplican el tamizaje de riesgo
Anexo 3
¿Existe riesgo medio, alto o inminente?
Sí
Elaboran plan de seguridad y activan medidas de protección
Anexo 4
No
Definen ruta de atención especializada
Brindan atención psicológica y jurídica especializada
Anexos 5 y 7
2


2
¿Se requiere canalización institucional?
Sí
Proceden a canalizar a institución de referencia
Anexo 9
No
Brindan sesiones de atención subsecuente y seguimiento al proceso
Anexos 6, 8 y 10
¿Existen nuevos riesgos o necesidades?
Sí
Ajustan la ruta de atención y seguimiento
No
3



MUJERES IMPARABLES

8. ATENCIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA

La atención integral especializada constituye la fase del proceso institucional orientada al desarrollo de intervenciones psicológicas y jurídicas mediante un modelo de atención a través de dupla especializada, a partir de las necesidades identificadas durante la entrevista inicial, la valoración de riesgo y la definición de la ruta de atención correspondiente.

Su finalidad es brindar herramientas especializadas que permitan a las usuarias identificar las dinámicas de violencia presentes en sus relaciones, reconocer los efectos derivados de ésta, fortalecer recursos personales y redes de apoyo, favorecer la toma de decisiones informadas y contribuir progresivamente a la construcción de condiciones de seguridad, autonomía, acceso a la justicia y ejercicio pleno de sus derechos.

La atención integral especializada se desarrollará desde un enfoque centrado en las necesidades de las usuarias, con perspectiva de género, enfoque de derechos humanos y comprensión de la violencia como una experiencia que puede generar afectaciones emocionales, cognitivas, conductuales y relacionales. En consecuencia, las acciones de atención deberán evitar prácticas revictimizantes, cuestionamientos culpabilizantes o actuaciones que minimicen la experiencia de violencia vivida.

La atención integral especializada incorporará herramientas psicoeducativas, estrategias breves de regulación emocional, orientación jurídica y acciones de fortalecimiento personal orientadas a favorecer la participación activa de las usuarias en la definición de sus prioridades y necesidades de atención.

La atención integral especializada no constituye un servicio de psicoterapia clínica especializada de larga duración ni un servicio de representación jurídica o litigio. En consecuencia, los procesos desarrollados por la Secretaría deberán ajustarse a sus atribuciones institucionales, priorizando la orientación, fortalecimiento emocional, canalización y acceso oportuno a otros servicios especializados cuando las necesidades identificadas así lo requieran.

8.1. ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA

La atención psicológica especializada, desarrollada en el marco de la atención mediante dupla especializada, tiene como propósito favorecer la identificación de las dinámicas de violencia, reconocer sus efectos emocionales y conductuales, fortalecer recursos personales y acompañar procesos de toma de decisiones orientados a la protección, seguridad y autonomía de las usuarias.

La atención psicológica será brindada exclusivamente por personal profesional de psicología adscrito a la Secretaría y deberá desarrollarse conforme a criterios de confidencialidad, trato digno, escucha activa, empatía, flexibilidad y respeto a los tiempos y decisiones de las usuarias.

Las sesiones psicológicas se desarrollarán preferentemente de manera presencial y tendrán una duración aproximada de hasta 60 minutos. La periodicidad de las sesiones será definida por el personal de psicología conforme a las necesidades identificadas, condiciones de riesgo, disponibilidad institucional y agenda programada.

La atención psicológica especializada se desarrollará mediante un esquema estructurado de intervención breve organizado en diez sesiones de referencia. Este esquema constituye una guía metodológica orientativa que podrá ajustarse de acuerdo con las necesidades de cada caso y el criterio profesional, sin que ello implique modificar los objetivos generales del proceso de atención integral.

Sesión 1. Identificación de la violencia y valoración inicial

Objetivo:

Favorecer la identificación de los tipos, modalidades y dinámicas de violencia presentes en la experiencia de la usuaria, así como reconocer factores de riesgo y necesidades prioritarias de atención.

Aspectos mínimos que abordar:

- Tipos y modalidades de violencia.
- Ciclo y escalada de violencia.
- Reconocimiento de factores de riesgo.
- Derechos de las mujeres a una vida libre de violencia.
- Identificación inicial de necesidades prioritarias.

Herramientas orientativas de intervención:

- Recursos psicoeducativos sobre violencia.
- Identificación de dinámicas de control y violencia.
- Ejercicios de reconocimiento de señales de riesgo.

Sesión 2. Consecuencias de la violencia y recursos personales

Objetivo:

Favorecer la comprensión de los efectos emocionales, físicos, familiares, económicos y sociales derivados de la violencia, así como identificar recursos personales y redes de apoyo existentes.

Aspectos mínimos que abordar:

- Consecuencias emocionales y físicas de la violencia.
- Afectaciones familiares y sociales.
- Recursos personales de afrontamiento.
- Redes de apoyo formales e informales.
- Factores que dificultan o favorecen la toma de decisiones.

Herramientas orientativas de intervención:

- Identificación de recursos personales.
- Reconocimiento de redes de apoyo.
- Ejercicios de reflexión sobre impacto de la violencia.

Sesión 3. Autocuidado y seguridad personal

Objetivo:

Fortalecer prácticas básicas de autocuidado y seguridad personal que contribuyan a disminuir condiciones de riesgo y favorecer el bienestar de las usuarias.

Aspectos mínimos que abordar:

- Autocuidado físico y emocional.
- Identificación de necesidades personales.
- Hábitos de protección y seguridad.
- Reconocimiento de señales de riesgo.
- Estrategias básicas de protección personal.

Herramientas orientativas de intervención:

- Estrategias de autocuidado.
- Identificación de espacios y personas seguras.
- Elaboración inicial de medidas básicas de protección.

Sesión 4. Identidad, autoestima y roles de género

Objetivo:

Favorecer procesos de reflexión sobre autoestima, autoconcepto, roles y estereotipos de género asociados a las experiencias de violencia.

Aspectos mínimos que abordar:

- Autoimagen y autoconcepto.
- Roles y estereotipos de género.
- Identificación de mandatos sociales asociados a la violencia.
- Reconocimiento de fortalezas personales.
- Fortalecimiento de autonomía y autorrespeto.

Herramientas orientativas de intervención:

- Ejercicios de reconocimiento de fortalezas.
- Reflexión sobre roles y mandatos de género.
- Estrategias de fortalecimiento personal.

Sesión 5. Creencias asociadas a la violencia y toma de decisiones

Objetivo:

Favorecer el análisis crítico de pensamientos, creencias y patrones normalizados relacionados con la violencia, la culpa y las relaciones afectivas.

Aspectos mínimos que abordar:

- Creencias normalizadas sobre violencia.
- Ideas asociadas al amor romántico.
- Pensamientos de culpa y responsabilidad.
- Identificación de patrones relacionales de control.
- Toma de decisiones informadas.

Herramientas orientativas de intervención:

- Reestructuración cognitiva básica.
- Reflexión sobre creencias y mandatos sociales.
- Identificación de pensamientos disfuncionales asociados a la violencia.

Sesión 6. Regulación emocional y manejo de ansiedad

Objetivo:

Brindar herramientas básicas para el reconocimiento y manejo emocional frente a situaciones de ansiedad, miedo, culpa o estrés asociados a la violencia.

Aspectos mínimos que abordar:

- Identificación emocional.
- Estrategias básicas de regulación emocional.
- Técnicas breves de respiración y relajación.
- Identificación de detonantes emocionales.
- Estrategias de afrontamiento.

Herramientas orientativas de intervención:

- Técnicas breves de respiración.
- Ejercicios básicos de relajación.
- Estrategias de regulación emocional.

Sesión 7. Comunicación, límites y redes de apoyo

Objetivo:

Fortalecer habilidades de comunicación, establecimiento de límites funcionales y utilización de redes de apoyo.

Aspectos mínimos que abordar:

- Comunicación asertiva.

- Establecimiento de límites personales.
- Identificación de relaciones de apoyo.
- Estrategias de protección interpersonal.
- Fortalecimiento de redes de apoyo.

Herramientas orientativas de intervención:

- Ejercicios de comunicación asertiva.
- Estrategias de establecimiento de límites.
- Identificación de redes de apoyo seguras.

Sesión 8. Seguridad, protección y proyecto inmediato

Objetivo:

Fortalecer estrategias orientadas a la protección personal y la construcción de condiciones mínimas de seguridad y estabilidad.

Aspectos mínimos que abordar:

- Planes básicos de seguridad.
- Identificación de espacios seguros.
- Medidas de protección.
- Estrategias ante situaciones de emergencia.
- Priorización de necesidades inmediatas.

Herramientas orientativas de intervención:

- Elaboración de estrategias básicas de seguridad.
- Identificación de acciones ante situaciones de emergencia.
- Fortalecimiento de redes de apoyo y protección.

Sesión 9. Autonomía y proyecto de vida

Objetivo:

Favorecer procesos de reflexión orientados al fortalecimiento de la autonomía y definición de metas personales, familiares, laborales o educativas.

Aspectos mínimos a abordar:

- Proyecto de vida.
- Objetivos personales.
- Autonomía económica y social.
- Identificación de oportunidades institucionales.
- Fortalecimiento de decisiones futuras.

Herramientas orientativas de intervención:

- Definición de objetivos personales.
- Identificación de metas a corto y mediano plazo.
- Estrategias de fortalecimiento de autonomía.

Sesión 10. Valoración de avances y cierre del proceso

Objetivo:

Recapitular los avances identificados durante el proceso de atención y favorecer un cierre organizado de la atención psicológica especializada.

Aspectos mínimos que abordar:

- Reconocimiento de avances.

- Recursos fortalecidos durante el proceso.
- Estrategias de continuidad y protección.
- Identificación de apoyos posteriores.
- Orientaciones generales para seguimiento o canalización, en caso necesario.

Herramientas orientativas de intervención:

- Reflexión sobre avances y recursos fortalecidos.
- Estrategias de continuidad y autocuidado.
- Identificación de apoyos institucionales posteriores.

El resultado de cada sesión deberá registrarse mediante el Anexo 6. Nota de seguimiento psicológico e integrarse al expediente de caso correspondiente.

Cuando durante el proceso de atención psicológica se identifiquen indicadores de riesgo suicida, afectaciones severas a la salud mental o necesidades de atención especializada que excedan las atribuciones institucionales de la Secretaría, el personal de psicología deberá valorar la canalización correspondiente a servicios especializados de salud mental o atención psiquiátrica.

8.2. ATENCIÓN JURÍDICA ESPECIALIZADA

La atención jurídica especializada, desarrollada en el marco de la atención integral mediante dupla especializada, tiene como finalidad proporcionar información clara, suficiente y comprensible sobre derechos, mecanismos de protección, alternativas institucionales y posibles rutas de actuación jurídica o administrativa relacionadas con las situaciones de violencia identificadas.

La atención jurídica será brindada exclusivamente por personal profesional en derecho adscrito a la Secretaría, con formación en perspectiva de género y derechos humanos.

La Secretaría brindará atención y canalización conforme a sus atribuciones, sin asumir representación legal ni funciones de litigio. En consecuencia, la atención jurídica proporcionada no implicará el inicio de procedimientos legales por parte del H. Ayuntamiento de Puebla, debiendo respetarse en todo momento la voluntad y decisión informada de las usuarias.

Las sesiones de atención jurídica tendrán una duración aproximada de hasta 60 minutos y podrán desarrollarse en una o varias intervenciones, conforme a las necesidades identificadas en cada caso.

Durante la atención jurídica especializada podrán abordarse, entre otros aspectos:

- Información sobre derechos de las mujeres.
- Medidas u órdenes de protección.
- Procedimientos familiares o penales relacionados con violencia.
- Opciones institucionales de atención y protección.
- Canalización a instancias de representación jurídica gratuita.
- Información sobre presentación de denuncias o quejas.
- Seguimiento general de acciones emprendidas por la usuaria.

Toda atención jurídica o canalización deberá registrarse mediante los formatos institucionales correspondientes e integrarse al expediente único de caso.

8.3. COORDINACIÓN INTERDISCIPLINARIA Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

La atención integral especializada deberá desarrollarse mediante la coordinación permanente entre el personal de psicología y jurídico que interviene en la atención de cada caso, procurando que las acciones desarrolladas mantengan coherencia, continuidad y objetivos comunes dentro del proceso de atención.

La coordinación interdisciplinaria tendrá como finalidad:

- Reducir duplicidades en la obtención de información;
- Evitar la repetición innecesaria del relato de violencia;
- Compartir información relevante para la atención, conforme a criterios de confidencialidad;
- Identificar cambios en las condiciones de riesgo;
- Fortalecer la continuidad institucional de los casos, y
- Favorecer la toma de decisiones informadas por parte de las usuarias.

La atención mediante dupla especializada permitirá que el personal de psicología y jurídico intervenga de manera coordinada y simultánea desde la atención inicial especializada, favoreciendo una comprensión integral del caso y reduciendo prácticas revictimizantes derivadas de la fragmentación de la atención.

La coordinación entre el personal de psicología y jurídico podrá realizarse mediante:

- Atención simultánea;
- Revisión compartida del expediente único de caso;
- Comunicación directa entre profesionistas;
- Acuerdos de seguimiento;
- Registro de observaciones relevantes, y
- Actualización continua de la información del caso.

La intervención jurídica deberá centrarse en la orientación especializada, aclaración de dudas e identificación de alternativas legales o institucionales relacionadas con las necesidades detectadas, evitando solicitar nuevamente información previamente documentada en el expediente, salvo cuando resulte estrictamente necesario para la adecuada atención del caso.

Posteriormente, el personal de psicología y jurídico deberá mantener comunicación y coordinación permanente respecto a:

- Cambios en las condiciones de riesgo;
- Necesidades emergentes de atención;
- Medidas de protección;
- Canalizaciones institucionales o a otros servicios especializados;
- Continuidad del proceso, o
- Cualquier otra situación relevante para la atención integral de la usuaria.

Toda actuación desarrollada por el personal de psicología y jurídico deberá quedar debidamente registrada en el expediente único de caso mediante los formatos correspondientes, a fin de garantizar continuidad, trazabilidad y adecuado seguimiento del proceso de atención.

Cuando las necesidades identificadas excedan las atribuciones o capacidades institucionales de la Secretaría, deberán activarse mecanismos de canalización y referencia a otras instituciones o servicios especializados, procurando favorecer la continuidad de la atención y documentar oportunamente las acciones realizadas.

8.4. ACCIONES DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La Secretaría, a través de las áreas competentes en materia de prevención y atención de las violencias, desarrolla acciones de sensibilización, capacitación y prevención dirigidas a distintos sectores de la población, con el propósito de fortalecer la identificación temprana de la violencia de género, promover relaciones igualitarias y contribuir a la construcción de entornos libres de violencia.

Estas acciones preventivas complementan los servicios de atención psicológica y jurídica previstos en el presente protocolo, y forman parte de las estrategias institucionales orientadas a promover el ejercicio de los derechos de las mujeres, prevenir factores de riesgo y fortalecer procesos comunitarios de sensibilización y corresponsabilidad social frente a la violencia de género.

Las actividades de prevención podrán desarrollarse mediante talleres, capacitaciones, jornadas informativas, actividades comunitarias y otros mecanismos de difusión y sensibilización, conforme a la disponibilidad operativa y programación institucional de la Secretaría.

De manera enunciativa mas no limitativa, la Secretaría podrá desarrollar las siguientes acciones preventivas y de sensibilización:

NOMBRE DEL TALLER O ACTIVIDAD	OBJETIVO
El buen trato conmigo misma	Generar una cultura de buen trato, autoconocimiento y autocuidado entre las mujeres, proporcionando herramientas que permitan identificar situaciones de violencia.
Hacia una vida libre y segura	Realizar un acercamiento a los conceptos de sexo, género, roles y estereotipos de género, así como reflexionar sobre las causas y dinámicas de la violencia de género.
Cuidando y protegiendo nuestra integridad	Sensibilizar sobre las formas de violencia sexual, sus manifestaciones y mecanismos básicos de prevención y actuación.
Uso responsable y seguro de la tecnología	Informar sobre la violencia digital, sus riesgos, mecanismos de prevención y medidas de protección relacionadas con el uso de tecnologías y redes sociales.
Promoviendo respeto e igualdad	Reflexionar sobre desigualdades de género, estereotipos y construcción de relaciones igualitarias y libres de violencia.

Identificando límites y construyendo vínculos sanos	Favorecer la identificación de relaciones de control y violencia, así como promover vínculos afectivos saludables y libres de violencia.
Derechos humanos de las mujeres	Brindar información sobre los derechos humanos de las mujeres y el derecho a vivir una vida libre de violencia y discriminación.
Hablemos sobre masculinidades positivas	Promover la reflexión sobre masculinidades, corresponsabilidad y construcción de relaciones igualitarias y no violentas.
Prevención de trata de personas	Informar y sensibilizar sobre la trata de personas, sus modalidades, factores de riesgo y mecanismos de prevención.
Cuidar a quien cuida	Promover estrategias de autocuidado y bienestar emocional dirigidas a personas cuidadoras.
Talleres de prevención del abuso sexual infantil	Fortalecer capacidades de madres, padres, personas tutoras y cuidadoras para identificar factores de riesgo, señales de alerta y mecanismos de prevención y atención del abuso sexual infantil.

Yoga sensible al trauma	Favorecer espacios de autocuidado y bienestar emocional mediante actividades orientadas al manejo del estrés y fortalecimiento emocional.

La programación, alcance, población objetivo y disponibilidad de las actividades preventivas podrán ajustarse conforme a la planeación institucional, disponibilidad presupuestal y necesidades identificadas por la Secretaría. Los talleres y actividades podrán ser impartidos por personal especializado adscrito a la Secretaría o mediante los mecanismos administrativos y de contratación que resulten aplicables conforme a la normativa correspondiente.

Para solicitar información sobre talleres, actividades preventivas y servicios especializados, las personas interesadas podrán acudir o comunicarse a:

Dirección de Prevención y Atención de las Violencias
Secretaría de las Mujeres del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

Ubicación: Calle 25 Oriente número 803, colonia Ladrillera de Benítez, Puebla, Puebla.

Teléfono: 222 309 4600, extensión 6058.

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.

9. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE CASOS

El seguimiento de casos constituye el conjunto de acciones institucionales orientadas a dar continuidad al proceso de atención brindado a las mujeres en situación de violencia, permitiendo identificar cambios en las condiciones de riesgo, necesidades emergentes, avances del proceso de atención y posibles requerimientos de canalización o cierre de atención.

El seguimiento deberá desarrollarse de manera coordinada entre el personal de psicología y jurídico, conforme a las necesidades identificadas en cada caso y a la ruta de atención previamente definida.

Las acciones de seguimiento podrán comprender continuidad de las sesiones psicológicas, atención jurídica subsecuente, revaloración de condiciones de riesgo, actualización de necesidades de atención, seguimiento de canalizaciones o cualquier otra actuación necesaria para garantizar continuidad en la atención brindada.

El seguimiento podrá realizarse de manera presencial o mediante contacto telefónico institucional, exclusivamente para fines relacionados con confirmación de citas, continuidad del proceso de atención, actualización general de información, seguimiento institucional o comunicación relacionada con canalizaciones y servicios previamente acordados con la usuaria. En ningún caso ni la atención psicológica especializada ni la jurídica serán proporcionadas mediante llamadas telefónicas o servicios de mensajería.

Toda actuación de seguimiento deberá registrarse en el expediente de caso mediante los formatos correspondientes.

9.1. REVALORACIÓN DE RIESGO Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES

Durante el proceso de seguimiento institucional, el personal de psicología y jurídico deberá identificar cambios en las condiciones de riesgo, seguridad, necesidades de atención o circunstancias personales de la usuaria que puedan requerir ajustes en la ruta de atención previamente definida.

La revaloración de riesgo tendrá como finalidad identificar la presencia de nuevas condiciones de violencia, escalamiento de agresiones, modificaciones en las redes de apoyo, cambios en el entorno familiar o comunitario, incumplimiento de medidas de protección, amenazas activas u otras situaciones que puedan comprometer la seguridad física, emocional, patrimonial o social de la usuaria.

Cuando se identifiquen modificaciones relevantes en las condiciones del caso, el personal correspondiente deberá actualizar la valoración de riesgo, redefinir las acciones de seguimiento y, en su caso, ajustar las medidas de intervención, canalización o coordinación institucional que resulten necesarias conforme a las necesidades detectadas.

Asimismo, cuando las necesidades identificadas excedan las atribuciones, capacidades o competencias institucionales de la Secretaría, deberán activarse mecanismos de canalización, referencia o coordinación institucional hacia otras instituciones o servicios especializados, procurando favorecer la continuidad de la atención y reducir la fragmentación institucional del caso.

La canalización podrá realizarse cuando se identifiquen necesidades relacionadas con:

- Atención médica;
- Atención psiquiátrica;
- Representación jurídica;
- Refugio o resguardo;
- Protección integral de niñas, niños y adolescentes;
- Atención a adicciones, o
- Cualquier otra situación que requiera intervención especializada externa.

La canalización deberá realizarse procurando brindar información clara y suficiente a la usuaria respecto al motivo, alcance y finalidad de la referencia institucional, favoreciendo en la medida de lo posible la continuidad de la atención y el seguimiento institucional del caso.

Cuando resulte necesario compartir información con otras instituciones para efectos de canalización, protección, seguimiento o coordinación, deberá contarse previamente con la autorización correspondiente de la usuaria, conforme a las disposiciones aplicables en materia de confidencialidad y protección de datos personales, salvo en aquellos casos en los que exista riesgo inminente para la vida o integridad de la usuaria y resulte necesaria la activación inmediata de mecanismos de protección institucional.

La coordinación con el Sistema Municipal DIF / Puerta Violeta podrá realizarse particularmente en casos donde se identifiquen necesidades de:

- Acompañamiento institucional ante otras instancias;
- Resguardo temporal o vinculación con refugios;
- Atención y protección de niñas, niños y adolescentes;
- Vinculación con programas sociales;
- Atención social o económica complementaria;
- Seguimiento de casos que requieran intervención social especializada.

Por su parte, la coordinación con la Dirección de Seguridad Ciudadana podrá activarse en situaciones relacionadas con:

- Riesgo inminente para la seguridad de la usuaria;
- Amenazas activas;
- Presencia del agresor;
- Traslados seguros;
- Intervención inmediata de seguridad pública;
- Coadyuvancia en medidas de protección.

De manera enunciativa mas no limitativa, las canalizaciones, referencias o mecanismos de coordinación institucional podrán realizarse con las siguientes instancias conforme a las necesidades identificadas en cada caso:

INSTITUCIÓN	POBLACIÓN QUE SE CANALIZA
Sindicatura Municipal	Mujeres en situación de violencia que requieran la gestión, seguimiento o ejecución de órdenes de protección.
Hospital Psiquiátrico Dr. Rafael Serrano "El Batán"	Mujeres que requieren valoración psiquiátrica especializada o atención en salud mental; mujeres con ideación suicida, riesgo de

	autolesión, crisis emocionales severas o que requieran valoración psiquiátrica especializada.
Fiscalía Especializada en Investigación de Delitos de Violencia de Género Contra las Mujeres	Mujeres que han sido víctimas de hechos posiblemente constitutivos de delito y requieren acceso a la procuración de justicia.
Defensoría Pública	Mujeres que requieren asesoría, representación o defensa jurídica gratuita para la protección y ejercicio de sus derechos.
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (CEEAVI)	Mujeres víctimas de violencia o de delitos que requieran atención integral, medidas de ayuda, asistencia, protección o acceso a los derechos reconocidos a las víctimas.
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	Mujeres que presuntamente hayan sido objeto de violaciones a sus derechos humanos y requieran orientación o acompañamiento institucional.
Unidad de Especialidades Médicas - Centro de Atención Primaria en Adicciones (UNEME CAPA) y Centro Comunitario de Salud	Mujeres que presentan consumo problemático, dependencia o riesgo asociado al uso de alcohol, tabaco u otras sustancias psicoactivas.

Mental y Adicciones (CECOSAMA)	
Centro Poblano de Salud Mental Integral para Niñas, Niños y Adolescentes (CEPOSAMI)	Niñas, niños y adolescentes vinculados a las usuarias atendidas que requieran atención especializada en salud mental o neurodesarrollo.

Toda canalización, referencia o coordinación interinstitucional deberá documentarse mediante el Anexo 9. *Formato de referencia y contrarreferencia*, o mediante los registros de seguimiento correspondientes integrados al expediente de caso, especificando institución involucrada, motivo de la intervención, acciones realizadas y seguimiento efectuado.

La canalización o intervención de otras instituciones no implicará automáticamente la conclusión de la atención brindada por la Secretaría, por lo que el personal correspondiente deberá valorar la pertinencia de mantener seguimiento psicológico, jurídico o coordinación institucional paralela, particularmente en casos clasificados como de riesgo medio o alto.

La adecuada documentación y seguimiento de las acciones interinstitucionales tiene como finalidad fortalecer la continuidad de la atención, garantizar la trazabilidad del caso y favorecer mecanismos municipales de respuesta integral frente a la violencia contra las mujeres.

9.2. DESISTIMIENTO, ABANDONO Y CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN

La atención institucional podrá concluir por:

- Cumplimiento general de los objetivos de atención;
- Decisión voluntaria de la usuaria de no continuar con el proceso;
- Cuando la atención haya sido asumida de manera definitiva por otra institución;
- Imposibilidad de establecer o mantener contacto institucional, o
- Cualquier otra circunstancia que justifique institucionalmente la conclusión del caso.

Cuando la usuaria manifieste de forma expresa su decisión de no continuar con alguno de los servicios proporcionados por la Secretaría, deberá registrarse dicha determinación mediante los formatos institucionales correspondientes.

Asimismo, cuando la usuaria rechace alguno de los servicios ofrecidos por la Secretaría en materia de atención psicológica o jurídica, deberá documentarse dicha negativa mediante los formatos correspondientes de negativa de atención psicológica o jurídica, según corresponda.

En aquellos casos donde la usuaria deje de acudir a tres o más sesiones programadas o no sea posible establecer contacto posterior después de realizar las acciones institucionales básicas de seguimiento, el caso podrá considerarse como atención no continuada o concluida por abandono del

proceso, debiendo dejar constancia de ello en el respectivo expediente de caso.

La conclusión de la atención no implica necesariamente el cese de la situación de violencia, sino únicamente el cierre institucional del proceso de atención brindado por la Secretaría, conforme a sus atribuciones y condiciones particulares del caso.

Toda conclusión de atención deberá quedar debidamente documentada en el expediente de caso, integrando las actuaciones realizadas, servicios proporcionados, canalizaciones efectuadas, condiciones generales del cierre del caso y cualquier otra información relevante.

9.3. CONTINUIDAD Y TRAZABILIDAD DEL EXPEDIENTE INSTITUCIONAL

El seguimiento institucional de los casos deberá sustentarse en la integración ordenada y continua del expediente de caso, el cual permitirá documentar las actuaciones realizadas, intervenciones psicológicas y jurídicas, valoraciones de riesgo, canalizaciones, medidas de protección, seguimientos y criterios de conclusión del caso.

El expediente de caso deberá integrarse de manera cronológica y compartida entre el personal de psicología y jurídico, incorporando los formatos, registros y documentos generados durante el proceso de atención. Cada perfil profesional conservará autonomía técnica respecto a sus actuaciones y registros, pero toda la documentación deberá incorporarse al

mismo expediente a fin de favorecer la continuidad institucional del caso y reducir la fragmentación de la atención.

La actualización permanente del expediente tendrá como finalidad favorecer la continuidad de la atención, fortalecer la coordinación entre áreas, reducir duplicidades y permitir seguimiento adecuado de cada caso.

Toda información incorporada al expediente deberá registrarse de manera clara, objetiva y conforme a las atribuciones institucionales del personal responsable de su elaboración.

MUJERES IMPARABLES

10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La atención brindada por la Secretaría en materia de prevención, atención y canalización de mujeres en situación de violencia deberá desarrollarse bajo criterios de confidencialidad, protección de datos personales, respeto a la privacidad y manejo responsable de la información generada durante el proceso de atención.

Toda información obtenida durante las intervenciones psicológicas, jurídicas, entrevistas iniciales, valoraciones de riesgo, seguimientos, canalizaciones o cualquier otra actuación institucional deberá considerarse información sensible y utilizarse exclusivamente para fines relacionados con la atención, protección y seguimiento del caso, conforme a las atribuciones institucionales correspondientes.

10.1. CONFIDENCIALIDAD DE LA ATENCIÓN

La confidencialidad deberá mantenerse durante todas las etapas del proceso de atención.

El personal interviniente deberá procurar que las entrevistas, sesiones y demás actuaciones se desarrollen en condiciones adecuadas de privacidad, evitando exposiciones innecesarias de la información proporcionada por las usuarias.:

El personal interviniente deberá procurar que las entrevistas, sesiones y demás actuaciones se desarrollen en condiciones adecuadas de privacidad,

evitando exposiciones innecesarias de la información proporcionada por las usuarias.

10.2. ACCESO Y RESGUARDO DEL EXPEDIENTE DE CASO

El acceso al expediente de caso deberá limitarse exclusivamente al personal autorizado que participe directamente en la atención, seguimiento, coordinación o supervisión del caso, conforme a sus atribuciones institucionales.

El expediente de caso deberá mantenerse bajo resguardo adecuado, procurando condiciones de seguridad que eviten pérdida, alteración, reproducción, consulta o difusión no autorizada de la información contenida en el mismo.

El personal de psicología y jurídico podrá acceder a la información integrada al expediente de caso únicamente para fines relacionados con la continuidad de la atención, coordinación institucional y seguimiento del caso, debiendo mantener en todo momento el deber de confidencialidad respecto de la información consultada.

Ningún integrante del personal podrá extraer, reproducir, compartir o utilizar información contenida en los expedientes de casos para fines distintos a los establecidos en el presente protocolo y demás disposiciones aplicables.

10.3. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y CANALIZACIONES

Cuando resulte necesario realizar canalizaciones, referencias institucionales o acciones de coordinación con otras autoridades o servicios especializados,

únicamente deberá compartirse la información estrictamente necesaria para garantizar continuidad en la atención o protección de la usuaria.

En los casos donde sea necesario transmitir información a otras instituciones para fines de canalización o seguimiento, deberá contarse previamente con la autorización correspondiente de la usuaria, salvo aquellas situaciones excepcionales previstas en las disposiciones legales aplicables o en casos donde exista riesgo inminente para la seguridad o integridad de la usuaria o de terceras personas.

El personal responsable de las canalizaciones deberá procurar que la información compartida se limite a los aspectos indispensables para la atención requerida, evitando exposiciones innecesarias de datos personales o antecedentes relacionados con la situación de violencia.

10.4. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

El personal de psicología y jurídico adscrito a la Secretaría que intervenga en cualquier etapa del proceso de atención será responsable del adecuado manejo, resguardo y utilización de la información contenida en los expedientes de casos, formatos de atención y demás instrumentos previstos en el presente protocolo.

Asimismo, dicho personal deberá:

- Registrar de manera clara, objetiva y pertinente la información derivada de cada intervención, utilizando los formatos, instrumentos y anexos establecidos en el presente protocolo;

- Integrar oportunamente al expediente único de caso los registros de atención, seguimientos, canalizaciones, reprogramaciones, incidencias y demás actuaciones realizadas durante el proceso de atención;
- Evitar incorporar opiniones personales, juicios de valor o información ajena a las atribuciones institucionales de la Secretaría;
- Mantener reserva y confidencialidad respecto de la información conocida durante la atención, conforme a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y atención a víctimas;
- Informar a las usuarias sobre las características, alcances y límites de los servicios de atención psicológica y jurídica proporcionados por la Secretaría, precisando que éstos no implican representación legal, litigio, patrocinio jurídico ni procesos de atención clínica especializada permanente;
- Informar que el proceso de atención psicológica podrá comprender hasta 10 sesiones subsecuentes, orientadas al fortalecimiento emocional, contención, identificación de factores de riesgo, toma de decisiones, elaboración de planes de seguridad y fortalecimiento de redes de apoyo, conforme a las necesidades identificadas en cada caso;
- Informar que las sesiones de atención psicológica y jurídica tendrán una duración aproximada de hasta 60 minutos, conforme a los criterios operativos establecidos en el presente protocolo;
- Informar a las usuarias sobre la importancia de asistir puntualmente a las sesiones programadas, precisando que contarán con una tolerancia máxima de 10 minutos posteriores a la hora asignada y que

retrasos mayores, cancelaciones recurrentes o tres inasistencias sin justificación podrán dar lugar a la reprogramación, cancelación o valoración de continuidad de la atención conforme a las condiciones operativas del servicio;

- Solicitar y registrar información de identificación y contacto suficiente y actualizada, incluyendo número telefónico y medios de localización, a fin de favorecer el seguimiento institucional y la continuidad de la atención;
- Informar que las comunicaciones relacionadas con seguimiento, confirmación, cancelación o reprogramación de citas se realizarán únicamente mediante los medios institucionales autorizados por la Secretaría;
- Informar a las usuarias sobre los criterios generales de seguimiento, canalización y conclusión de la atención previstos en el presente protocolo;
- Favorecer la coordinación y comunicación entre las áreas involucradas durante el proceso de atención, evitando actuaciones aisladas o contradictorias respecto al mismo caso, y
- Cumplir las demás disposiciones operativas, éticas y administrativas previstas en el presente protocolo y demás normativa aplicable.

El incumplimiento de las obligaciones relacionadas con confidencialidad, protección de datos personales, resguardo de información y demás responsabilidades derivadas del presente protocolo podrá dar lugar a las responsabilidades administrativas, legales o institucionales correspondientes, conforme a las disposiciones normativas aplicables.

11. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La implementación del presente protocolo requiere una coordinación clara entre el personal y áreas intervinientes de la Secretaría, a fin de garantizar continuidad en la atención, adecuada delimitación de funciones y actuaciones coherentes con las atribuciones institucionales en materia de prevención, atención y canalización de mujeres en situación de violencia.

Las responsabilidades previstas en el presente apartado deberán entenderse sin perjuicio de otras actuaciones técnicas, administrativas o institucionales que resulten necesarias para garantizar la adecuada atención, protección, seguimiento o canalización de las usuarias, siempre que dichas actuaciones se desarrollen conforme a las atribuciones institucionales de la Secretaría, los principios establecidos en el presente protocolo y el marco normativo aplicable.

Las responsabilidades previstas en este apartado deberán entenderse conforme a las competencias institucionales de cada perfil profesional, evitando duplicidades, intervenciones fuera de atribución o fragmentación en la atención brindada a las usuarias.

11.1. PERSONAL DE RECEPCIÓN O PRIMER CONTACTO ADMINISTRATIVO

El personal encargado de recepción o apoyo administrativo tendrá como funciones:

- Recibir y/o atender vía telefónica a las usuarias que soliciten atención;

- Brindar información general sobre los servicios proporcionados por la Secretaría;
- Registrar datos básicos de identificación y contacto;
- Programar citas en coordinación con el personal de atención correspondiente;
- Realizar canalizaciones internas entre áreas, y
- Apoyar en las actividades administrativas relacionadas con el proceso de atención.

El personal de recepción no deberá realizar entrevistas especializadas, valoraciones de riesgo, intervenciones de naturaleza psicológica o jurídica ni demás actuaciones que impliquen atención técnica especializada.

Asimismo, deberá mantener reserva y confidencialidad respecto de la información conocida durante el ejercicio de sus funciones.

11.2. COORDINACIÓN TÉCNICA

La Coordinadora Técnica será responsable de desarrollar la entrevista inicial, apertura del expediente de caso y asignación del Registro Único de Expediente (RUE), así como de coordinar operativamente el ingreso de las usuarias al proceso institucional de atención.

Asimismo, corresponderá a la Coordinadora Técnica:

- Brindar información inicial sobre el proceso de atención institucional;
- Recabar el consentimiento informado y aviso de confidencialidad;
- Realizar la entrevista inicial conforme a los formatos institucionales correspondientes;

- Canalizar a la usuaria a la atención inicial mediante dupla especializada;

La Coordinadora Técnica no realizará intervenciones psicológicas o jurídicas especializadas, valoraciones de riesgo ni determinaciones técnicas que correspondan al personal profesional de psicología o jurídico.

11.3. ÁREA DE PSICOLOGÍA

El personal de psicología será responsable de proporcionar atención psicológica especializada conforme a las disposiciones establecidas en el presente protocolo.

Asimismo, corresponderá al personal de psicología:

- Realizar la valoración de riesgo correspondiente;
- Brindar atención psicológica especializada y sesiones subsecuentes;
- Participar conjuntamente con el personal jurídico en la definición y actualización de la ruta de atención;
- Participar conjuntamente con el personal jurídico en la elaboración de planes de seguridad cuando las condiciones del caso así lo requieran;
- Identificar conjuntamente con el personal jurídico necesidades de canalización institucional o atención especializada externa;
- Participar en el seguimiento y revaloración de las condiciones de riesgo del caso;
- Mantener coordinación permanente con el personal jurídico respecto a situaciones relevantes para la atención integral de la usuaria, y
- Registrar e integrar sus actuaciones al expediente de caso mediante los formatos correspondientes.

El personal de psicología deberá desarrollar sus actuaciones conforme a criterios técnicos, perspectiva de género, enfoque de derechos humanos y respeto a la autonomía de las usuarias.

11.4. ÁREA JURÍDICA

El personal jurídico será responsable de proporcionar atención especializada respecto a derechos, alternativas institucionales, mecanismos de protección y posibles rutas legales o administrativas relacionadas con la situación de violencia identificada.

Asimismo, corresponderá al personal jurídico:

- Brindar atención jurídica subsecuente;
- Informar sobre medidas u órdenes de protección;
- Participar conjuntamente con el personal de psicología en la definición y actualización de la ruta de atención;
- Participar conjuntamente con el personal de psicología en la elaboración de planes de seguridad cuando las condiciones del caso así lo requieran;
- Identificar conjuntamente con el personal de psicología necesidades de canalización institucional o atención especializada externa;
- Efectuar canalizaciones jurídicas;
- Participar en el seguimiento del caso;
- Mantener coordinación con el personal de psicología respecto a situaciones relevantes para la atención integral, y
- Registrar e integrar sus actuaciones al expediente de caso mediante los formatos correspondientes.

La intervención del personal jurídico no implicará representación legal, litigio, patrocinio jurídico ni sustitución de la voluntad de las usuarias en la toma de decisiones relacionadas con posibles procedimientos legales o administrativos.

MUJERES IMPARABLES

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Atención integral:** Modelo de atención institucional que articula de manera coordinada acciones psicológicas, jurídicas, de valoración de riesgo, seguimiento y canalización, conforme a las necesidades identificadas en cada caso y dentro de las atribuciones de la Secretaría.

- **Coordinación interdisciplinaria:** Mecanismo de articulación técnica y operativa entre las áreas psicológica y jurídica orientado a favorecer la continuidad de la atención, reducir prácticas revictimizantes y fortalecer la toma de decisiones dentro del proceso institucional de atención.

- **Expediente de caso:** Conjunto organizado y cronológico de documentos, registros, formatos, valoraciones, seguimientos y actuaciones generadas durante el proceso de atención institucional de una usuaria.

- **Medidas de protección:** Acciones institucionales, administrativas o legales orientadas a disminuir condiciones de riesgo y salvaguardar la seguridad e integridad de las mujeres en situación de violencia.

- **Primer contacto:** Etapa inicial de recepción, orientación y programación de atención presencial realizada por personal administrativo o de recepción, sin que implique intervención especializada ni apertura formal de expediente.

- **Registro Único de Expediente (RUE):** Clave institucional asignada al expediente de caso para fines de identificación, control, organización y seguimiento de la atención brindada por la Secretaría.

- **Ruta de atención del caso:** Conjunto dinámico de acciones, intervenciones, seguimientos, canalizaciones y medidas definidas de manera progresiva conforme a las necesidades, condiciones de riesgo y decisiones informadas de la usuaria durante el proceso de atención.

- **Seguimiento institucional**: Acciones desarrolladas por el personal de psicología y jurídico orientadas a dar continuidad al proceso de atención, verificar condiciones de riesgo, actualizar necesidades y fortalecer la continuidad institucional del caso.

- **Trazabilidad:** Posibilidad de identificar y dar seguimiento documental a las actuaciones, intervenciones, canalizaciones y decisiones realizadas durante el proceso de atención institucional.

- **Violencia de género:** Conductas, acciones u omisiones basadas en relaciones desiguales de poder y construcciones de género que generan daño, discriminación o afectaciones a las mujeres en los distintos ámbitos de su vida.

13. BIBLIOGRAFÍA

Código Reglamentario para el Municipio de Puebla. (2024). Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). Diario Oficial de la Federación. México, 5 de febrero de 1917.

Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. University of Chicago Legal Forum, 1989(1), 139–167.

Gobierno del Estado de Puebla, Secretaría de Gobernación. (2024). Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia mediante intervención de DUPLA Especializada. Orden Jurídico Poblano.

Heise, L. L. (1998). Violence against women: An integrated, ecological framework. Violence Against Women, 4(3), 262–290.

Herman, J. L. (1992). Trauma and recovery. Basic Books.

Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla. (2025). Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Periódico Oficial del Estado de Puebla, Tomo DCVIII, Número 22, Décima Tercera Sección, 31 de diciembre de 2025.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla. (2025). Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. (2025). Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Ley de Víctimas del Estado de Puebla. (2024). Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (2026). Diario Oficial de la Federación.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. (2025). Diario Oficial de la Federación.

Ley General de Víctimas. (2024). Diario Oficial de la Federación.

Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres. (2026). Diario Oficial de la Federación.

Ley Orgánica Municipal. (2024). Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla. (2025). Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla. (2025). Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla. (2025). Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Organización de las Naciones Unidas. (1979). Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Naciones Unidas.

Organización de los Estados Americanos. (1994). Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará". Organización de los Estados Americanos.

Resick, P. A., Monson, C. M., & Chard, K. M. (2017). Cognitive processing therapy for PTSD: A comprehensive manual. Guilford Press.

Secretaría de Gobernación. (2019). Resolución de la Secretaría de Gobernación respecto a la solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Puebla. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Secretaría de Salud. (2009). Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. Diario Oficial de la Federación. México, 16 de abril de 2009.

Walker, L. E. (1979). The battered woman. Harper & Row.

ANEXO 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y AVISO DE CONFIDENCIALIDAD

Nombre de la usuaria	
RUE	
Fecha	

La Secretaría de las Mujeres del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla (en adelante la Secretaría) brinda servicios de atención psicológica, atención jurídica, seguimiento y canalización a mujeres en situación de violencia, conforme a sus atribuciones institucionales y a la ruta de atención establecida en el presente protocolo.

La atención proporcionada por la Secretaría tiene carácter voluntario, gratuito y presencial, y se desarrolla mediante un modelo de atención integral con intervención coordinada de las áreas psicológica y jurídica.

La usuaria ha sido informada de manera clara sobre:

- Las características generales, alcances y límites institucionales de los servicios proporcionados;
- Que la Secretaría no proporciona servicios de representación legal, litigio ni psicoterapia clínica especializada de larga duración;
- Que la atención psicológica especializada podrá desarrollarse mediante un esquema orientativo de hasta diez sesiones, conforme a las necesidades identificadas en cada caso;
- Que las sesiones psicológicas tendrán una duración aproximada de hasta 60 minutos;
- Que las intervenciones jurídicas tendrán una duración aproximada de entre 30 y 60 minutos;
- Que la atención especializada se brinda únicamente de manera presencial.

- Que las llamadas telefónicas o mensajes institucionales tendrán exclusivamente fines de seguimiento, confirmación de citas, canalización o continuidad institucional del caso;
- Que contará con una tolerancia máxima de 10 minutos posteriores a la hora programada para su atención;
- Que tres inasistencias o la imposibilidad de establecer contacto podrán dar lugar a la conclusión administrativa de la atención, conforme a los criterios establecidos en el protocolo;
- Que podrá suspender o concluir voluntariamente su proceso de atención en cualquier momento, y
- Que, cuando las necesidades identificadas excedan las atribuciones de la Secretaría, podrá realizarse canalización o referencia a otras instituciones o servicios especializados.

La información proporcionada durante el proceso de atención será tratada de manera confidencial y reservada, y únicamente será utilizada para fines relacionados con la atención, seguimiento, canalización, protección y documentación institucional del caso.

La información recabada podrá ser utilizada para fines relacionados con la integración del expediente institucional, seguimiento del caso, canalización, elaboración de informes estadísticos mediante procesos de disociación de datos y cumplimiento de obligaciones legales, administrativas y de transparencia aplicables a la Secretaría.

La usuaria ha sido informada de que la información podrá ser compartida exclusivamente entre las áreas intervinientes de la Secretaría para efectos de coordinación interdisciplinaria, continuidad de la atención y seguimiento institucional, conforme al modelo de atención integral previsto en el protocolo.

La confidencialidad podrá limitarse únicamente cuando:

- Exista riesgo grave o inminente para la integridad o seguridad de la usuaria;
- Existan riesgos para niñas, niños o adolescentes;
- Sea necesaria la activación inmediata de mecanismos institucionales de protección, o

- Exista requerimiento fundado de autoridad competente conforme a la normativa aplicable.

La usuaria podrá manifestar en cualquier momento su negativa para el tratamiento de sus datos personales, así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (derechos ARCO), conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

Para mayor información sobre el tratamiento de datos personales y los avisos de privacidad institucionales aplicables, podrán consultarse los siguientes enlaces:

- **Aviso de privacidad integral de asesorías psicológicas impartidas por la Secretaría de las Mujeres:** https://gobiernodelaciudad.pueblacapital.gob.mx/24-27/media/com_dpattachments/attachments/com_content.article/20250915172644-API-SPISG-ASESORIA-PSICOLOGICA.pdf
- **Aviso de privacidad integral de asesorías jurídicas impartidas por la Secretaría de las Mujeres:** https://gobiernodelaciudad.pueblacapital.gob.mx/24-27/media/com_dpattachments/attachments/com_content.article/20250915172449-API-SPISG-ASESORIA-LEGAL.pdf
- **Aviso a las presuntas víctimas de violencia y canalización a las unidades administrativas responsables de los servicios jurídicos, psicológicos y/o médicos por la Secretaría de las Mujeres**: https://gobiernodelaciudad.pueblacapital.gob.mx/24-27/media/com_dpattachments/attachments/com_content.article/API-SPISG-ATENCION-A-PRESUNTAS-VICTIMAS.pdf

Los datos personales, así como la información proporcionada por la persona en calidad de víctima, deberán ser tratados en todo momento de manera confidencial y reservada, en el entendido de que serán utilizados exclusivamente para los fines legalmente establecidos, de conformidad con los artículos 123, fracciones IV, VI y IX, 134, fracciones I y III, 135 y 136 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 94, fracción III de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla; 1 y 2 de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

del Estado de Puebla; así como los artículos 18, 20 y 38, fracción II de la Ley de Víctimas del Estado de Puebla.

Manifiesto haber recibido información clara, suficiente y comprensible sobre las características, alcances y condiciones generales de los servicios proporcionados por la Secretaría, así como sobre el tratamiento confidencial de la información proporcionada durante el proceso de atención.

Leído el presente consentimiento informado y aviso de confidencialidad, y aclaradas las dudas correspondientes, manifiesto mi conformidad para recibir los servicios proporcionados por la Secretaría conforme a los términos anteriormente señalados.

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 2. FORMATO DE ENTREVISTA INICIAL

DATOS GENERALES

Nombre completo	
RUE	
Fecha	
Hora de inicio	
Hora de conclusión	
Edad	
Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	
Nacionalidad	
Teléfono(s)	
Escolaridad	
¿Sabe leer y escribir?	
¿Habla alguna lengua indígena? ¿Cuál?	
¿Presenta alguna discapacidad o condición que deba considerarse durante la atención?	

DATOS DE CONTACTO Y CONTEXTO FAMILIAR

Domicilio	
Municipio y estado	
¿Con quién vive actualmente?	
¿Tiene hijas e hijos?	
Edades de hijas e hijos	
¿Las hijas e hijos viven con ella?	

¿Cuenta con redes de apoyo? ¿Quiénes?	
Persona de contacto en caso de emergencia	
¿Autoriza contacto telefónico?	
¿Autoriza mensajes?	
Horario seguro para contacto	
Persona con quien no debe establecerse contacto	

SITUACIÓN ECONÓMICA Y LABORAL

Actividad actual	
Fuente principal de ingresos	
¿La usuaria depende económicamente de la persona agresora?	
Ingresos aproximados	

DATOS DE SALUD RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN

¿Presenta lesiones visibles?	
¿Requiere atención médica inmediata?	
¿Cuenta con servicio médico?	
¿Consume medicamentos? ¿Cuáles?	
¿Existe consumo de alcohol u otras sustancias relacionado con los hechos referidos?	

DATOS DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Fecha aproximada de los hechos recientes	
Descripción breve de la situación por la que solicita atención	
Tipo(s) de violencia identificados preliminarmente	
Modalidad(es) de violencia identificadas preliminarmente	
¿Existen antecedentes previos de violencia?	
¿Existen amenazas recientes?	
¿La persona agresora tiene acceso a armas?	
¿Se presentó denuncia previa?	

DATOS GENERALES DE LA PERSONA AGRESORA

Nombre	
Edad aproximada	
Relación con la usuaria	
Actividad u ocupación	
Consumo problemático de alcohol u otras sustancias referido por la usuaria	
Conductas de control, vigilancia o amenazas	

ATENCIÓN PREVIA Y CANALIZACIONES

¿Ha recibido atención previa relacionada con la situación de violencia?	
Instituciones a las que ha acudido	
¿Cuenta actualmente con medidas de protección?	
Área o servicio solicitado por la usuaria	
Canalización interna realizada	

OBSERVACIONES GENERALES

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 3. TAMIZAJE DE RIESGO

Nombre de la usuaria	
RUE	
Fecha	

El presente instrumento tiene como finalidad identificar factores asociados al nivel de riesgo en la situación de violencia referida, a fin de orientar las acciones institucionales de atención, protección, seguimiento, canalización y elaboración del plan de seguridad correspondiente.

Categoría	No.	Preguntas	Nunca	A veces / Varias veces
Violencia psicológica	**1**	La persona agresora la compara con otra u otras personas con la finalidad de devaluarla.	0	1 / 2
	2	En las discusiones es común que la persona agresora le grite, la ofenda, tire objetos, dé portazos o la corra de la casa.	0	1 / 2
	3	La persona agresora le hace bromas hirientes, la ignora, le miente o le ha sido infiel.	0	1 / 2
	4	Ha sido forzada y/o manipulada a hacer algo contra su voluntad.	0	1 / 2
	5	La persona agresora le aísla y/o le prohíbe relacionarse con amistades y/o familiares.	0	1 / 2

	6	La persona agresora controla su tiempo y/o decisiones.	0	1 / 2
	7	La persona agresora amenaza con dañarle y/o a sus amistades y/o familiares.	0	1 / 2
	8	La persona agresora le ha amenazado con armas, objetos contundentes o con matarla.	0	2 / 4
Violencia física	**9**	La persona agresora le ha provocado lesiones físicas.	0	1 / 2
	10	En las discusiones es común que existan golpes, jaloneos, pellizcos o mordiscos.	0	1 / 2
	11	La persona agresora le ha provocado cortes o quemaduras.	0	2 / 4
	12	La persona agresora la ha golpeado.	0	1 / 2
	13	La persona agresora la ha encerrado.	0	1 / 2
	14	Ha necesitado atención médica como resultado de la violencia.	0	2 / 4
	15	La persona agresora la ha intentado ahorcar, asfixiar o sumergir.	0	2 / 4
Violencia patrimonial y económica	**16**	La persona agresora ha sustraído, destruido o retenido objetos, documentos personales y/o bienes.	0	1 / 2
	17	La persona agresora ejerce control sobre sus recursos económicos.	0	1 / 2

Violencia sexual	**18**	Ha sido forzada a sostener relaciones sexuales contra su voluntad o de alguna manera que usted no deseaba.	0	1 / 2
	19	Ha vivido violencia sexual con consecuencias físicas, emocionales o reproductivas.	0	1 / 2
Vulnerabilidad	**20**	Se siente vulnerable, con tristeza, desesperación y/o culpa.	0	1 / 2
	21	Ya no le animan las cosas y/o actividades que antes le entusiasmaban.	0	1 / 2
	22	Ha tenido pensamientos relacionados con hacerse daño o morir.	0	1 / 2
	23	Ha tenido pérdidas recientes (muerte, separación, pérdida de bienes y/o trabajo).	0	1 / 2
	24	Ha perdido el apoyo económico, emocional o de alojamiento de familiares y/o amistades.	0	1 / 2
Factores relacionados con la persona agresora	**25**	La persona agresora amenaza con hacerse daño si usted le deja.	0	1 / 2
	26	Presenta conductas constantes de control, vigilancia o celotipia.	0	1 / 2
	27	La persona agresora presenta consumo problemático de alcohol u otras sustancias.	0	1 / 2
	28	La persona agresora cuenta con acceso institucional, político, policial, militar o	0	1 / 2

		redes de poder que puedan incrementar el riesgo o dificultar la protección de la usuaria.		
	29	Cuenta con antecedentes de conductas violentas referidas por la usuaria.	0	1 / 2
	30	La usuaria refiere posibles vínculos de la persona agresora con grupos delictivos.	0	1 / 2
	31	Tiene acceso o porta algún tipo de arma.	0	2 / 4
	32	Forma parte del núcleo social cercano de la usuaria.	0	1 / 2
	33	Ha lastimado animales.	0	1 / 2
	34	Ha ejercido violencia contra hijas, hijos u otros familiares.	0	1 / 2
	35	Cuenta con órdenes de restricción.	0	1 / 2
	36	Ha incumplido órdenes de restricción.	0	2 / 4

Puntaje obtenido:

Nivel de riesgo identificado:

Puntaje obtenido	Nivel de riesgo
0 - 21	Riesgo Bajo
22 - 43	Riesgo Medio
44 - 65	Riesgo Alto
66 - 86	Riesgo Inminente

Descripción operativa del nivel de riesgo

Nivel de riesgo	Descripción operativa
Riesgo bajo	Se identifican manifestaciones de violencia sin indicadores actuales de escalamiento grave o amenaza inmediata. La usuaria puede contar con algunos recursos personales, redes de apoyo o condiciones mínimas de seguridad. Requiere atención, seguimiento ordinario y orientación conforme a la ruta del caso.
Riesgo medio	Se identifican antecedentes de violencia recurrente, afectaciones emocionales, control, amenazas o condiciones que podrían escalar si no se brinda atención oportuna. Requiere seguimiento activo, valoración de medidas de seguridad y atención psicológica y jurídica especializada.
Riesgo alto	Se identifican factores graves como amenazas, lesiones, aislamiento, control coercitivo, acceso a armas, violencia física severa, violencia sexual, afectaciones importantes o antecedentes de agresión hacia la usuaria, hijas, hijos u otras personas. Requiere atención prioritaria, plan de seguridad, seguimiento intensivo y posible canalización institucional.
Riesgo inminente	Se identifican condiciones que pueden comprometer de manera inmediata la vida, integridad o seguridad de la usuaria, tales como amenazas de muerte, intento de feminicidio, asfixia, uso o acceso a armas, presencia activa del agresor, incumplimiento de medidas de protección o ausencia de redes seguras. Requiere activación inmediata de medidas de protección, canalización urgente y seguimiento prioritario.

El nivel de riesgo identificado deberá orientar las acciones institucionales de atención, seguimiento, protección, canalización y elaboración del plan de seguridad correspondiente, conforme a lo establecido en el presente protocolo.

Acciones inmediatas implementadas o sugeridas:

Acción	Sí	No
Plan de seguridad		
Atención psicológica prioritaria		
Atención jurídica prioritaria		
Canalización externa		
Atención médica		
Seguimiento inmediato		
Refugio		
Otra		

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 4. PLAN DE SEGURIDAD

El presente plan tiene como finalidad registrar medidas de seguridad, alternativas de apoyo y acciones institucionales conversadas durante la atención, conforme a las necesidades y condiciones particulares de la usuaria.

En caso de contar con redes de apoyo, la usuaria identifica a las siguientes personas o espacios a los que podría recurrir en caso de emergencia o necesidad de resguardo:

1. _____

2. _____

3. _____

Durante la atención se informó a la usuaria sobre la posibilidad de canalización a servicios especializados de protección, resguardo o atención, conforme a la valoración institucional correspondiente.

En caso necesario, la usuaria identifica como importantes los siguientes documentos, objetos o artículos personales:

Documentos personales	
Medicamentos necesarios	
Objetos personales indispensables	
Medios de pago o recursos disponibles	
Ropa o artículos personales básicos	
Teléfono celular o medio de comunicación	

Artículos de hijas e hijos	
Otros	

La usuaria identifica los siguientes espacios, situaciones o condiciones que podrían representar riesgo dentro de su domicilio, entorno o lugar de trabajo:

_____
_____

_____
_____

Durante la elaboración del presente plan se dialogó sobre posibles medidas de seguridad, alternativas de apoyo, medios seguros de contacto y opciones institucionales de atención y protección.

Información proporcionada durante la atención:

Líneas institucionales de emergencia o atención

- ☐ Atención psicológica
- ☐ Atención jurídica
- ☐ Medidas de protección
- ☐ Canalización institucional
- ☐ Servicios especializados de resguardo o protección
- ☐ Seguimiento institucional
- ☐ Medios seguros de contacto

Datos de contacto seguro	
Medio seguro de contacto	
Horario seguro de contacto	
Persona con quien no debe establecerse comunicación	

Otras medidas o acuerdos de seguridad conversados durante la atención:

1. _____

2. _____

3. _____

Fecha de revisión o actualización del plan:

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 5. INSTRUMENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

DATOS GENERALES

Nombre de la usuaria	
RUE	
Fecha	
Hora de inicio	
Hora de conclusión	
Nivel de riesgo identificado	
Psicóloga interviniente	

El presente instrumento deberá integrarse al expediente único de caso y tiene como finalidad documentar la primera atención psicológica especializada, sin sustituir el tamizaje de riesgo, el plan de seguridad ni las notas de seguimiento psicológico subsecuentes.

MOTIVO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Motivo principal referido por la usuaria y aspectos generales que solicita/ necesita trabajar durante la atención psicológica especializada:

RELATO INICIAL DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA Y SUS EFECTOS

Registrar de manera sintética la información que la usuaria decida compartir, evitando solicitar reiteraciones innecesarias del relato ya integrado al expediente. Puede retomarse el último hecho referido, antecedentes relevantes, frecuencia aproximada y efectos percibidos en su vida cotidiana.

Relato sintético:

TIPOS DE VIOLENCIA REFERIDOS O IDENTIFICADOS DURANTE LA ATENCIÓN

☐ Psicológica	☐ Física	☐ Patrimonial	☐ Económica
☐ Sexual	☐ Vicaria	☐ Ácida	☐ Otra: _____

MODALIDADES DE VIOLENCIA REFERIDAS O IDENTIFICADAS DURANTE LA ATENCIÓN

☐ Familiar	☐ Laboral o docente	☐ Comunitaria
☐ Institucional	☐ Política contra las mujeres en razón de género	☐ Obstétrica
☐ Feminicida	☐ Digital	☐ Mediática
☐ En el noviazgo	☐ Otra: _____	

AFECTACIONES PSICOLÓGICAS IDENTIFICADAS

☐ Miedo	☐ Ansiedad	☐ Tristeza
☐ Culpa	☐ Vergüenza	☐ Irritabilidad
☐ Ira o enojo	☐ Desesperanza	☐ Baja autoestima
☐ Impotencia	☐ Aislamiento social	☐ Alteraciones del sueño
☐ Fatiga o disminución de energía	☐ Alteraciones del apetito	☐ Dificultad para concentrarse
☐ Confusión o dificultad para tomar decisiones	☐ Rumiación mental	☐ Hipervigilancia

☐ Somatización	☐ Desorientación	☐ Cambios en el estado de ánimo
☐ Miedo a represalias	☐ Negación	☐ Ideas de minusvalía
☐ Dificultad para identificar o manejar emociones	☐ Pensamientos de autolesión o muerte	☐ Otra: _____

INDICADORES QUE REQUIEREN ATENCIÓN PRIORITARIA O CANALIZACIÓN

¿Se identifican indicadores de riesgo suicida, autolesión o daño a terceros?	☐ Sí ☐ No Observaciones:
¿Se identifican afectaciones severas a la salud mental que exceden las atribuciones de la Secretaría?	☐ Sí ☐ No Observaciones:
¿Se identifica necesidad de canalización a servicios especializados de salud mental, atención psiquiátrica o médica?	☐ Sí ☐ No Institución sugerida:

FACTORES PROTECTORES Y RECURSOS IDENTIFICADOS

☐ Redes familiares	☐ Redes comunitarias o vecinales	☐ Amistades de apoyo
☐ Empleo o actividad económica	☐ Ingresos propios	☐ Acceso a servicios de salud
☐ Documentos personales disponibles	☐ Lugar seguro identificado	☐ Hijas, hijos u otras personas significativas

☐ Proyecto personal, laboral o educativo	☐ Disposición para seguimiento	☐ Otro: _____

INFORMACIÓN O PSICOEDUCACIÓN BRINDADA

☐ Tipos de violencia	☐ Modalidades de violencia	☐ Ciclo de violencia
☐ Escalada de violencia	☐ Dinámicas de control	☐ Derecho a una vida libre de violencia
☐ Autocuidado	☐ Redes de apoyo	☐ Plan de seguridad
☐ Servicios institucionales disponibles	☐ Canalización o referencia	☐ Otra: _____

OBJETIVOS INICIALES DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

1. _____

2. _____

3. _____

RUTA INICIAL DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

☐ Continuar atención psicológica especializada	☐ Atención jurídica complementaria
☐ Seguimiento prioritario	☐ Revaloración de riesgo
☐ Revisión o actualización del plan de seguridad	☐ Canalización institucional
☐ Conclusión de atención psicológica inicial	☐ Otra: _____

PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO

Fecha y hora de próxima cita	
Periodicidad sugerida	

OBSERVACIONES RELEVANTES

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

MUJERES IMPARABLES

ANEXO 6. NOTA DE SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO

Nombre de la usuaria		**RUE**	
Fecha		**Nivel de riesgo vigente**	
Hora de inicio		**Hora de conclusión**	
Psicóloga responsable		**Número de sesión**	

ETAPA O TEMA PRINCIPAL DE LA SESIÓN

□ Vinculación y encuadre inicial

□ Identificación de la situación de violencia

□ Comprensión de los efectos de la violencia

□ Reconocimiento de derechos y recursos personales

□ Fortalecimiento emocional y autocuidado

□ Redes de apoyo y factores protectores

□ Plan de seguridad y estrategias de protección

□ Toma de decisiones y autonomía

□ Consolidación de herramientas adquiridas

□ Cierre del proceso de atención

□ Otro: _____

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA SESIÓN

TEMAS ABORDADOS DURANTE LA SESIÓN

ESTRATEGIAS O RECURSOS UTILIZADOS

□ Escucha activa

□ Contención emocional

□ Psicoeducación

□ Identificación y manejo de emociones

□ Fortalecimiento de redes de apoyo

□ Revisión del plan de seguridad

□ Técnicas de autocuidado

□ Identificación de recursos personales

□ Fortalecimiento de la toma de decisiones

□ Otro: _____

AVANCES OBSERVADOS

DIFICULTADES IDENTIFICADAS

ACUERDOS O ACTIVIDADES SUGERIDAS

PRÓXIMA SESIÓN

Fecha		**Hora**	

OBSERVACIONES RELEVANTES

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

MUJERES IMPARABLES

ANEXO 7. INSTRUMENTO DE ATENCIÓN JURÍDICA

Nombre de la usuaria	
RUE	
Fecha	
Hora de inicio	
Hora de conclusión	
Nivel de riesgo identificado	
Abogada interviniente	

El presente instrumento deberá integrarse al expediente único de caso y tiene como finalidad documentar la primera atención jurídica especializada, sin sustituir la entrevista inicial, el tamizaje de riesgo, el plan de seguridad ni los seguimientos jurídicos subsecuentes.

MOTIVO DE ATENCIÓN JURÍDICA

Necesidad principal identificada por la usuaria respecto de información, orientación, protección, acompañamiento o canalización jurídica.

ANTECEDENTES JURÍDICOS RELEVANTES

Registrar únicamente información relevante para la atención jurídica, evitando solicitar nuevamente el relato completo de violencia ya integrado al expediente.

SITUACIÓN JURÍDICA IDENTIFICADA DURANTE LA ATENCIÓN

☐ Denuncia previa

☐ Carpeta de investigación activa

☐ Medidas de protección vigentes

☐ Procedimiento familiar

☐ Procedimiento civil

☐ Procedimiento laboral

☐ Canalización institucional previa

☐ Ninguna

☐ Otra: _____

NECESIDADES JURÍDICAS IDENTIFICADAS

☐ Información sobre derechos

☐ Medidas u órdenes de protección

☐ Presentación de denuncia

☐ Seguimiento de denuncia

☐ Procedimiento familiar

☐ Canalización institucional

☐ Acompañamiento jurídico

☐ Representación jurídica especializada

☐ Otra: _____

INFORMACIÓN JURÍDICA PROPORCIONADA

☐ Derechos que le asisten

☐ Opciones institucionales de atención

☐ Medidas u órdenes de protección

☐ Procedimientos aplicables al caso

☐ Instancias competentes

☐ Alcances y limitaciones de los servicios institucionales

☐ Canalizaciones disponibles

☐ Otra: _____

MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y ALTERNATIVAS VALORADAS

ACCIONES ACORDADAS CON LA USUARIA

☐ Solicitar medidas de protección

☐ Presentar denuncia

☐ Dar seguimiento a denuncia existente

☐ Canalización institucional

☐ Acompañamiento jurídico

☐ Seguimiento jurídico subsecuente

☐ Otra: _____

RUTA INICIAL DE ATENCIÓN JURÍDICA

☐ Continuar atención jurídica

☐ Atención psicológica complementaria

☐ Seguimiento prioritario

☐ Revaloración de riesgo

☐ Revisión o actualización del plan de seguridad

☐ Canalización institucional

☐ Conclusión de atención jurídica inicial

☐ Otra: _____

PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO

Fecha y hora de próxima cita	
Periodicidad sugerida	

OBSERVACIONES RELEVANTES

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 8. NOTA DE SEGUIMIENTO JURÍDICO

Nombre de la usuaria		**RUE**	
Fecha		**Nivel de riesgo vigente**	
Hora de inicio		**Hora de conclusión**	
Abogada responsable		**Número de seguimiento**	

OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO

☐ Información jurídica complementaria

☐ Revisión documental

☐ Seguimiento de denuncia

☐ Seguimiento de carpeta de investigación

☐ Seguimiento de procedimiento judicial

☐ Acompañamiento institucional

☐ Canalización institucional

☐ Coordinación interinstitucional

☐ Seguimiento de medidas de protección

☐ Otra: _____

INFORMACIÓN JURÍDICA PROPORCIONADA

AVANCES IDENTIFICADOS

DIFICULTADES O BARRERAS IDENTIFICADAS

ACUERDOS Y ACCIONES PENDIENTES

PRÓXIMA ACTUACIÓN O CITA PROGRAMADA

PRÓXIMA SESIÓN

Fecha		**Hora**	

OBSERVACIONES RELEVANTES

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 9. FORMATO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

FORMATO DE REFERENCIA

Nombre de la usuaria		**RUE**	
Fecha		**Profesionista que refiere**	
Tipo de referencia	**☐ Psicológica ☐ Jurídica ☐ Salud ☐ Protección ☐ Asistencia social ☐ Otra (especificar)**	**¿Se requiere contrarreferencia?**	**☐ Sí ☐ No**

Institución o dependencia receptora: _____

_____

Dirección: _____

_____

Teléfono: _____

MOTIVO DE LA REFERENCIA

ACCIONES O SERVICIOS SOLICITADOS A LA INSTITUCIÓN RECEPTORA

CONSENTIMIENTO PARA LA TRANSMISIÓN DE DATOS

La usuaria autoriza la transmisión de los datos necesarios para la gestión de la referencia institucional.

☐ Sí ☐ No

OBSERVACIONES

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 10. CONSTANCIA DE LLAMADA Y SEGUIMIENTO

Nombre de la usuaria		**RUE**	
Fecha		**Hora**	
Número telefónico contactado		**Profesionista responsable**	

TIPO DE CONTACTO

☐ Seguimiento psicológico

☐ Seguimiento jurídico

☐ Verificación de seguridad

☐ Confirmación de cita

☐ Seguimiento de canalización

☐ Actualización de datos

☐ Otro: _____

RESULTADO DEL CONTACTO

☐ Contestó la usuaria

☐ Contestó persona autorizada

☐ No contestó

☐ Número fuera de servicio

☐ Número equivocado

☐ Otro: _____

MOTIVO DEL CONTACTO

INFORMACIÓN RELEVANTE OBTENIDA

MUJERES IMPARABLES

ACUERDOS O ACCIONES POSTERIORES

¿SE REQUIERE SEGUIMIENTO ADICIONAL?

☐ Sí ☐ No

PRÓXIMA ACCIÓN PREVISTA

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

MUJERES IMPARABLES

ANEXO 11. FORMATO DE DESISTIMIENTO O CONCLUSIÓN DE ATENCIÓN

Nombre de la usuaria		**RUE**	
Fecha		**Nivel de riesgo**	
Profesionista responsable			

ACTUACIONES DE ATENCIÓN REGISTRADAS

☐ Atención psicológica
☐ Atención jurídica
☐ Seguimiento psicológico
☐ Seguimiento jurídico
☐ Plan de seguridad
☐ Canalización institucional
☐ Seguimiento telefónico
☐ Otra: _____

MOTIVO DE DESISTIMIENTO O CONCLUSIÓN

☐ Tres llamadas consecutivas sin responder
☐ Tres inasistencias consecutivas sin justificación
☐ Cambio de residencia
☐ Decidió no continuar el proceso
☐ Desinterés
☐ Decisión de la usuaria de terminar el proceso
☐ Cuestiones laborales
☐ Cuestiones de falta de tiempo
☐ Vive con la persona agresora
☐ Cumplimiento de objetivos de atención
☐ Atención asumida por otra institución
☐ Canalización definitiva a otra institución

☐ Otra: _____

OBSERVACIONES

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

ANEXO 12. NEGATIVA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Nombre de la usuaria	
RUE	
Fecha	

Nombre de la usuaria:

Por medio del presente, manifiesto que a través de la Secretaría de las Mujeres del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla se me ha ofrecido atención psicológica especializada con perspectiva de género y derechos humanos, a efecto de atender las necesidades identificadas durante el proceso de atención; sin embargo, hago constar que no es mi deseo recibir dicho servicio, por los motivos que señalo a continuación:

MOTIVOS DE LA NEGATIVA

¿LA USUARIA CONTINUARÁ RECIBIENDO OTROS SERVICIOS INSTITUCIONALES?

☐ Sí ☐ No

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

MUJERES IMPARABLES

ANEXO 13. NEGATIVA DE ATENCIÓN JURÍDICA

Nombre de la usuaria	
RUE	
Fecha	

Nombre de la usuaria:

Por medio del presente, manifiesto que a través de la Secretaría de las Mujeres del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla se me ha ofrecido atención jurídica especializada con perspectiva de género y derechos humanos, a efecto de atender las necesidades identificadas durante el proceso de atención; sin embargo, hago constar que no es mi deseo recibir dicho servicio, por los motivos que señalo a continuación:

MOTIVOS DE LA NEGATIVA

¿LA USUARIA CONTINUARÁ RECIBIENDO OTROS SERVICIOS INSTITUCIONALES?

☐ Sí ☐ No

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Nombre y firma de la profesionista interviniente	**Nombre y firma de la usuaria**

MUJERES IMPARABLES

ANEXO 14. REGISTRO MENSUAL DE ASESORÍAS

REGISTRO DE ASESORÍAS DEL MES DE _____ DEL 202-
ATENCIÓN PRIMERA INSTANCIA / PSICOLÓGICA / JURÍDICA

	NÚMERO EXPEDIENTE	FECHA DE ATENCIÓN	MOTIVO DE CONSULTA / SERVICIO	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
			Total de hombres atendidos	
			Total de mujeres atendidas	
			Otros	
			TOTAL	

Nota: *Aunque el presente protocolo se encuentra elaborado en orientación vertical, para la utilización práctica de este formato se recomienda su impresión o llenado en orientación horizontal, a fin de facilitar la captura de la información y preservar la legibilidad de todos los campos que lo integran*.

LA CAPITAL IMPARABLE

SECRETARÍA DE LAS MUJERES
DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD

MUJERESIMPARABLES.PUEBLACAPITAL.GOB.MX

Puebla_Mujeres
PueblaMujeres
Puebla Mujeres

Puebla GOBIERNO DE LA CIUDAD | LA CAPITAL IMPARABLE