

# Protocolo de atención consular para personas víctimas de violencia basada en el género





# **Protocolo de atención consular para personas víctimas de violencia basada en el género**





## **Secretaría de Relaciones Exteriores**

Claudia Ruiz Massieu

Secretaria de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos

Jacob Prado González

Director General de Protección a Mexicanos en el Exterior

Guadalupe Gómez Maganda

Titular de la Unidad de Política de Igualdad de Género

## **ONU Mujeres**

Ana Güzmes García

Representante de ONU Mujeres en México



# Contenido

<b>7</b>	<b>Presentación</b>	
<b>9</b>	<b>Introducción</b>	
<b>19</b>	<b>Síntesis del Protocolo</b>	
<b>23</b>	<b>I. Fortalecimiento de la respuesta consular</b>	
	A. Valoración de la situación de la circunscripción consular	25
	B. Recopilación de datos de línea base	25
	C. Instalaciones adecuadas	26
	D. Coordinación entre las áreas internas del consulado y entre consulados	29
	E. Redes de servicios especializados	31
<b>35</b>	<b>II. Detección</b>	
	A. Condiciones adecuadas	36
	B. Vías para detectar casos de violencia	37
	C. Proceso de atención	44
<b>45</b>	<b>III. Atención</b>	
	A. Valoración del nivel de riesgo en todas las modalidades consulares	47
	B. Proceso de atención en el área de protección consular	52
	C. Ventanilla de Atención Integral a la Mujer (VAIM)	57
	D. Modalidades de consulados móviles	58
	E. Visitas de centros de detención migratoria y penales	62
	F. Líneas de atención telefónica	63
	G. Canalización a servicios especializados y opciones de visas	65
<b>73</b>	<b>Anexos</b>	
	Glosario	74
	Normateca	86
	Bibliografía	89



# Presentación

Presento el *Protocolo de atención consular para personas víctimas de violencia basada en el género* elaborado por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) y ONU Mujeres. Valiosa herramienta que reafirma el respeto, la promoción y protección de los derechos humanos; la igualdad de género; y el derecho de todas las personas a vivir una vida libre de violencia como ejes rectores de la política exterior mexicana.

Este Protocolo se suma a los esfuerzos que ha emprendido la Cancillería, en colaboración diversas agencias de Naciones Unidas, para salvaguardar los derechos de la población mexicana en el exterior y cumplir con las obligaciones, tanto nacionales como internacionales del Estado mexicano en materia de igualdad y no discriminación. Asimismo, contribuye a mantener permanentemente actualizado el trabajo de la diplomacia consular mexicana, a fin de que esté alineada con estándares internacionales y el principio pro persona, consagrado en nuestra Constitución. Este mecanismo cumple con el objetivo de proporcionar estándares y guías de atención consular a las personas migrantes víctimas de violencia basada en el género, que en su mayoría son mujeres y niñas. Adicionalmente, proporciona herramientas para detectar de manera temprana, y con ello ayudar a prevenir, posibles manifestaciones de este tipo de violencia.

Uno de los sellos distintivos de la política exterior mexicana, es contar con un sólido andamiaje institucional, que garantiza que sus servicios de protección y asistencia consular se mantengan a la vanguardia, y sean un referente internacional. El Protocolo abona a esta tradición de dos maneras.

En primer lugar, fortalece los esfuerzos continuos de la Cancillería para garantizar que la red consular mexicana brinde servicios que respondan, de manera integral, a las necesidades de nuestros connacionales. Por ejemplo, el Protocolo será una herramienta útil para la Ventanilla de Atención Integral a la Mujer (VAIM). Este programa empezó a operar en los consulados de México en Estados Unidos en 2015, para ofrecer servicios especializados que promuevan el empoderamiento de las mujeres mexicanas en ese país. Asimismo, contribuye a que los programas, procedimientos y cultura organizacional de la

Secretaría de Relaciones Exteriores y, por ende, de la red consular, se sigan caracterizando por tener “cero tolerancia a cualquier tipo de violencia”.

En segundo término, el Protocolo es una guía práctica que garantiza que el trabajo consular se realice desde un enfoque de género y de derechos humanos. Para elaborar este documento, la SRE y ONU Mujeres realizaron un diagnóstico de las necesidades, experiencias y buenas prácticas de los consulados. Este análisis fue enriquecido tomando en cuenta las observaciones y opiniones plurales de expertos de la sociedad civil, la academia, el gobierno y Naciones Unidas. De esta manera, el Protocolo recoge experiencias y herramientas nacionales e internacionales para identificar, atender y dar seguimiento a casos de personas que han sido víctimas de violencia basada en género. Para asegurar una implementación más efectiva, el Protocolo viene acompañado por una Caja de Herramientas.

En virtud de lo anterior, estoy cierta que este instrumento es un ejemplo concreto y aplicable de buenas prácticas, que se convertirá en un referente de asistencia consular. En este sentido, el gobierno de México está en la mejor disposición de compartirlo con otros países, como lo ha hecho con el *Protocolo de atención consular a niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados*, que elaboró junto con UNICEF.

Finalmente, enfatizo que el *Protocolo de atención consular para personas víctimas de violencia basada en el género*, refrenda la disposición del gobierno de México para instrumentar, mediante acciones concretas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Precisamente, uno de los objetivos consagrados en esta Agenda, cuya inclusión México promovió de forma vigorosa, es alcanzar la igualdad sustantiva y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Particularmente, se busca eliminar las distintas formas de violencia contra ellas, así como prácticas nocivas, entre las que se encuentra el matrimonio infantil, precoz y forzado.

La presentación del Protocolo coincide con el año en que inicia el proceso de implementación de la Agenda 2030, y se enmarca en las diversas actividades en torno al Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. De esta forma, la Cancillería se suma al compromiso decidido, permanente y efectivo del Presidente Enrique Peña Nieto, para prevenir y eliminar la violencia basada en género en México y en el mundo.

Claudia Ruiz Massieu  
Secretaria de Relaciones Exteriores de  
los Estados Unidos Mexicanos

# Introducción

## 1. Consideraciones importantes

La violencia contra las mujeres y las niñas es una de las violaciones más sistemáticas y extendidas de los derechos humanos a nivel mundial e implica múltiples consecuencias físicas, sexuales, psicológicas, económicas e incluso mortales. No solo afecta negativamente el bienestar, la salud, la seguridad, el ejercicio de derechos y la participación plena de las mujeres en la sociedad, sino la violencia contra las mujeres también impacta negativamente a sus familias, comunidades y países.

Esta violencia se reproduce como resultado de estructuras sociales construidas con base en la desigualdad de género la cual es sustentada por prejuicios, normas y prácticas que perpetúan la subordinación femenina y la discriminación contra las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad. Esto pone en relieve la dimensión de género de la violencia contra las mujeres -que ésta se ejerce contra las mujeres y las niñas *por el hecho de ser mujeres*. El marco normativo mexicano, en consonancia con estándares internacionales, define la violencia contra las mujeres como “cualquier acción u omisión, **basada en su género**, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”<sup>1</sup>.

En este sentido, aunque tanto hombres como niños también pueden ser víctimas de la violencia basada en el género, está comprobado a nivel global y en México que las mujeres y niñas son las que experimentan la violencia basada en el género de manera predominante, y que es un problema público que requiere de soluciones específicas y urgentes.

El presente Protocolo tiene como base el *Diagnóstico de Atención Consular para Personas Víctimas de Violencia basada en el género*,<sup>2</sup> elaborado por ONU Mujeres en colaboración con la Dirección General de Protección de Mexicanos en el Exterior (DGPME) de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE). Este diagnóstico también confirmó el hecho de que

---

1 Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), artículo 5, IV.

2 Ver *Diagnóstico de Atención Consular para Personas Víctimas de Violencia basada en el género*.

Documento interno. ONU Mujeres-Secretaría de Relaciones Exteriores, 2016.

El objetivo del diagnóstico fue determinar el estado del arte de la función de protección consular en materia de violencia basada en el género, específicamente respecto a mujeres migrantes mexicanas en los Estados Unidos de América (EUA); analizar las acciones, buenas prácticas existentes, los obstáculos que enfrentan y las políticas públicas adoptadas por parte de las oficinas consulares mexicanas en EUA, en materia de prevención de la violencia contra las mujeres y de atención de la demanda de asistencia consular por parte de mujeres, niñas y adolescentes migrantes, víctimas de la misma; revisar los procedimientos y procesos asociados a la atención; identificar los conocimientos y competencias del personal consular en la aplicación de dichos procedimientos y las necesidades específicas de asistencia consular de mujeres, niñas y adolescentes migrantes, de conformidad con los tipos de violencia contra las mujeres y las modalidades en que ésta se presenta.

las mujeres son las principales víctimas de violencia basada en género, específicamente en el contexto de la migración mexicana a los Estados Unidos de América (EUA).

De esta manera, se aclara que si bien la denominación del Protocolo se refiere a personas víctimas de violencia basada en el género, éste se dirige específicamente a las mujeres migrantes<sup>3</sup> víctimas de violencia, por lo que el término “violencia contra las mujeres” es utilizado a lo largo del mismo y de su *Caja de Herramientas* anexa. En algunos países, incluido EUA, se utiliza más el término sobreviviente de violencia que víctima de violencia. Para efectos de este Protocolo se utiliza el término de víctima de violencia, acorde al marco normativo mexicano.

A la luz del papel central que el personal consular tiene en contribuir a la prevención y la erradicación de la violencia contra las mujeres, el objetivo del presente Protocolo es proporcionar estándares y un conjunto de herramientas para garantizar una atención integral a mujeres migrantes víctimas de violencia. Adicionalmente, se enfoca en prevención y detección temprana de posibles violencias que enfrentan las mujeres migrantes que residen en su circunscripción y como un documento de orientación en política preventiva y de planeación estratégica. De manera particular, es un importante complemento a la Ventanilla de Atención Integral a la Mujer (VAIM) y a los programas y procesos con los que la Red Consular actualmente cuenta. El Protocolo es un recurso para la detección y primera atención del personal consular con el fin de canalizar las víctimas de la manera más oportuna a servicios especializados.

Este instrumento forma parte de una serie de Protocolos para atención a población mexicana en el exterior que se inició con el Protocolo para la atención consular de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados.<sup>4</sup> Se inserta también en los esfuerzos de la SRE para elaborar herramientas adicionales para atender otros grupos de personas que también sufren violencia basada en el género en el contexto de migración a otros países, así como el Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y el acoso sexual,<sup>5</sup> el cual es dirigido al personal de la SRE, que promueve una cultura institucional y un clima laboral libre de cualquier tipo de violencia, así como la cero tolerancia a toda conducta que atente contra la integridad y dignidad de las personas que laboran en dicha dependencia.

---

3 El término “mujeres” se refiere a mujeres migrantes de todas las edades, incluyendo niñas, adolescentes, adultas y adultas mayores, a menos que se especifique de manera distinta.

4 Publicado el 13 de octubre de 2015 por la Secretaría de Relaciones Exteriores en colaboración con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

5 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 2016.

El *Protocolo de atención consular para personas víctimas de violencia basada en el género* se pone a la disposición de todos los consulados mexicanos. Si bien se elaboró con base en un diagnóstico de la situación de atención de la violencia en la Red Consular en EUA, también se basa en buenas prácticas reconocidas internacionalmente e insumos de expertas y expertos nacionales e internacionales. De esta manera, tanto los procesos como las herramientas que propone pueden ser utilizados por todas las representaciones de México en el exterior, llevando a cabo los ajustes necesarios a las distintas realidades de violencia contra las mujeres migrantes que en cada caso enfrenten y a los mecanismos de respuesta en el país de destino.

## **2. ¿Por qué la red consular debe atender la violencia contra las mujeres?**

*Porque es una obligación prevista en el orden jurídico mexicano interno e internacional*

Una de las principales atribuciones de las oficinas consulares es la protección de las personas mexicanas en el exterior, de acuerdo a lo señalado por la Ley del Servicio Exterior Mexicano. Las oficinas consulares, como autoridades mexicanas, tienen obligaciones para prevenir la violencia contra las mujeres y atender las mujeres migrantes que enfrentan distintos tipos de violencia tanto en el ámbito público como en el privado. Estas obligaciones se encuentran previstas principalmente en:

- La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).
- La Ley General de Víctimas (LGV).
- La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belén Do Pará).
- La Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y sus Familiares (CTM).
- La Convención de los Derechos del Niño (CDN).

Además, el Estado Mexicano ha adoptado una serie de políticas y programas gubernamentales que definen líneas de acción para las autoridades mexicanas en materia de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres, entre ellos:

- El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018.
- El Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres 2015-2018 (PROIGUALDAD).

- El Programa Sectorial de Relaciones Exteriores 2013-2018.
- El Programa para la Igualdad entre Mujeres y Hombres de la SRE 2015-2018.

De central importancia es la LGAMVLV que constituye la base para la Política Nacional Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, sobre la que se desarrollan todos los esfuerzos en México en esta materia.

Específicamente en relación a la obligación de los consulados de proveer atención a las mujeres víctimas de violencia, se aclara que estos proporcionarían servicios en el *primer nivel de atención* como establecido en el Artículo 22 fracción I de la LGAMVLV.<sup>6</sup> Las acciones del primer nivel incluyen servicios de difusión, detección, atención inmediata y referenciación a las mujeres en situación de violencia.

*Porque el personal consular puede reducir el riesgo en que se encuentran las mujeres, si conoce el tema y está preparado para detectarlo y atenderlo*

Dada la situación de violencia que las mujeres enfrentan cotidianamente, su invisibilización y normalización, es muy probable que el personal consular haya atendido, sin saberlo, a mujeres que viven violencia o que han sobrevivido a ella.

Por lo anterior, en los casos en que se sospeche que una mujer pudiera ser víctima de violencia, es importante que se observen los principios de no daño y no victimización. Asimismo, en las entrevistas iniciales y seguimientos se deben llevar a cabo en apego a la legislación relativa a la protección de datos e información confidencial.

Algunas conductas que se observan comúnmente en la atención de mujeres víctimas de violencia y que se deben evitar en el ejercicio de la labor consular son:

- Conversar públicamente acerca de mujeres que han sido golpeadas o violadas.
- Ofrecer ayuda a la mujer en presencia de una pareja que pudiera ser agresora.
- Compartir información relacionada con violencia con otro miembro de la familia, y sin el consentimiento de la mujer.
- No alertar sobre señales que pudieran indicar que la persona está en peligro de violencia feminicida o suicidio.

---

6 El artículo 22 del Reglamento de la LGAMVLV, establece que la atención a las mujeres víctimas de violencia se proporcionará mediante tres niveles: a) Inmediato y de primer contacto; b) Básico y general y c) Especializado.

*Porque se encuentran en una posición única que permite identificar y garantizar una atención integral*

Al llevar las oficinas consulares un registro sobre las personas mexicanas en su circunscripción, el número y perfil de las mujeres que se encuentran en ellas, las principales actividades a las que se dedican, así como si existen centros de detención migratoria y de carácter penal en la localidad, se encuentran en posibilidad de identificar los tipos y los ámbitos en los que la violencia contra las mujeres se da o potencialmente puede darse. Al mismo tiempo, al conocer organizaciones locales y agencias gubernamentales que atienden dicha violencia, así como el sistema jurídico local, pueden intervenir, mejor que nadie, para garantizar una atención integral a mujeres migrantes víctimas de violencia.

*Porque tienen la capacidad de adoptar medidas de prevención que disminuyan la violencia contra las mujeres*

Las oficinas consulares tienen la capacidad de atraer la atención de las personas mexicanas para participar en actividades, por ejemplo, de educación en derechos humanos, formación de nuevas masculinidades y de empoderamiento de las mujeres; de difundir mensajes directos o a través de espacios radiofónicos y televisivos sobre la ayuda que pueden brindar en situaciones de violencia desde las oficinas consulares; y organizar campañas para prevenir y eliminar la violencia contra las mujeres. En definitiva, tienen la capacidad de construir confianza entre la comunidad mexicana en su circunscripción, en específico entre las mujeres y mostrarse como aliadas para hacer frente a la violencia contra las mujeres.

### **3. Definición, tipos y modalidades de violencia**

Por violencia contra las mujeres se entiende *“todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. Se entenderá que la violencia contra la mujer comprende los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos: la violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación; la violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la inti-*

*midación sexuales en el trabajo, en instituciones educativas y en otros lugares; la trata de mujeres y la prostitución forzada; la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra.”*

Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, 1993.<sup>7</sup>

Esta definición debe utilizarse tomando en consideración las normas, estructuras sociales y roles de género que colocan a muchas mujeres migrantes en una especial situación de vulnerabilidad frente a múltiples situaciones de discriminación y violencia. De ahí que el reconocimiento de la interseccionalidad de la discriminación y, por tanto, de la violencia contra las mujeres que sufren, sea fundamental para conocer sus necesidades específicas.

En el diagnóstico previo, se identificó que la discriminación y varios tipos de violencia contra mujeres migrantes se reproducen en los espacios público y privado. Los *tipos de violencia* más recurrentes según este diagnóstico fueron, tal como se definen en la LGAMVLV, los siguientes:<sup>8</sup>

1. **Violencia psicológica** es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.
2. **Violencia física** es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

---

7 Esta definición es consistente con las definiciones de la Recomendación General 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (1992), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (1994), y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007).

8 Las definiciones de los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres se basan en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) vigente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de febrero de 2007, e incluye hasta la última reforma publicada el 17 de diciembre del 2015. Ver en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgamvltv.htm>. Fecha de revisión: noviembre. Existen otros tipos de violencia contra las mujeres que la LGAMVLV no hace explícita como la *violencia política* y la *violencia obstétrica*. La primera ha sido ya tipificada por el Senado y la segunda, está sujeta a dictamen.

3. **Violencia patrimonial** es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.
4. **Violencia económica** es toda acción u omisión del Agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.
5. **Violencia sexual** es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.
6. Cualesquiera otras formas análogas que **lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.**

De la misma manera, se detectaron varias *modalidades de violencia* en el diagnóstico, principalmente la *violencia familiar* que se manifiesta respecto de mujeres, adolescentes, niñas y niños que son maltratadas/os física, psicológica y sexual y económicamente por su pareja, expareja o padres, y son amenazadas con denunciar a las autoridades su situación migratoria irregular y/o ser separadas de sus hijos, o bien les controlan el gasto y les impiden trabajar; la *violencia laboral* hacia trabajadoras agrícolas, jornaleras y trabajadoras domésticas; y la *violencia institucional* que se manifiesta particularmente en contra mujeres privadas de su libertad, ya sea por proceso de deportación o por estar en prisión, que enfrentan violencia física, psicológica y sexual por personal de custodia, público y/o privado. Con relación al delito de la trata de personas, será abordado en otra herramienta específica por parte de la SRE, y este Protocolo no se enfoca en el mismo.

El marco normativo mexicano en la LGAMVLV las define de la siguiente forma:

1. **Violencia familiar** es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.
2. **Violencia laboral**, que se ejerce por personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto

u omisión de abuso de poder que dañan la autoestima, la salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima e impiden su desarrollo y atentan contra la igualdad. Puede consistir en un solo acto o varios e incluye el hostigamiento y acoso sexuales. Constituye violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género.

3. El **hostigamiento sexual** es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.
4. El **acoso sexual** es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
5. **Violencia institucional** son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Con relación a trata, las Naciones Unidas la abordan como:

**Trata de personas.** La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Artículo 5, *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños*, que complementa la Convención de las Naciones contra la Delincuencia Organizada Transnacional.

Debido a la complejidad del tema de trata de personas y a que será abordado en otra herramienta específica por parte de la SRE, este Protocolo no se enfoca en el mismo.

Estos tipos y modalidades de violencia contra las mujeres migrantes varían entre las circunscripciones consulares y entre países, por lo que los consulados juegan un papel importante en identificarlas para garantizar una atención integral a las mujeres que las padecen y desarrollar respuestas adecuadas al contexto.

# Síntesis del Protocolo

Etapa	Paso	Objetivo a alcanzar	Aspectos a verificar	Caja de Herramientas
<b>Fortalecimiento de la respuesta consular</b>	<b>Paso 1.</b> Valoración del contexto de violencia en la circunscripción consular	Conocer el contexto de violencia contra las mujeres y medios de respuesta a ella, en cada circunscripción consular	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué tipos, ámbitos y magnitud se da la violencia contra las mujeres en la circunscripción consular?</li> <li>¿Qué organizaciones/instituciones pueden atender los casos de violencia contra las mujeres en la circunscripción consular?</li> <li>¿Las autoridades locales en la circunscripción consular son receptoras o no receptoras de la comunidad migrante?</li> <li>¿Existen centros de detención migratoria y penales en la circunscripción?</li> <li>¿Cuál es el perfil laboral de la comunidad migrante?</li> </ul>	<b>Herramienta 1.</b> Análisis de la situación de la circunscripción consular.
	<b>Paso 2.</b> Determinación de la línea base	Conocer la capacidad de cada oficina consular para atender la violencia contra las mujeres y medir cómo ésta va mejorando.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar el conocimiento, las actitudes y las prácticas del personal consular en materia de violencia contra las mujeres.</li> <li>Evaluar la infraestructura, las políticas, el material y los recursos humanos de cada oficina consular</li> </ul>	<b>Herramienta 2.</b> Cuestionario para identificar datos de línea de base.
	<b>Paso 3.</b> Adecuación de Instalaciones	Contar con instalaciones adecuadas para atender a mujeres víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se cuenta con un espacio de atención que garantiza privacidad, confidencialidad, comodidad y genera confianza a las mujeres víctimas de violencia, para hablar de su situación?</li> <li>¿Se cuenta con una línea telefónica específica que pueda brindar atención personalizada, especializada, inmediata y disponible las 24 horas?</li> </ul>	<b>Herramienta 3.</b> Lista de referencia de instalaciones y condiciones para la atención.
	<b>Paso 4.</b> Elaboración de un plan de coordinación entre áreas y oficinas consulares.	Todas las áreas y programas del Consulado, y oficinas consulares que brindan atención en un mismo estado trabajan coordinadamente para atender a mujeres víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existe una adecuada coordinación entre todas las áreas de la oficina consular para efectos de la atención, detección y canalización al área de protección?</li> <li>¿Existe una adecuada coordinación entre oficinas consulares que brindan atención en un mismo estado para detectar, atender y canalizar casos de violencia contra las mujeres?</li> <li>¿Existe una adecuada canalización de los casos de violencia contra las mujeres al área de protección, desde la línea telefónica de atención, desde las visitas a centros de detención migratoria y de carácter penal y del programa de consulados móviles?</li> </ul>	Indicaciones en el mismo Protocolo.

Etapa	Paso	Objetivo a alcanzar	Aspectos a verificar	Caja de Herramientas
<b>Fortalecimiento de la respuesta consular</b>	<b>Paso 3.</b> Formación de una red de servicios especializados	Las oficinas consulares cuenten con redes consolidadas y actualizadas de servicios especializados a los cuales referir a mujeres víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La oficina consular cuenta con una red de referencia de servicios especializados que ofrezcan servicios legales, apoyo emocional y psicológico, intervenciones en crisis, servicios de protección a la infancia, grupos de apoyo, refugios y albergues temporales, servicios de salud básicos, de emergencia y de hospitalización, servicios de intérpretes de lenguas indígenas y de señas, bolsas de trabajo, servicios de empoderamiento?</li> </ul>	<b>Herramienta 4.</b> Pasos para elaborar el directorio de redes.  <b>Herramienta 5.</b> Guía para entablar comunicación y relación con servicios especializados.
	<b>Herramienta 14.</b> Guía para el autocuidado y seguridad personal.			
<b>Detección</b>	Determinación del área y/o programa, a través del cual detectar	Saber los pasos a seguir, según el área y/o programa, a través del cual se detectará la violencia contra las mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿A través de qué área y/o programa se va a detectar a la mujer que reporta violencia?</li> <li>¿Se está siguiendo el Protocolo correspondiente?</li> </ul>	Flujogramas de detección por área y/o programa.  <b>Herramienta 6.</b> Guía de preguntas para detección y mensajes clave para el personal consular: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensajes clave para el personal consular.</li> <li>Preguntas de detección.</li> </ul>
<b>Atención</b>	<b>Paso 1.</b> Determinación del área y/o programa, a través del cual se atiende a mujeres víctimas de violencia.	Conocer los pasos que deben seguirse, según el área y/o programa, a través del cual se atiende a mujeres víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿A través de qué área y/o programa se va a atender a la mujer que reporta violencia?</li> <li>¿Se está siguiendo el Protocolo correspondiente?</li> </ul>	Flujogramas de atención por área y/o programa.  <b>Herramienta 8.</b> Guía de entrevista.  <b>Herramienta 9.</b> Guía de primer apoyo emocional y manejo de crisis.  <b>Herramienta 10.</b> Guía de derivación a servicios especializados.

Etapa	Paso	Objetivo a alcanzar	Aspectos a verificar	Caja de Herramientas
Atención	<p><b>Paso 2.</b> Determinación de las necesidades de las mujeres víctimas de violencia a atender</p>	<p>Atender integralmente a las mujeres víctimas de violencia, según sus características y necesidades específicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué características y necesidades específicas presenta la mujer que está reportando una situación de violencia?</li> </ul>	<p><b>Herramienta 7.</b> Guía para valoración del peligro y riesgo.</p> <p><b>Herramienta 11.</b> Guía de acción respecto de personas en situación vulnerable que son dependientes de la mujer víctima de violencia (niñas y niños, personas con discapacidad, adultos mayores migrantes).</p> <p><b>Herramienta 12.</b> Guía de acción respecto a mujeres en especial situación de vulnerabilidad.</p> <p><b>Herramienta 13.</b> Cuestionario de salida para la usuaria.</p>

# **I. Fortalecimiento de la respuesta consular**

Para lograr una efectiva prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres, desde las oficinas consulares, se requiere contar con:

- Ciertas condiciones físicas en las oficinas consulares.
- Líneas de atención telefónica (líneas de protección consular y el Centro de Información y Asistencia a Mexicanos, CIAM).
- Personal consular capacitado y sensibilizado.
- Una efectiva coordinación entre áreas consulares internas (Ventanilla de Atención Integral a la Mujer, VAIM).
- Redes de servicios especializados en los que puedan apoyarse.
- Materiales de difusión en materia de servicios de atención consular de mujeres migrantes víctimas de violencia.
- Un adecuado sistema de registro de la información en materia de violencia contra las mujeres.

El objetivo de este capítulo es proporcionar herramientas a las oficinas consulares para:<sup>10</sup>

- Conocer el contexto de violencia contra las mujeres en su circunscripción e identificar la capacidad real con la que cuentan para llevar a cabo las acciones de atención, detección y prevención y así, proporcionar información a la DGPME para que ésta la incorpore en su proceso de planeación estratégica.
- Conocer los requisitos con los que tienen que contar las instalaciones y mecanismos de atención, como líneas telefónicas; las bases mínimas de coordinación entre las áreas de las oficinas consulares; el plan para formar una red de apoyo que garantice la prestación de servicios especializados integrales; y los elementos que tiene que reunir el directorio de las entidades que forman dicha red de apoyo.

---

10 Por lo que toca al Plan de capacitación y sensibilización del personal consular, los tipos de materiales de difusión, así como los requisitos mínimos con los que tiene que contar un sistema de registro integral en materia de violencia de género, ONU Mujeres proporcionó a la DGPME una propuesta de temario a incluir dentro del *Plan de sensibilización y capacitación integral*; un *Cuestionario para evaluar las actitudes y conocimientos del personal consular* en relación con la violencia contra las mujeres; algunas ideas sobre los *tipos de materiales de difusión y prevención* de la violencia contra las mujeres que podrían diseñarse, así como recomendaciones sobre la información que deberían incluir; y, finalmente, los *datos mínimos que debe contener el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC)* que vaya a registrar los casos de violencia contra las mujeres. Asimismo, hay que considerar que la Secretaría cuenta con una Unidad de Política de Igualdad de Género que tiene entre sus propósitos la sensibilización y capacitación del personal en la Cancillería y en sus representaciones en el exterior.

## A. Valoración de la situación de la circunscripción consular

Lo primero es conocer la problemática de violencia contra las mujeres que enfrenta cada circunscripción consular. Para ello, se requiere llevar a cabo una valoración rápida de la situación local que permita conocer los principales tipos de violencia a enfrentar y obstáculos a superar. Se trata de hacerse llegar de la información que ya está disponible, por ejemplo, en estudios oficiales y de organizaciones locales, el marco legal de los estados que integran la circunscripción, las políticas locales y nacionales, las experiencias de organizaciones y víctimas, así como información obtenida de los procesos en marcha en el consulado para atender el tema.

La **Herramienta 1** de la *Caja de Herramientas* anexa a este Protocolo, propone un formato sencillo con preguntas que permitirán identificar temas, fuentes de información externa, así como la información interna necesaria para hacer un análisis rápido de cada circunscripción consular.

## B. Recopilación de datos de línea base

La determinación de la línea base sirve para:

- Saber en qué situación se encuentra la oficina consular en un momento determinado, de manera que se puedan medir los cambios futuros y rastrear los resultados de sus esfuerzos para lograr objetivos específicos. Esto exige la obtención de datos de base y de seguimiento que puedan ser comparables.
- Valorar las necesidades actuales documentando con qué recursos se cuenta y cuáles áreas necesitan fortalecimiento.

La **Herramienta 2** proporciona una serie de preguntas base para elaborar encuestas o cuestionarios que ayuden a determinar la línea base de las oficinas consulares. En general, se sugiere realizar talleres con el personal y con redes de servicios especializados para discutir los resultados y desarrollar estrategias de mejora continua de calidad. Con relación a los recursos humanos, la SRE desarrollará la capacitación requerida del personal en la Cancillería y en sus representaciones en el exterior. Por ejemplo, los resultados de la línea de base pueden arrojar la necesidad de un taller de sensibilización sobre conocimientos y actitudes sobre la igualdad de género y la violencia contra las mujeres, la cual puede ser impartida por la Unidad de Política de Igualdad de Género de la SRE.

## C. Instalaciones adecuadas

### 1. Espacio de atención y confidencialidad

La confidencialidad es un elemento clave para garantizar los derechos de las mujeres víctimas de violencia desde el primer momento de la atención. Puede construirse en torno a dos pilares: un espacio de atención adecuado y una política de confidencialidad en el consulado.

#### 1.1 La privacidad del espacio de atención

La privacidad del espacio genera confianza a las mujeres víctimas de violencia y evita colocarlas en una situación de riesgo. El espacio cumple una función básica para que las mujeres puedan sentirse cómodas y en confianza para hablar sobre su situación. Las condiciones óptimas son:

- Una sala de espera acondicionada de tal forma que permita a las mujeres y acompañantes sentirse cómodas y sin temor a reportar su situación de violencia.
- Un espacio lúdico para la atención de niñas y niños que acompañan a sus mamás y/o que también son víctimas de violencia.
- La presencia de personal que esté al cuidado de ellas y ellos (ver **Herramienta 12**).

Los consulados, y en particular los consulados móviles, deben hacer los ajustes necesarios para garantizar un espacio con privacidad, confidencialidad y seguridad. Se recomienda que se tomen las medidas que sean necesarias para que progresivamente toda la red consular cuente con espacios estandarizados de atención.

En tanto eso sucede, el personal consular deberá enfocarse en garantizar la privacidad de las mujeres víctimas de violencia de acuerdo a las circunstancias y características específicas de cada oficina consular.

Así, si la oficina consular no cuenta con un espacio especialmente diseñado para su atención, deberá entrevistar a la/s mujeres víctima/s en un espacio como una oficina privada, o en un lugar apartado de todas las áreas y actividades consulares como el jardín o en el patio de la oficina consular. Si se trata de consulados móviles, el personal consular deberá buscar un espacio similar para entrevistar.

De igual forma, durante las visitas a centros de detención migratoria o penal, el personal consular deberá solicitar un espacio privado para hablar con las mujeres detenidas, víctimas de violencia. Si esto no fuera posible, buscará un espacio alejado de las personas que custodien el lugar para entrevistarlas o bien, hablar con voz baja para que el personal de custodia no escuche la conversación, o la escuche lo menos posible.

**La idea general es que sólo puedan escuchar la conversación la persona que entrevista y la/s entrevistada/s, en un lugar en que se sientan seguras y en confianza.**

La **Herramienta 3** consiste en una lista de referencia de instalaciones y condiciones para la atención.

## 1.2 La política de confidencialidad

Adoptar una política de confidencialidad protege a las mujeres víctimas de violencia. Debe establecer como mínimo lo siguiente:

1. Sólo el personal consular de protección puede tener acceso total a los expedientes. Esto implica que deben hacerse los ajustes necesarios en el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), de tal forma que existan distintos niveles de acceso a la información de los expedientes.
2. La prohibición al personal consular de:
  - Solicitar información a las mujeres víctimas de violencia en áreas públicas de la oficina consular.
  - Preguntar o hablar de la situación de violencia que las mujeres reportan en público o enfrente de otros familiares, especialmente frente a sus parejas; ni frente a niñas o niños (dos años y mayores), salvo que exista el consentimiento expreso de la víctima.
  - Comentar entre sí (si no tienen el mismo nivel de acceso a los expedientes) y cuando lo tengan, entre sí, en lugares públicos sobre los casos de violencia contra las mujeres que estén atendiendo.
3. La prohibición al personal consular de recepción, de seguridad y de limpieza de asesorar a mujeres víctimas de violencia.

4. La obligación del personal distinto al de protección de, en cuanto se tenga conocimiento o se detecte una posible situación de violencia contra mujeres, canalizarlas inmediatamente al área de protección.
5. La obligación de resguardar en un lugar seguro los expedientes físicos y restringir el acceso a dicho lugar sólo a personal de protección autorizado para ello.
6. Determinar institucionalmente si las adolescentes tienen derecho a ser atendidas y acceder a su expediente sin que sea necesario el conocimiento de sus padres.

### **¿QUÉ SÍ Y QUÉ NO HACER?**

**El personal de seguridad que se encuentra en la recepción de los consulados NO debe aconsejar, asesorar ni dar su opinión a las mujeres o niñas/os migrantes víctimas de violencia que acuden a la oficina consular.**

**El personal de seguridad SÍ debe canalizar cuanto antes al área de protección correspondiente, después de registrar su ingreso.**

## *2. Líneas de atención telefónica*

El Centro de Información y Asistencia a Mexicanos (CIAM) cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionistas de alto perfil dedicados a orientar integralmente a las personas mexicanas en materia de prevención y protección consular a nivel nacional en EUA. El CIAM tiene la capacidad de conectar a toda la Red Consular y además cuenta con una base de datos que concentra toda la información sobre las llamadas recibidas y con una base de consulta de datos básicos para la persona usuaria, y podría ayudar a canalizar a la red consular casos de violencia contra las mujeres. Sólo se requeriría que su base de datos integrara el directorio de servicios especializados con los que cuente cada oficina consular, en el caso de que se trate de una emergencia y no pueda comunicarse directamente con la oficina consular, para así canalizar directamente a aquéllos a la mujer o niña que reporte violencia basada en el género.

Además del CIAM, es indispensable que el personal encargado de atender el número de guardia de protección tome en cuenta que en muchos casos ésta será la única oportunidad que tendrán las mujeres víctimas de violencia para contactar a la oficina consular y pedir ayuda, y por consiguiente, brinde la atención telefónica:

- De manera personalizada.
- De manera inmediata, sin dejar en espera a la persona.
- Proporcionando información relevante que ayude a la protección de la víctima.

Se recomienda que la línea telefónica:

- Esté disponible las 24 horas del día o el mayor tiempo posible.
- Pueda proporcionar atención especializada, con personal capacitado, de preferencia con una/un psicóloga/o, que cuente con las herramientas y aptitudes adecuadas para atender el caso (registrar, canalizar y dar herramientas para proteger a la víctima, incluyendo manejo de crisis).

#### CONSEJO

**Las oficinas consulares podrían incluir en sus redes de servicios especializados a organizaciones o instituciones que presten servicios de atención telefónica especializados.**

#### D. Coordinación entre las áreas internas del consulado y entre consulados

La implementación de la Ventanilla de Atención Integral para la Mujer (VAIM) significa “un concepto transversal que comunica todos los servicios que ofrecen las representaciones consulares con base en la perspectiva de género. Busca promover de manera activa y permanente el paquete de servicios consulares a disposición de las mujeres mexicanas, con el fin de contribuir a su empoderamiento personal, familiar, económico y social, tomando en cuenta sus circunstancias particulares y, de ser el caso, situaciones de especial vulnerabilidad”.<sup>11</sup>

---

11 Información basada en el *Diagnóstico, op. cit.*

Es así como para dar una respuesta integral a la violencia contra las mujeres, el concepto VAIM facilita la detección, atención y prevención de estos casos. Para ello, la coordinación entre las áreas internas de las oficinas consulares, entre consulados, y entre distintas áreas de la Secretaría de Relaciones Exteriores, resulta fundamental.

Especialmente importante es la coordinación que debe existir entre todas las áreas de la oficina consular para efectos de detección y canalización al área de protección de casos de violencia contra las mujeres. La idea es que el personal consular de todas las áreas, sea capacitado y sensibilizado en materia de detección, atención y prevención de la violencia contra las mujeres y de derechos humanos de las mujeres para que canalice efectivamente estos casos al área de protección para su atención; y que exista una comunicación fluida entre oficinas consulares que compartan circunscripción.

No menos importante es la efectiva canalización a las áreas de protección, a través de sus líneas telefónicas de atención, sus visitas a centros de detención migratoria y de carácter penal y cuando participen en el programa de consulados móviles. Asimismo, debe existir una efectiva coordinación entre las áreas de protección y de comunidades, el CIAM y/o la organización que eventualmente preste al consulado servicios especializados de atención telefónica y, por supuesto, con los demás servicios especializados que apoyen a las distintas oficinas consulares.

Los siguientes son elementos importantes para garantizar la coordinación de los servicios consulares:

1. **Comunicación fluida y permanente:** inter-áreas e intrainstitucional.
2. **Espíritu de cooperación:** Disponibilidad para apoyar a las demás áreas.
3. **Integralidad e indivisibilidad:** todas las áreas consulares y de la SRE forman parte de un todo; si una falla, se cae el proceso de atención o detección.
4. **Conocimiento universal:** todas las áreas consulares y de la SRE deben conocer los procesos de atención, detección y prevención.
5. **Definición de responsabilidades:** cada área debe saber cuáles son sus responsabilidades, para evitar duplicidad de funciones.
6. **Celebración de reuniones periódicas:** entre las áreas para discutir mejoras de procesos, comentar casos difíciles, obstáculos encontrados en la coordinación, enlistar lecciones aprendidas para atención de casos futuros. Los resultados de estas reuniones pueden funcionar como mecanismo de evaluación y monitoreo.

## E. Redes de servicios especializados

### BUENA PRÁCTICA

“Buenas prácticas, la de establecer un networking, de otra manera no se puede tener resolución inmediata a los casos, trabajar mucho con lo que hace la Corte de restricción (ordenes de restricciones), ya que si llega alguien que la necesita y no tienes el contacto de quienes tienen ese formulario puedes tardarte varios días hasta que encuentres a alguien. Tenemos ese contacto directo que resuelve de inmediato, eso nos ha facilitado mucho el hacer el orden de restricción, para que se haga la denuncia a las autoridades. Mantener este contacto con las autoridades y networking es fundamental para que trabaje la ventanilla.”

Entrevista, Consulado de México en Kansas

Frente a los recursos concretos con los que cuentan las oficinas consulares, las redes de servicios especializados con los que coordinar son de fundamental importancia. La ventaja de trabajar con redes radica, además, en que las organizaciones y autoridades locales que las conforman:

- Son especialistas en los servicios que brindan.
- Cuentan con redes de apoyo.
- Conocen el contexto local, las posibilidades que ofrece y los obstáculos que enfrenta.

Por lo anterior, es necesario conformar redes que ofrezcan todos los servicios que mujeres y niñas, víctimas de violencia basada en el género puedan necesitar, a efecto de recibir una atención integral. Es cierto que conformarlas puede ser una tarea ardua, pero las oficinas consulares deben invertir todos sus esfuerzos en crearlas si no existen y mantenerlas, pues de lo contrario puede ponerse en riesgo o peligro a las mujeres que buscan ayuda de las oficinas consulares frente a una situación de violencia.

Los servicios mínimos que deben ofrecerse a través de estas redes son: servicios legales, apoyo emocional y psicológico, intervenciones en crisis, grupos de apoyo, refugios y

albergues temporales, servicios de salud básicos, de emergencia y de hospitalización, servicios de intérpretes de lenguas indígenas y de señas, bolsas de trabajo, servicios de empoderamiento.<sup>12</sup>

## BUENA PRÁCTICA

**Celebrar convenios con universidades para que sus estudiantes de psicología realicen prácticas profesionales en las oficinas consulares.**

Consulado de México en Nueva York

Las **Herramientas 4 y 5** refieren los pasos a seguir para elaborar un directorio de redes de apoyo, los elementos mínimos que debe contener un directorio, así como una guía para entablar comunicación y relación con estos servicios especializados.

## CONSEJO

### **Medidas de fortalecimiento que pueden llevarse a cabo a través del Programa de Consulados Móviles:**

Se puede aprovechar que se visitan nuevos lugares para conocer organizaciones que se podrían sumar a las redes de apoyo, escuchar a estas instituciones para actualizar la situación de violencia en la población y detectar puntos y ámbitos de conflicto. A partir de esto pueden generarse acuerdos para que se desarrollen talleres y acciones específicas con las redes locales. Se podría, por ejemplo, tener un formato de registro de organizaciones locales que presten servicios en materia de violencia contra las mujeres.

12 Adaptado de Bott, Sarah; Guedes, Alessandra, et al. *Fortaleciendo la respuesta...*, op. cit.

Para concluir este capítulo se destaca que, como parte de una respuesta consular fortalecida, es de suma importancia que todo el personal consular involucrado en la detección y atención de víctimas de violencia cuente con algunos elementos de **autocuidado** así como lineamientos de **seguridad personal**. La **Herramienta 14** contiene una guía para identificar factores de riesgo, establecer medidas de prevención de estrés, recomendaciones para el autocuidado y elementos a considerar en el plan de seguridad personal.



## II. Detección

La detección de casos de violencia contra las mujeres consiste en formular preguntas sobre violencia y abuso, independientemente de que la mujer presente signos o síntomas o se presente directamente a reportar una situación de violencia. Resulta importante que todas las áreas de las oficinas consulares pongan en práctica una política de detección de estos casos por las siguientes razones:

- Porque las mujeres no necesariamente acuden a la oficina consular a reportar un caso de violencia, sino que se acercan para realizar un trámite.
- Porque las mujeres no siempre pueden acudir a las oficinas consulares a reportar situaciones de violencia debido a motivos específicos como encontrarse privadas de la libertad, trabajar en campos agrícolas, o bien, realizar trabajo doméstico en condiciones que no les permitan salir ni acudir a la oficina consular a reportar su situación.
- Porque detectar a tiempo puede evitar que la violencia se incremente. Constituye una prevención ante peores consecuencias de las situaciones de violencia, incluyendo la muerte.
- Porque las mujeres pueden no estar conscientes de que viven una situación de violencia y/o que tienen el derecho de vivir una vida sin violencia.

En este capítulo se abordan los elementos con los que las oficinas consulares requieren contar para estar en posibilidad de poner en práctica una política efectiva de detección, así como los procesos para llevarla a cabo.

## A. Condiciones adecuadas

Para poner en marcha una política de detección es importante que las oficinas consulares se encuentren preparadas. Esto implica que estén conscientes de que, al hacerlo, seguramente aumentará la demanda de atención de estos casos. ¿Cómo prepararse para ello? En el capítulo de *Fortalecimiento de la respuesta consular* se detallaron las condiciones con las que requieren contar las oficinas consulares:

1. Instalaciones adecuadas que garanticen la privacidad y política de confidencialidad ya sea en la oficina consular, en los consulados móviles, o bien, en las visitas a centros de detención migratoria o penal.
2. Líneas de atención telefónica del área de protección y el CIAM.
3. Plan de coordinación entre las áreas consulares internas.

4. Una red de servicios especializados a la que se pueda referir a las personas, víctimas de violencia para la atención.
5. Personal consular capacitado y sensibilizado en relación con los beneficios que trae aparejada la detección de estos casos y sobre la forma de ponerla en práctica.
6. Sistema de registro de detección adecuado, que permita monitorear y evaluar la política de detección.

## B. Vías para detectar casos de violencia

Las oficinas consulares pueden aprovechar todas las vías con las que cuentan para detectar de manera sistemática a las mujeres víctimas de violencia.

Preguntar de forma respetuosa sobre violencia a todas las mujeres es una intervención fundamental para la detección.

**UNA INTERVENCIÓN TEMPRANA PUEDE SALVAR UNA VIDA.**

### 1. Área de protección consular

Si la detección la hace directamente personal de protección en las oficinas consulares, quizá sea en ocasión de que una mujer se acerque para buscar protección respecto a una cuestión distinta a la de violencia.

#### Paso 1.

Formular las preguntas de detección (ver **Herramienta 6**).

#### Paso 2.

Si la mujer no refiere situación de violencia se continúa con el proceso de atención que solicitó.

### Paso 3.

Si la mujer refiere violencia, se le reparten materiales sobre servicios consulares y se le informa verbalmente sobre ellos.

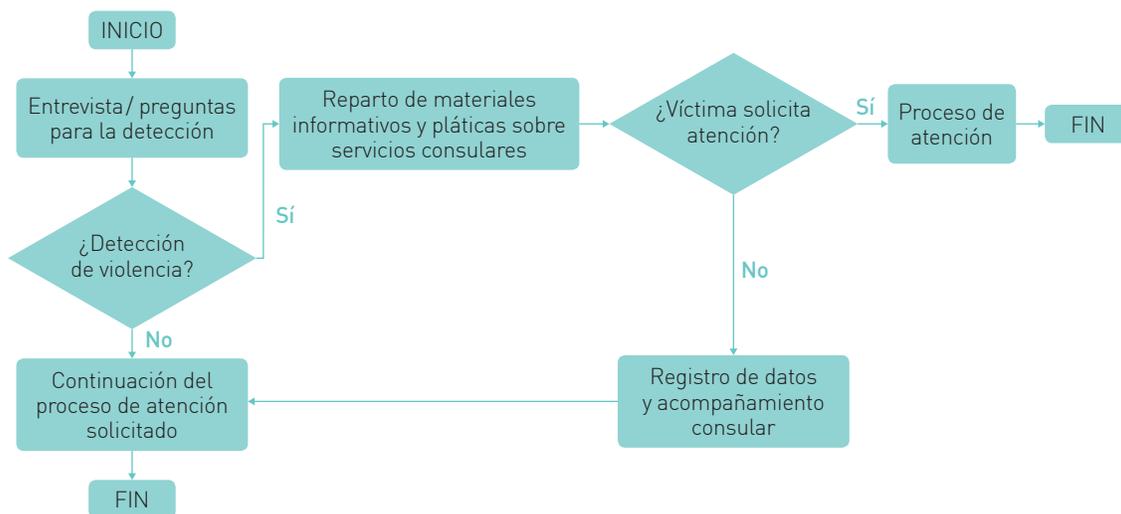
### Paso 4.

Si la mujer no solicita atención, a pesar de referir violencia, se registra el caso y sus datos de contacto y se le reitera disposición de atención y acompañamiento consular y se continúa con el proceso de atención originalmente solicitado.

### Paso 5.

Si la persona solicita atención a su situación de violencia, se inicia el proceso de atención.

FIGURA 1. Diagrama detección área de protección consular



## 2. Ventanilla de Atención Integral para la Mujer (VAIM)

De acuerdo al concepto de la Ventanilla de Atención Integral para la Mujer (VAIM) de comunicar y coordinar todos los servicios consulares para promover los derechos de las mujeres mexicanas de manera integral, si la sospecha de violencia la tiene el personal consular adscrito a otras áreas a la de protección, se debe seguir el siguiente procedimiento:

### Paso 1.

Valorar si en el momento es riesgoso realizar preguntas de detección a la persona, por ejemplo, si viene acompañada de quien podría ser la persona agresora.

### Paso 2.

En caso de considerarlo seguro, realizar preguntas de detección (ver [Herramienta 6](#)).

### Paso 3.

Proporcionarle los materiales y/o informarle verbalmente sobre los servicios consulares en materia de atención de la violencia.

### Paso 4.

En caso de detectar violencia, registrar los datos de contacto y proporcionarlos al área de protección para que ésta los registre e intente localizarla posteriormente para ofrecerle los servicios consulares en la materia, velando siempre por su seguridad (preguntar si es seguro que le llamen o si prefiere que el personal consular espere a que ella se comunique), o bien invitarle a acudir directamente al área de protección para comenzar el proceso de atención.

### Paso 5.

Si no se detecta violencia, continuar con el trámite que la persona originalmente solicitó.

### Paso 6.

Si la mujer víctima decide acudir al área de protección, acompañarla para iniciar proceso de atención.

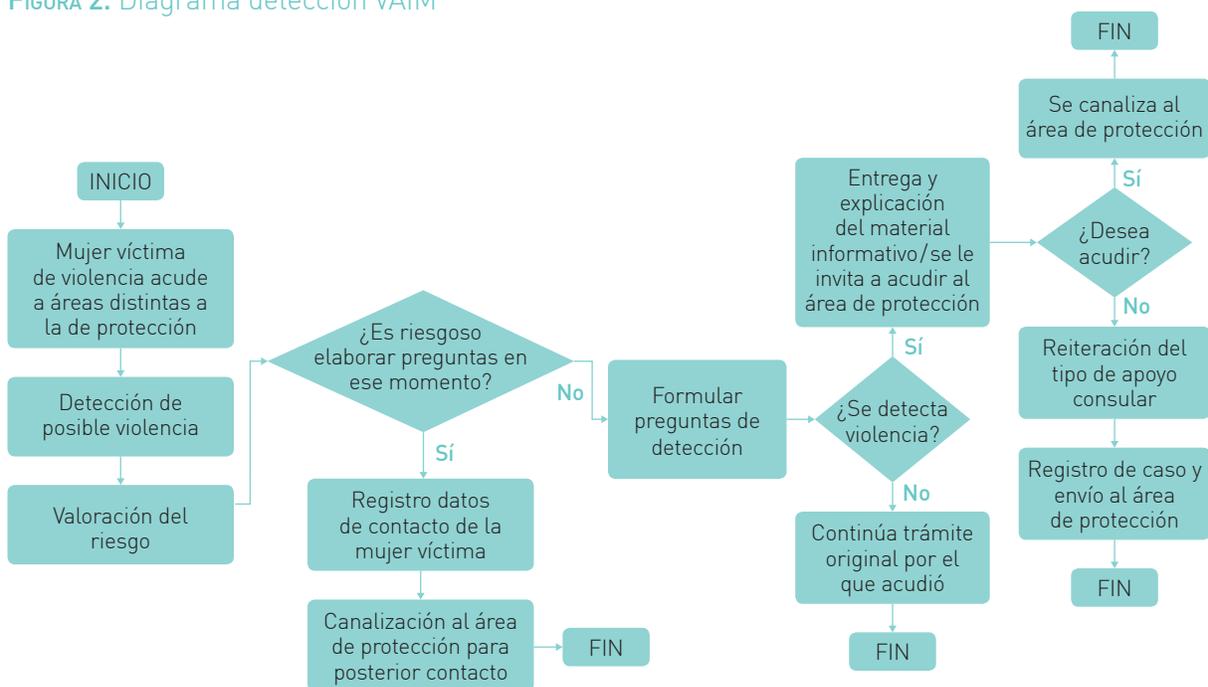
### Paso 7.

Si decide no ir, reiterar la disposición de acompañarla si es de su interés en un futuro.

### Paso 8.

Después de atenderla, informar inmediatamente del caso y datos de contacto al área de protección para que ésta lo registre.

FIGURA 2. Diagrama detección VAIM



### 3. Consulados móviles

#### Paso 1.

Repartir los materiales de información y/o informar verbalmente sobre los servicios consulares en materia de violencia contra las mujeres.

#### Paso 2.

En caso de considerarlo seguro, realizar preguntas de detección (ver **Herramienta 6**).

#### Paso 3.

Si no se detecta violencia, continuar con las actividades de consulados móviles.

#### Paso 4.

Si se detecta violencia, ofrecer los servicios consulares disponibles en la materia.

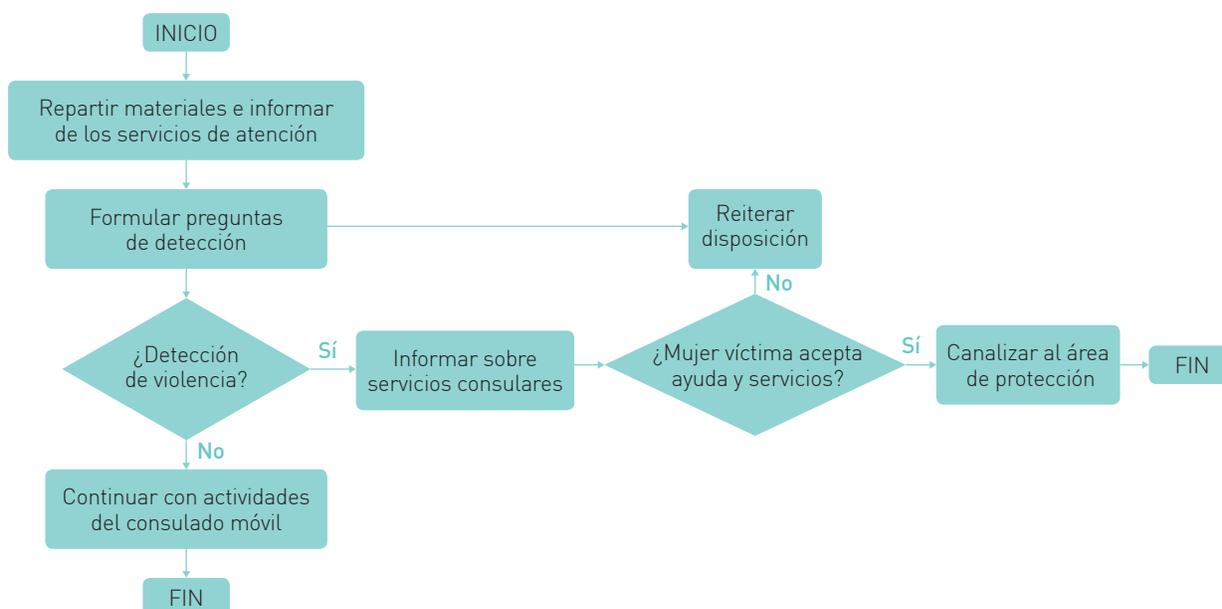
#### Paso 5.

Si la mujer acepta, canalizar al área de protección para iniciar proceso de atención.

#### Paso 6.

Si no acepta, reiterar disposición de auxiliar y acompañar en caso de estar interesada y queda registro de caso y datos.

FIGURA 3. Diagrama detección por consulados móviles



#### 4. Visitas a centros de detención migratoria y penales

##### Paso 1.

Personal consular de protección acude al centro correspondiente a entrevistar a una mujer detenida y le informa verbalmente sobre los servicios consulares en materia de violencia contra las mujeres y realiza preguntas de detección (ver **Herramienta 6**).

##### Paso 2.

Si la mujer refiere violencia, registrar el caso y se inicia proceso de atención.

##### Paso 3.

Si no refiere violencia, preguntar si conoce de mujeres que hayan sufrido violencia en el centro de detención.

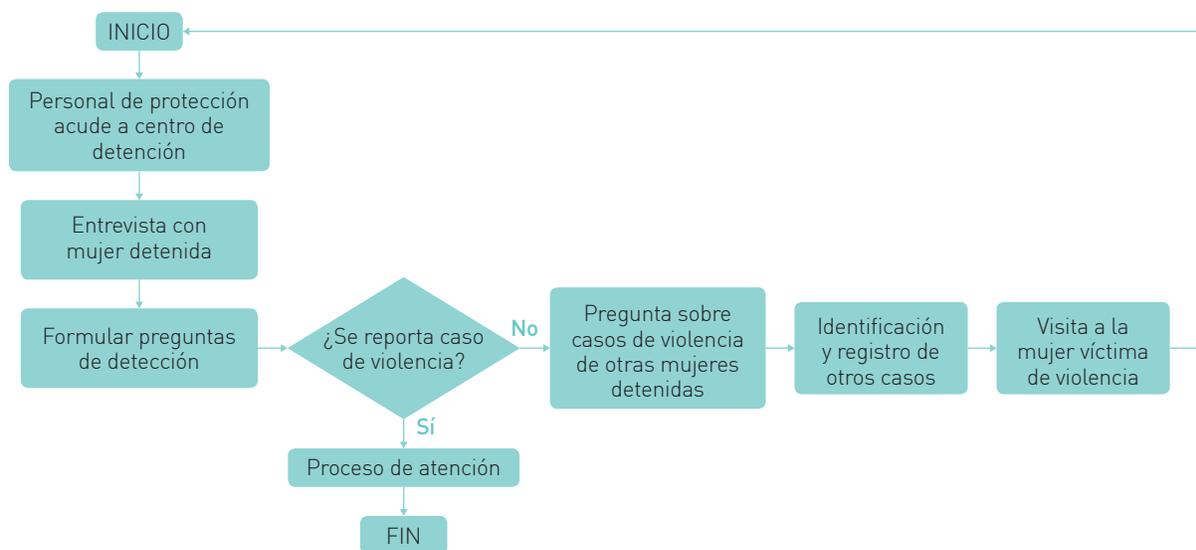
#### Paso 4.

Si se identifica un nuevo caso, registrar la información.

#### Paso 5.

Visitar a la/s mujer/es referidas para detectar si viven una situación de violencia.

FIGURA 4. Diagrama de detección en centros de detención



### 5. Líneas telefónicas

#### Paso 1.

En caso que la persona que contesta la llamada percibe mensajes sobre posible violencia contra la mujer, debe formular preguntas de detección (ver **Herramienta 6**).

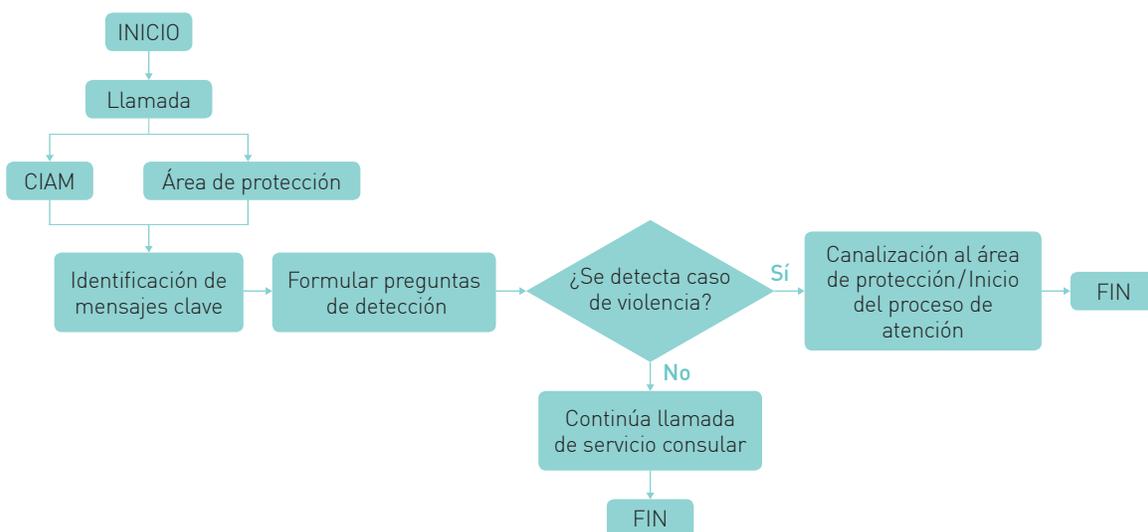
## Paso 2.

Si hay violencia, canalizar a la mujer al área de protección consular que corresponda para inicio del proceso de atención.

## Paso 3.

Si no se registra violencia, continuar con la llamada de servicios consulares requeridos originalmente.

FIGURA 5. Diagrama detección vía líneas telefónica



## C. Proceso de atención

De detectarse violencia se deben poner a la disposición de las mujeres los servicios consulares que se requieran y si aceptan, se inicia el proceso de atención que se detalla en el siguiente capítulo.

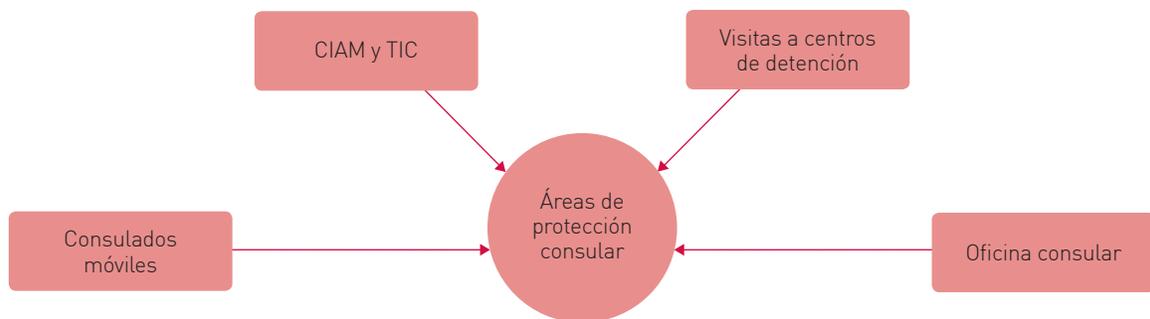
# III. Atención

Los servicios que se proporcionan en las oficinas consulares son presenciales, vía líneas telefónicas, consulados móviles, Ventanillas de Atención Integral para la Mujer (VAIM), y mediante canalización correspondiente en sus redes de servicios especializados - los cuales se recogen y detallan en este capítulo. Igualmente, señala directrices para la referenciación, el registro de la información, el seguimiento y el cierre de los casos. De esta manera, el procedimiento y la modalidad de cada servicio se alinean correctamente con las acciones del primer nivel de atención que corresponde al personal consular.

Las vías a través de las cuáles las oficinas consulares podrían conocer de situaciones de violencia contra las mujeres son:

1. Directamente **en la oficina consular**, ya sea que la mujer haya acudido a realizar otro trámite o que haya acudido directamente a solicitar ayuda para su situación de violencia, o bien, porque haya sido canalizada por organizaciones o autoridades locales.
2. Por medio de los **consulados móviles en sus cuatro modalidades** (consulados móviles; jornadas sabatinas, dominicales o en días inhábiles; consulados sobre ruedas; y actividades de documentación entre semana fuera de la oficina consular).
3. También podrán ingresar, a través del conocimiento de casos que se tenga en las visitas a los **centros de detención migratoria y penales**.
4. Por medio de las **líneas de atención telefónica** (CIAM, la línea de protección consular con la que cuente el consulado o a través de las tecnologías de la información y comunicación -TIC-).

FIGURA 6.



Paralelamente a la descripción de los procesos en este capítulo, se proporcionan una serie de pautas y herramientas complementarias (**Herramientas 7 a 13**) para la atención de las mujeres víctimas de violencia en la Caja de Herramientas anexa a este Protocolo, de acuerdo a cada una de las vías de ingreso de los casos y la forma en la que se recomienda sean referenciadas al área de protección consular para su debida atención.

## **A. Valoración del nivel de riesgo en todas las modalidades consulares**

En todas las modalidades de atención que provee los consulados es fundamental que el personal consular tenga consciencia de los diferentes riesgos que conllevan los siguientes contextos:

1. **Ámbito laboral.** La violencia contra las mujeres se genera en un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, aunado a la necesidad de la misma de una manutención que en muchas ocasiones incluye a su familia. Todo esto resulta en una posición de subordinación de la víctima frente a la persona agresora, lo que hace compleja la situación para poder romper el ciclo de la violencia.
2. **Ámbito familiar.** Se tendrán que tomar en cuenta varios factores, la violencia vivida por parte de la víctima, su necesidad económica y las implicaciones que tendría abandonar esta situación, sobre todo en el aspecto legal.
3. **Centros de detención.** Tratándose de mujeres detenidas, el riesgo y peligro puede ser constante, pues se encuentran bajo custodia de la persona agresora o a expensas de quien la custodie impida que se ejerza violencia contra ella por parte de otra persona interna.

A continuación, se describen los diferentes tipos de peligro a los que se enfrentan las mujeres víctimas de violencia. Es importante que el personal consular los tenga en cuenta para una debida valoración de riesgo. Utilizar **Herramienta 7**.

**Peligro inminente de daños.** Esto se refiere a las situaciones en que una mujer corre el peligro de sufrir daños en los próximos minutos, horas o días. Por ejemplo, es posible que la mujer le pida al personal consular que le ayude a escapar u ocultarse de una persona agresora que la ha amenazado. Algunas mujeres son conscientes de que las personas que las agreden podrían ir a buscarlas. En otros casos, existe la posibilidad de que la mujer tema por lo que le pueda suceder cuando regrese a su hogar, a su lugar de trabajo o

en cuanto el personal consular se retire del centro de detención o en los días posteriores. En los casos de abuso sexual continuo, es probable que las mujeres continúen corriendo peligro si la persona agresora todavía tiene acceso a sus hogares o lugares de trabajo o al centro en donde se encuentran detenidas.

**Peligro de feminicidio.** El riesgo de que la persona agresora mate a la víctima es una amenaza real que sufren muchas de las mujeres. Investigadores de EUA<sup>13</sup> identificaron varios indicadores que resultaron útiles al aplicarlos en la valoración de peligro de feminicidio, pero aún no está claro si esos indicadores son válidos en otros contextos. Por ejemplo, uno de los indicadores de peligro de muerte es la propia percepción de la mujer acerca de su situación, en algunos casos en que las mujeres les dicen a las o los funcionarios consulares que sus vidas corren peligro. Sin embargo, es factible que las mujeres no estén al tanto de todos los factores de riesgo como, por ejemplo, que el peligro de sufrir violencia letal aumenta cuando la mujer se separa de su pareja abusiva. En los estudios se demuestra que la mayoría de las mujeres asesinadas por sus parejas estaban en proceso de abandonarlas. Los investigadores identificaron otros indicadores de riesgo, a saber:

- Desempleo de la persona agresora.
- Acceso a armas letales.
- Amenazas de muerte.
- Incremento de la severidad y la frecuencia de los abusos.
- Incidentes graves de abuso previo que produjeron lesiones, fracturas y golpes en la cabeza, disparos, quemaduras y golpes graves que requirieron atención médica, entre otros.
- Consumo de alcohol o drogas por parte de la persona agresora.
- Abuso de alcohol o drogas por parte de la mujer víctima de violencia (que puede llegar a reducir las posibilidades de escapar de una situación violenta).

**Peligro de daños auto infligidos.** Muchas mujeres víctimas de la violencia consideran la posibilidad de cometer suicidio. Es importante tener en cuenta esa posibilidad en los casos de las mujeres que sufren situaciones de abuso sexual, incesto o violencia física. Muchas mujeres se sienten indefensas ante las amenazas de las personas que las agreden. En general, ya han probado diversas alternativas como buscar la ayuda de sus familias o de la policía, pero ninguna ha tenido los resultados deseados. Es posible que muchas mujeres se sientan frustradas o culpables y que consideren la posibilidad de suicidarse para poner fin a la tortura. Por estas razones, el personal consular debe estar alerta ante los signos clínicos de depresión.

---

13 Campbell J et al. "Risk factors for femicide in abusive relationships: results from a multi-site case control study" ("Factores de riesgo de feminicidio en relaciones abusivas: resultados de un estudio de control de caso multi-zonal"). *American Journal of Public Health*, 93: 1089-1097, 2003. En Bott, S., Guedes, A., Claramunt, M., Guezmes, A., (2010).

Como sucede en los otros tipos de peligro, la manera más simple de averiguar si una mujer ha pensado o ha intentado cometer suicidio consiste en preguntárselo directamente y en caso de obtener una respuesta afirmativa, asegurarse de dar aviso a algún familiar o persona cercana de la víctima para que esté pendiente. Se recomienda que este aviso se haga de manera escrita recabando la firma de enterada de la persona cercana a la víctima con la finalidad de evitar responsabilidades penales para personal consular, en caso de que el suicidio se lleve a cabo.

**Peligro de graves consecuencias para la salud sexual y reproductiva.** Es posible que las mujeres que son víctimas de la violencia corran peligro de sufrir consecuencias para su salud sexual y reproductiva, tales como embarazos no deseados o infecciones de transmisión sexual (ITS), incluso el VIH/SIDA. Ese peligro no sólo amenaza a las víctimas de acoso sexual o abuso sexual reiterado, sino también a las mujeres que tienen una relación físicamente abusiva y tienen dificultades para negociar con sus parejas la relación sexual y el uso de anticonceptivos o condones. Es importante tener en cuenta que tanto el embarazo no deseado como las ITS pueden tener consecuencias médicas, sociales y emocionales devastadoras para las mujeres víctimas de la violencia e incluso poner en peligro sus vidas. En algunos casos, las mujeres ya han estado expuestas a relaciones sexuales sin protección y necesitan servicios de anticoncepción de emergencia, profilaxis, tratamiento para las ITS o información y servicios sobre aborto seguro si ya están embarazadas. En otros casos, las mujeres pueden estar expuestas en el futuro cercano, de manera que es necesario contemplar esos riesgos durante la planeación de seguridad.

**Peligro de daño a las personas menores de edad involucradas.** En los casos de violencia por parte de la pareja es probable que no sólo se abuse de la mujer, sino también de los hijos e hijas. Por eso, es muy importante preguntarle a la mujer si sabe o sospecha que sus hijos o hijas (si los tuviera) han sufrido o están en peligro de sufrir abuso. Independientemente de lo anterior, debe tomarse en cuenta que una situación de violencia en casa afecta psicológicamente a las hijas e hijos, por lo que requerirán de atención. Además, entre las amenazas de quien agrede a la mujer puede figurar la de provocar daño a sus hijos. Esto resulta especialmente importante en los casos en que la custodia es compartida o la persona agresora tiene derechos de visita a los niños y niñas sin supervisión.

### *Planeación de seguridad*

Cuando el personal consular identifica a una mujer en riesgo, deben seguir los procedimientos de emergencia para poder contar de esa manera con todos los recursos disponibles con el fin de garantizar su seguridad. Debido a que la mujer es quien mejor puede juzgar el nivel de riesgo que representa su pareja o persona que la agrede, debe participar activamente en la elaboración de un plan de seguridad para ella misma y para sus hijas/os.

Una vez que el personal consular evalúa el nivel de peligro de la mujer, la ayuda a desarrollar un plan de seguridad. La planeación de seguridad puede involucrar la separación de la persona agresora o de medidas de protección para incrementar su seguridad incluso antes de que esté preparada para terminar una relación violenta. La planeación de seguridad también puede ser útil en el caso de las mujeres que estén pensando en hablar con sus parejas u otros miembros de su familia acerca de su embarazo o de su condición de VIH positiva, y les preocupe la posibilidad de sufrir episodios de violencia. En el caso laboral, puede involucrar la separación del trabajo garantizando medios para su manutención y la de sus hijas/os, una medida de protección dictada por una agencia gubernamental o por la policía y, en el caso de personas detenidas, una medida de protección dictada por un juez y vigilancia de su cumplimiento por parte del personal consular.

Tomando en cuenta lo anterior, **es necesario adaptar los planes de seguridad al ámbito local.** El personal consular debe comprender la realidad que vive cada mujer en su comunidad. Por ejemplo, en muchas ocasiones se carece de refugios para mujeres agredidas o de un firme sistema jurídico que vele por el acatamiento de las órdenes de restricción impuestas a las parejas y ex parejas violentas, o bien a las/os colegas de trabajo. O bien, tratándose de mujeres detenidas, puede que acceder a ellas sea complicado de acuerdo a las políticas del centro de detención.

**El personal consular debe tener en cuenta que la mujer es quien más sabe sobre la forma de aumentar su seguridad.** El personal consular puede facilitar el proceso de planeación al aconsejar sobre la posibilidad de futuros episodios de violencia y las medidas que se pueden tomar al enfrentar una situación peligrosa.

**Los planes de seguridad pueden abarcar varios temas, pero es posible que las siguientes pautas sean útiles para el personal consular y usuarias:**

- Establecer posibles rutas de escape y un lugar donde refugiarse en casos de emergencia (por ejemplo, la casa de un familiar, amiga o amigo) si es que debe abandonar su hogar o lugar de trabajo en el futuro.
- Recordar o memorizar los números telefónicos de organizaciones que brindan ayuda, si es que existen en la zona.
- Saber dónde obtener servicios médicos de anticoncepción de emergencia en casos de violencia sexual.
- Solicitar a uno o más vecinos o colegas de trabajo o detenidas de confianza que presten atención a las señales de violencia y que llamen a la policía, a miembros de la comunidad o a las autoridades de los centros de detención, si notaran algo extraño.
- Hablar con los niños y niñas sobre qué hacer y dónde buscar ayuda en casos de un incidente de violencia; ensayar un plan de escape con ellos.

- Establecer qué debe preparar la mujer, si debe abandonar su hogar o su centro de trabajo de improviso (por ejemplo, ropa, dinero, documentos, llaves).
- Empacar todos esos objetos y guardarlos en algún lugar de la vivienda, o en la casa de una/un amiga/o, amiga o familiar.
- Elaborar estrategias para reducir el riesgo una vez que comience el conflicto. Por ejemplo, si es imposible evitar una discusión, tratar de estar en un ambiente con salida accesible al exterior. No permanecer en sitios donde haya armas.

**Considerar la elaboración de diversos planes de seguridad para situaciones que tengan lugar tanto dentro como fuera del hogar.** Además, el personal consular puede ayudar a que la mujer tenga en cuenta medidas de seguridad para situaciones que se desarrollen fuera del hogar, ya sea en su trabajo, en un centro de detención o en público o para situaciones en las que la persona agresora no viva con la mujer.

**Una vez elaborado el plan de seguridad, la mujer debe memorizarlo y destruir las copias del mismo en papel.** El plan de seguridad puede representar riesgos para la mujer si una pareja, familiar, superior o colega de trabajo violento encuentra el plan por escrito.

**Como parte de la planeación de seguridad, es necesario que el personal consular comprenda el funcionamiento del sistema jurídico.** Un elemento importante en la planeación de seguridad es saber si existen medidas jurídicas de protección para las mujeres que son víctimas de violencia, y si realmente son efectivas en la práctica. También es importante saber si las mujeres corren peligro de ser objeto de malos tratos por parte de quienes deberían estar encargados de hacer cumplir las leyes, en caso de que busquen ayuda de la policía o que denuncien episodios de violencia ante las autoridades. El personal consular tiene una obligación mayor que simplemente referir a las mujeres a las autoridades locales y tomar medidas para asegurar que las mujeres reciban una atención integral.

**Como parte de la planeación para la seguridad, el personal consular necesita entender las leyes y los procedimientos sobre el divorcio y la separación y los derechos laborales.** Por ejemplo, en muchos países, los jueces requieren de las parejas que solicitan el divorcio que intenten reconciliarse. Ese proceso puede aumentar los riesgos a los que está expuesta una mujer cuya pareja es proclive a la violencia física.

- Tomar a la ligera las amenazas de violencia y de que nos relata la afectada por parte de la pareja o persona agresora.
- Pensar que la mujer víctima estará a salvo a partir de que se separe quien la agrede. Es muy probable que en este momento es cuando mayor peligro corre.
- No poner atención a las posibles ideas suicidas de la mujer víctima y dejarla sin corroborar esta información. Es necesario dar aviso a una persona cercana para que esté al pendiente de un posible intento de suicidio.
- Querer consolar a la mujer víctima diciéndole que todo se va a solucionar y que regrese a su casa tranquila. Es necesario escuchar y validar su relato, así como tomar en cuenta el riesgo que puede tener regresar cerca de quien la agrede.
- Tomar a la ligera una agresión sexual. Por el contrario, esta situación se puede considerar una emergencia por lo que se sugiere canalizarla de inmediato con el personal de salud correspondiente.
- Dejar en manos de la mujer víctima el diseño del plan de seguridad y no involucrarse en el mismo o por el contrario, diseñar un plan de seguridad en el que la víctima no participe y no se tomen en cuenta las características y necesidades específicas de cada caso, así como los aspectos jurídicos.

## B. Proceso de atención en el área de protección consular

### CASO 1

*(Continuará...)*

María José acude con su hija de 3 años y su madre de 67 al área de protección del Consulado de Kansas City. Verónica, funcionaria consular adscrita al área de protección, pasa a las tres a un espacio de espera y minutos después, invita a María José a pasar a una sala privada, quien decide hacerlo acompañada de su hija y madre. Ya en dicha sala, María José informa a Verónica que viene a denunciar una situación de violencia.

## Paso 1.

### Primer contacto con la víctima

1. Conducir a la persona al área de protección consular. Si el personal de protección se encuentra atendiendo a otra persona, permitir esperar en un espacio adecuado y seguro para ello.
2. Si se observa que la mujer viene acompañada de alguna persona dependiente de ella (niñas, niños, personas con discapacidad, personas adultas mayores), proporcionar a ella y a sus acompañantes algún espacio adecuado (lúdico, si se trata de niñas y niños) donde puedan esperar con calma a que la mujer sea atendida y entrevistada, en caso de que la misma señale que quiere ser entrevistada sola o bien, venga acompañada de una niña o niño mayor de dos años (ver **Herramienta 11**).
3. Si la mujer se encuentra en crisis, intentar dar un primer apoyo emocional por parte del personal consular para contener. Si éste no es suficiente, solicitar sus datos de contacto y referir con un/a profesional, sea que se encuentre en la oficina consular o forme parte de los servicios especializados en los que se apoya la oficina consular (ver **Herramienta 9**).
4. Canalizada la mujer o niña para la atención de crisis emocional, el personal de protección debe registrar el caso para posterior seguimiento.

## Paso 2.

### Preparación para la entrevista

Si la mujer no se encuentra en crisis, es momento de pasar a la entrevista. Para ello, es necesario prepararse de la siguiente manera:

1. Tener a la mano las guías para la atención proporcionadas en la *Caja de Herramientas* anexa a este Protocolo. Es probable que se utilicen varias de ellas.
2. Asegurarse de que la mujer se sienta cómoda y segura y en total privacidad en el espacio en donde va a ser entrevistada. Es fundamental dejar ver, tanto con el lenguaje verbal como el no verbal, que la mujer víctima de violencia puede confiar en quien la está atendiendo (ver **Herramienta 8**), así como en la oficina consular. Por otro lado, el espacio físico para la entrevista, en su caso, ya debe haber sido acondicionado tal como se describió en el capítulo de *Fortalecimiento de la respuesta consular*.

### Paso 3. Entrevista

1. Entrevistar a la mujer víctima de violencia (ver **Herramienta 8**). Si se trata de una niña o adolescente debe seguirse el Protocolo para la atención consular de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados.<sup>14</sup> Es importante obtener toda la información relevante y dejar constancia por escrito. Por ello, debe tomarse nota de la entrevista.
2. Elaborar junto con la víctima una valoración de peligro y riesgo (ver **Herramienta 7**). Si de dicha valoración se desprende que es necesario elaborar un plan de seguridad, éste deberá realizarse. Si existen niñas o niños dependientes de la mujer atendida que se encuentren en el contexto del cual ella es víctima de violencia, se les debe incluir en el plan de seguridad al valorarse necesario (ver **Herramienta 11**).
3. Identificar si la mujer víctima de violencia se encuentra en una situación especial de vulnerabilidad (ver **Herramienta 12**).
4. Enlistar sus necesidades y clasificarlas: a) necesidad de atención médica; b) necesidad de seguridad para ella y sus dependientes; c) necesidad de asistencia legal; d) necesidad de apoyo psicológico; e) necesidad de servicios de empoderamiento que les ayuden a generar autonomía económica.
5. Identificadas las necesidades, deben clasificarse por el tipo de urgencia (por ejemplo, si se determinó que la persona se encuentra en grave riesgo, la elaboración del plan de seguridad y su implementación será el primero en la lista de prioridades).
6. Elaborar un *Plan integral de atención y canalización*, a partir de la lista de necesidades, desagregando las tareas que le corresponde llevar a cabo al personal de protección, las acciones que le tocan a la mujer, niña o niño (tomando en cuenta la edad de la niña/o y su capacidad para llevar a cabo ciertas acciones, pero teniendo claro que no tiene por qué asumir cargas que no le corresponden a su edad, ya que esto será responsabilidad del consulado) y las cuestiones que deberán ser canalizadas a servicios especializados (incluir el plan de acción y canalización respecto de niñas y niños migrantes y el plan de acción respecto a mujeres en especial situación de vulnerabilidad cuando se necesite).

---

14 UNICEF-SRE. *Protocolo para la atención consular de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados*, 2015.

#### **Paso 4.** **Fin de la entrevista**

Despedir a la mujer atendida, asegurándose de que tiene claro el plan de acción y de canalización y de que cuenta con los medios para permanecer en comunicación con la oficina consular.

NO cerrar el caso hasta que la situación de violencia haya cesado y la víctima se encuentre fuera de peligro, hasta que el caso judicial haya sido resuelto o bien, se encuentre debidamente canalizado y atendido. Si se encuentra en posibilidades de contestar el cuestionario de salida, entregárselo para dicho fin (ver **Herramienta 13**).

En el caso descrito, en tanto que María José viene acompañada de su madre e hija mayor de tres años, Verónica en el momento en que se entera que María José llegó a la oficina consular a denunciar una situación de violencia, debe recomendar a María José que tanto la niña como su madre la esperen en el espacio lúdico mientras dura la entrevista y conducir las hacia dicho espacio. Es muy probable que tanto la niña como la madre, si es que viven con María José, sean víctimas de violencia, por lo que Verónica deberá obtener información sobre ello y recomendar a María José que las mismas sean entrevistadas individualmente. Utilizar la **Herramienta 11**.

#### **Paso 5.** **Acción y canalización**

Si a partir del plan de acción se detecta la necesidad de llevar a cabo acciones inmediatas, por ejemplo canalización a servicios especializados, tales como apoyo emocional, servicios legales (abogados PALE o abogados consultores) o servicios médicos, hacerlo en el momento. Si no es necesario, agendar con la víctima los distintos momentos para realizar el plan integral de acción y canalización a los servicios especializados.

#### **Paso 6.** **Registro**

Registrar debidamente el caso en la pestaña de VAIM relacionada con violencia contra las mujeres y desagregando por el tipo de violencia y la modalidad de la misma. Ingresar toda la información tal y como lo requiere el SIPC y subir el texto de la entrevista en documento.

## Paso 7.

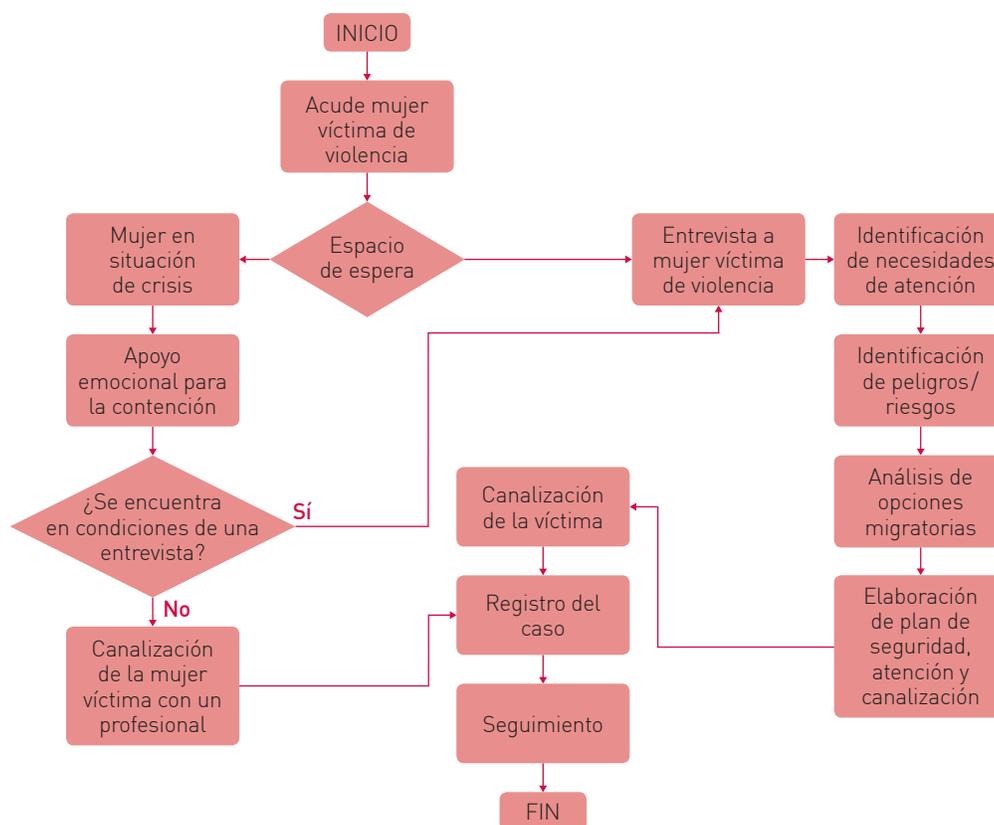
### Seguimiento y cierre de caso

En los días subsiguientes, mantener el canal de comunicación abierto con la persona atendida. Para dar adecuado seguimiento al caso es necesario considerar lo siguiente:

1. **En caso de haber canalizado a servicios legales:** una vez que la/el abogada/o haya elaborado la estrategia jurídica y la haya comenzado a poner en práctica, se le dará seguimiento mediante la solicitud de informes periódicos del avance del caso y se registrará dicha información en el rubro de seguimiento del caso.
2. En caso de haber canalizado a otros servicios especializados:
  - **De salud,** el seguimiento se hará mediante el envío periódico de comunicaciones para saber cuándo es dada de alta.
  - **De apoyo psicológico,** el seguimiento se hará mediante el envío periódico de comunicaciones para conocer avances.
3. **En caso de haber canalizado a un refugio:** habrá de darse seguimiento hasta que se constate que la mujer cuenta con un lugar seguro a dónde ir y verificar que no necesita algún apoyo posterior. Si se detecta que requiere apoyo posterior a la estadía en el refugio (para un nuevo domicilio, o un trabajo o estudios), se le canalizará al área de comunidades del consulado.
4. **En caso de haber canalizado al área de comunidades (trabajo, educación o empoderamiento):** el caso se considerará cerrado en cuanto haya sido canalizado. Se enviará al área de comunidades para su seguimiento.

**Es importante que los casos queden abiertos el tiempo suficiente para realizar el seguimiento. El seguimiento puede darse una vez al mes o cada dos meses, según la etapa en la que se encuentre. Los casos se podrán cerrar cuando el personal consular tenga la seguridad de que la persona ha sido atendida por los diferentes servicios especializados, y no vive una situación de violencia.**

**FIGURA 7** Diagrama atención área de protección consular



### C. Ventanilla de Atención Integral a la Mujer (VAIM)

Puede ser que la mujer víctima de violencia acuda a la oficina consular a realizar cualquier trámite y no sea consciente o no tenga la intención de reportar al consulado que sufre una situación de violencia. Es en estos casos donde la VAIM debe ponerse en práctica. Lo mismo debe realizarse, en el marco del Programa de Consulados Móviles, por ejemplo, en el que personal consular del área de documentación podría detectar o conocer de una situación de violencia contra las mujeres, como se explica más adelante.

Por ello, es importante que en todas las áreas consulares se coloquen y repartan materiales informativos sobre los servicios consulares en materia de atención de la violencia contra las mujeres, lo que podría ayudar a que las mujeres que sufren una situación de violencia se percaten de ello y se animen a denunciarla.

### Paso 1.

Si una mujer, leyendo los materiales de difusión, reportara situación de violencia, el personal del área correspondiente debe ahondar en la información que le proporcione.

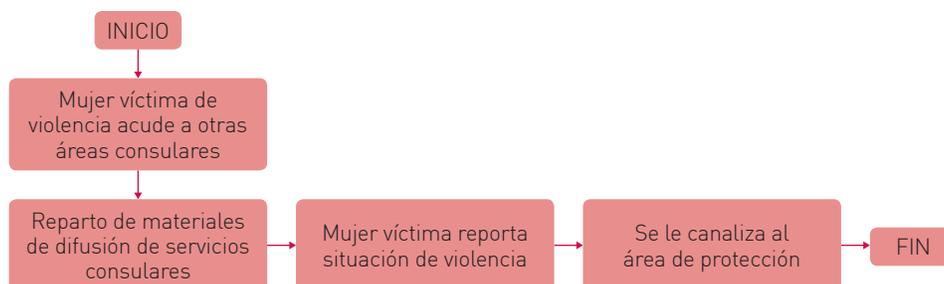
### Paso 2.

Si la mujer está de acuerdo, se le canaliza al área de protección para que, en su caso, se inicie el proceso de atención.

### Paso 3.

Si la mujer no reportara violencia, pero el personal consular sospechara que la sufre, se deberá aplicar el proceso de detección, tal y como se detalla en la [Herramienta 6](#).

FIGURA 8 Diagrama atención VAIM



## D. Modalidades de consulados móviles

Las modalidades del Programa de Consulados Móviles<sup>15</sup> son las siguientes:

- Consulados móviles.
- Jornadas sabatinas, dominicales o en días inhábiles.
- Consulados sobre ruedas.
- Actividades de documentación entre semana fuera de la oficina consular.

15 Para mayor detalle sobre cada modalidad, ver Anexo: “Glosario y bibliografía”.

La detección y atención de posibles casos de violencia por parte de los consulados móviles debe responder a los mismos criterios y estándares que se utilizan en la oficina consular, pero con los ajustes necesarios para adaptarlos a las circunstancias físicas y del personal de cada una de las diferentes modalidades de consulados móviles.

Para prestar la atención, las instalaciones del consulado móvil deben contemplar un espacio que garantice la privacidad, seguridad y confianza de la víctima, tal como se describió en el capítulo de Fortalecimiento de la respuesta consular.

## CASO 2

**Sandra Juárez trabaja en un campo agrícola. En un día laboral se enteró que personal del Consulado de Atlanta se encontraban en el lugar ofreciendo servicios consulares. Sandra ha sufrido acoso sexual desde hace unos meses por parte de uno de sus compañeros de trabajo. Así que se acerca al personal consular en busca de ayuda.**

En caso que personal de protección participe, el proceso de atención es el mismo que en el área de protección de la oficina consular. Si no, se requiere contar con personal consular suficientemente sensibilizado y capacitado para detectar, dar una primera atención a mujeres migrantes que reporten situaciones de violencia y posteriormente canalizar los casos al área de protección de la oficina consular para su atención y seguimiento. Si la víctima no pudiera ir o llamar a la oficina consular para ser atendida, se deberán tomar los datos de contacto y proporcionarlos a personal de protección para que éste pueda contactarla.

Si las víctimas se encontraran en una situación de riesgo y peligro, el personal consular que participe en los consulados móviles necesitará estar sensibilizado y capacitado para valorar esta situación y, en todo caso, para canalizarlas inmediatamente a servicios especializados de atención que se requieran y dar inmediato aviso de esta situación al área de protección del consulado para posterior seguimiento del caso.

**Se recomienda que personal consular de protección participe, en la medida de lo posible, en el Programa de Consulados Móviles.**

En general, la población que asiste a jornadas entre semana de consulados móviles, lo hace para realizar trámites como pasaporte, matrículas de alta seguridad, actas de nacimiento, entre otros. De ahí que la labor de detección sea especialmente relevante; es probable que el personal de los consulados móviles tenga que ser particularmente receptivo e incluso proactivo para poder detectar situaciones de probable violencia de género. Para ello, véanse el capítulo de Detección y la **Herramienta 6**.

La herramienta de los consulados móviles debe facilitar el acercamiento a las víctimas que tienen dificultad para acceder a información y a un conjunto de servicios disponibles en las grandes ciudades. Muchas de ellas viven y trabajan en poblaciones pequeñas y alejadas en las cuales es más difícil encontrar un contexto en el que se genere la confianza suficiente para que puedan hablar de la situación de violencia que se esté viviendo. En dichos lugares también es más fácil que exista un mayor control por parte de la persona agresora.

### **Paso 1.**

El personal consular deberá proporcionar a cada persona materiales de difusión que contengan los servicios consulares, el número de atención telefónica mediante los cuales puede entrar en contacto con el personal consular, en caso de que en ese momento no pueda o no quiera denunciar. Este material se puede dejar en una mesa donde haya material de otras áreas consulares; también se puede dar en propia mano al realizar el trámite que necesitan.

### **Paso 2.**

En el primer acercamiento con la posible víctima (plática o interacción con personal), si ella solicita la atención o el personal consular detecta a una posible situación de violencia (ver capítulo de Detección y **Herramienta 6**), el personal especializado de protección, comienza el proceso de atención.

### **Paso 3.**

En su defecto, el personal consular capacitado para dar una primera atención, realiza una valoración del riesgo o peligro en que se encuentre la víctima.

#### Paso 4.

Si existe riesgo, canaliza directamente a los servicios especializados (**para ello deberá llevar consigo el directorio de servicios especializados**). Si no existe riesgo o peligro, brinda datos de contacto del área de protección consular.

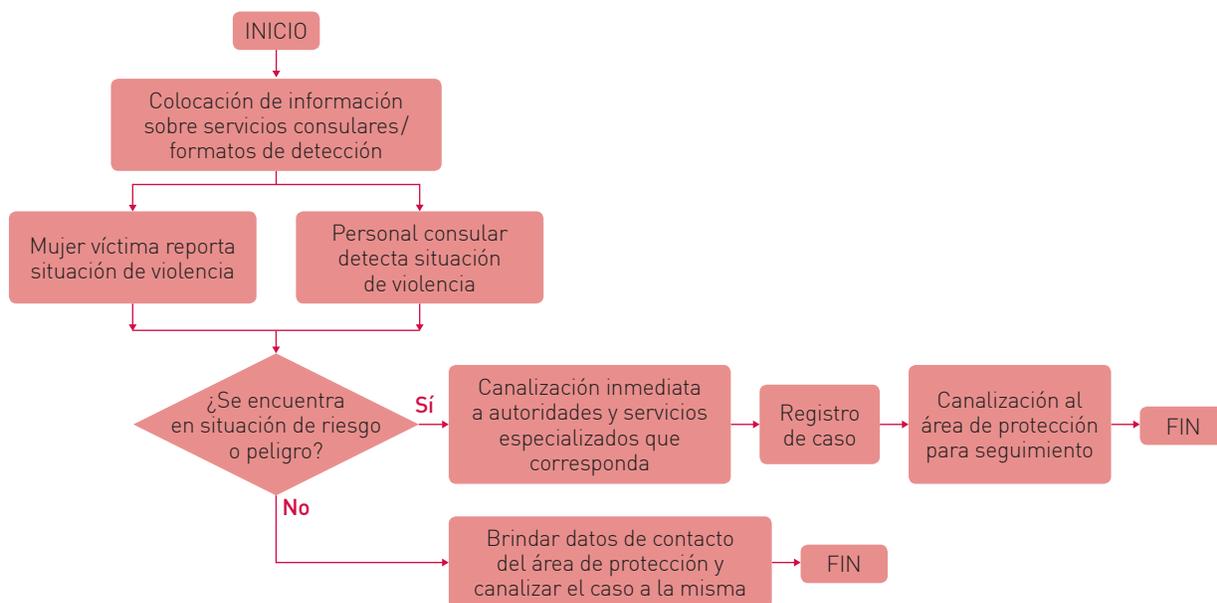
#### Paso 5.

Registra el caso.

#### Paso 6.

Se turna el caso al área de protección consular para seguimiento.

FIGURA 9. Diagrama atención consulados móviles



En el *caso 2*, es probable que a Sandra se le complique acudir al Consulado de Atlanta, ya sea porque se encuentre retirado o bien, porque se le dificulte salir de su lugar de trabajo. Por esto, el personal consular que la atiende, al no ser de protección, debe registrar sus datos de contacto, valorar la situación de riesgo o peligro en que se encuentra, registrar el caso y canalizar ya sea directamente a servicios especializados o bien, al área de protección consular.

## **E. Visitas de centros de detención migratoria y penales**

Las mujeres en situación de privación de su libertad acumulan factores de vulnerabilidad a situaciones de violencia. Es por ello que se recomienda que el personal consular de protección aproveche el programa de visitas a estos centros para:

1. Difundir los servicios consulares en materia de atención de la violencia contra las mujeres.
2. Detectar casos de violencia contra las mujeres mexicanas detenidas en dichos centros (ver capítulo de Detección y **Herramienta 6**).
3. Atender dichos casos.

Así, se recomienda al personal de protección seguir los pasos que se describen a continuación:

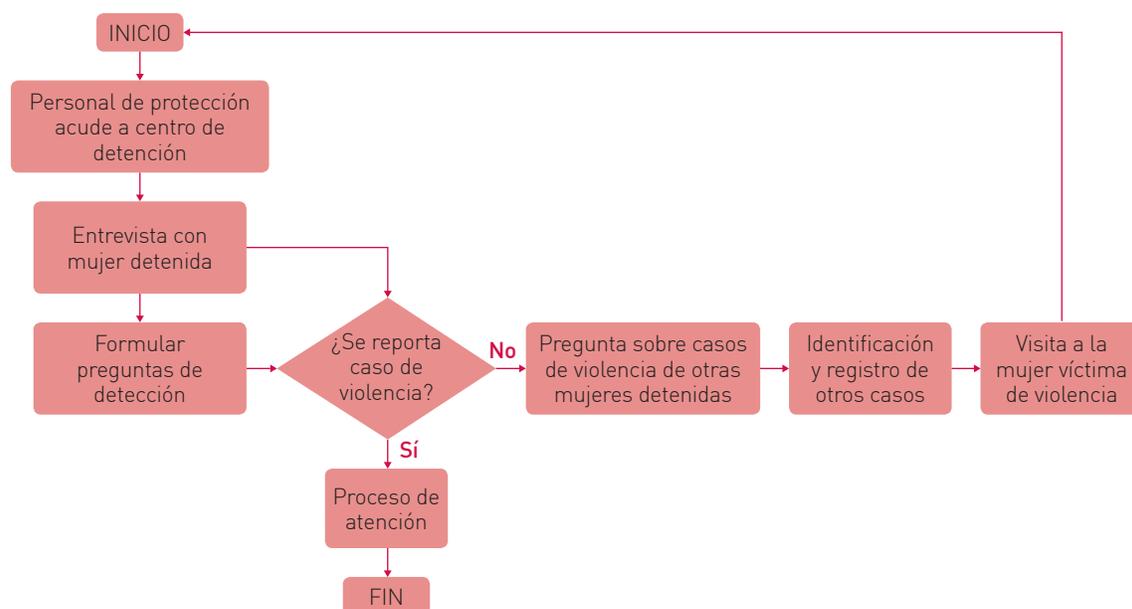
### **Paso 1.**

El personal de protección acude a visitar a una mujer detenida y se entrevista con la misma para verificar su situación.

### **Paso 2.**

Si durante la entrevista la mujer refiere ser víctima de violencia, o si se detecta una situación de violencia, se registra el caso y se inicia el proceso de atención.

FIGURA 10. Diagrama atención en centros de detención migratoria o penales



## F. Líneas de atención telefónica

### CASO 3

Juana Martínez vive con sus dos hijos y es trabajadora doméstica en el domicilio de la familia Johnson en el condado de Los Ángeles. Desde hace unos meses, el señor Johnson le ha hecho insinuaciones de tipo sexual. Hace algunos días, el señor Johnson entró por la noche a su cuarto con la intención de abusar sexualmente de ella, pero logró sacarlo de su cuarto y encerrarse con llave. El señor Johnson la amenazó con denunciarla a las autoridades migratorias, si la noche siguiente no accedía a tener relaciones sexuales con él. Al día siguiente, esperó a que la familia Johnson saliera de casa y llamó a su amiga Alejandra Sánchez, quien trabaja en otra casa del vecindario para contarle la situación.

Alejandra le proporcionó el teléfono del CIAM que había obtenido en un restaurante mexicano y le recomendó hablar cuanto antes. Juana, aprovechando que no había nadie en casa, llamó al CIAM y contó sobre su caso.

En muchos casos, una llamada telefónica es la única vía que tiene una persona víctima de violencia para pedir auxilio. Por ello, la oficina consular debe cuidar no tener líneas constantemente ocupadas o que tarden mucho tiempo en poder comunicar con el área requerida, así como atender la línea telefónica de guardia de protección. Las llamadas pueden realizarse tanto al CIAM como a la línea telefónica del área de protección de la oficina consular que corresponda.

Es importante que se incluya en el plan de capacitación y sensibilización al personal del CIAM para que éste se encuentre familiarizado con cómo atender y con quién canalizar a la mujer víctima en caso de emergencia y/o que el área de protección de la oficina consular no conteste la llamada. Por ello se recomienda proporcionar al CIAM el directorio de servicios especializados en que la red consular se apoya.

### **Paso 1.**

Llamada al CIAM.

### **Paso 2.**

CIAM canaliza a la mujer al área de protección consular para que se inicie el proceso de atención.

### **Paso 3.**

Si el área de protección no contesta o la mujer se encuentra en una situación de riesgo o peligro, el CIAM canaliza a la red de servicios especializados de la oficina consular que corresponda.

---

**FIGURA 11.** Diagrama de atención líneas telefónicas



---

Las oficinas consulares pueden establecer otras posibilidades de contacto como:

- En el sitio web de cada consulado establecer un vínculo para ingresar una solicitud de apoyo en caso de violencia.
- Una aplicación para teléfono celular que permita el envío de solicitudes de atención en caso de violencia.

## **G. Canalización a servicios especializados y opciones de visas**

### **Paso 1.**

Para determinar la canalización de una mujer víctima de violencia, se requieren identificar las necesidades de atención, entre las cuales encontramos:

1. Atención médica: primeros auxilios, básica, especializada y de hospitalización.
2. Seguridad para la mujer y sus dependientes (hijos y/o hijas, algún adulto mayor o persona con discapacidad), lo cual requiere contar con servicios de albergue y refugios.
3. Orientación y acompañamiento para denunciar la situación de violencia a la policía.

4. Asistencia legal: divorcio, separación de bienes, custodia, pago de alimentos, restitución de menores, asistencia consular a mujeres detenidas en centros migratorios o penales, orientación laboral o por discriminación en materia de derechos humanos y asesoría en temas migratorios, como la tramitación de la Visa U o VAWA.
5. Apoyo psicológico: para primera atención psicológica, para contención, para manejo de crisis, para terapias individuales o grupales, terapias para personas agresoras, para niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, grupos de apoyo.
6. Servicios de empoderamiento: educativos, laborales, orientación para conseguir vivienda y otras acciones para auxiliar en proceso de empoderamiento.

## Paso 2.

Determinar el tipo de canalización: 1) acción inmediata y 2) derivada de un plan integral (agendada en distintos momentos y que contemple los diferentes tipos de apoyo que se requieran).

En la determinación de la línea base que la oficina consular desarrolló conforme al capítulo de *Fortalecimiento de la respuesta consular*, debió responder a las preguntas que le permitieran identificar la capacidad de su respuesta institucional para la canalización interna y el alcance de los servicios internos. Con dichos resultados, se debe elaborar un plan de acción de canalización que especifique los servicios que es posible otorgar directamente por el personal consular. Una guía de derivación a servicios especializados se encuentra como **Herramienta 10**.

Más allá de la emergencia en cuanto los servicios de salud, de apoyo emocional y legal, se requieren fortalecer las capacidades de las mujeres víctimas de violencia, a través de la realización de sus derechos económicos, sociales y culturales como la educación, la vivienda y el trabajo. Ello les permitirá ser agentes de sus vidas, tomar sus propias decisiones y prevenir nuevas situaciones de violencia.

En ese sentido, el papel que desempeñe el área de comunidades con los programas de empoderamiento que implemente, así como respecto de la coordinación con las organizaciones locales que presten servicios de empoderamiento, resulta de fundamental importancia.

### **Si procede la canalización a servicios de salud, indispensable considerar:**

1. No asumir que las y los psicólogos y otros orientadores profesionales ya cuentan con capacitación adecuada sobre la violencia contra las mujeres.
2. No permitir que el personal realice terapia de pareja con mujeres que están viviendo una relación abusiva.
3. Tener en cuenta posibles formas de apoyo emocional fuera del marco psicológico o psiquiátrico.
4. Las psicoterapias individuales a largo plazo no son siempre posibles, y su costo supera sus beneficios.<sup>16</sup>
5. Procurar sinergia entre diferentes organizaciones de las redes para capacitar psicólogos.

### **Si procede la canalización a servicios legales, indispensable considerar:**

1. No asumir que la razón más frecuente por la que las mujeres buscan ayuda legal es el procesamiento de la persona agresora. La mayor demanda de servicios jurídicos también abarca temas como el divorcio, la división de bienes, la custodia de hijas e hijos menores de edad, el apoyo económico, la división de bienes, todas herramientas legales que les permitieran separarse del esposo violento y aún contar con un sostén para ellas y sus hijas/os; y especialmente el acceso a las visas U y procedimiento VAWA.
2. El conocimiento y una actitud especial hacia la violencia son tan importantes en profesionales del área jurídica como en el campo de la salud. Profesionales en leyes pueden causar tanto daño en las víctimas de violencia si expresan actitudes negativas hacia las mujeres que sufrieron violencia o si desconocen la dinámica y las consecuencias del abuso físico, psicológico y sexual. Es necesario que la oficina consular se asegure de los conocimientos de las personas especialistas al conformar su red de servicios especializados.

---

16 Bott Sandra, Guedes Alessandra, *et. al.*, *Fortaleciendo la respuesta del sector de la salud a la violencia basada en género... op. cit.*, p. 149.

3. Para proteger la seguridad y el bienestar de las mujeres, resulta fundamental que las y los abogados consultores y PALE enmarquen el tema de la violencia contra las mujeres dentro de una perspectiva de género y de derechos humanos. Es por ello que requieren también ser capacitados y sensibilizados en la materia.<sup>17</sup>
4. Quienes otorguen el apoyo legal tengan amplio conocimiento de las leyes locales y federales, de los derechos reconocidos a las mujeres víctimas de violencia, independientemente de su estatus migratorio en EUA, si fuera el caso, así como de los servicios ofrecidos por el propio Estado.<sup>18</sup> En especial de los procedimientos para la obtención de visas.

### **Si procede la canalización a grupos de apoyo, indispensable considerar:**

Los grupos de apoyo constituyen una alternativa de costo relativamente bajo en relación con las psicoterapias individuales a largo plazo. Es importante establecer alianzas con organizaciones en las comunidades que otorguen este tipo de actividades. Los grupos de apoyo permiten entre otras cosas:

- Darse cuenta que no son las únicas que viven este tipo de agresiones.
- Identificar casos de mujeres que han logrado salir del círculo de la violencia.
- Saber que tienen derechos y que la ley en el país receptor las protege, independientemente de su estatus migratorio.
- Sentirse acompañadas en el proceso emocional.

### **Consideraciones básicas para la Visa U y el procedimiento VAWA en EUA<sup>19</sup>**

- Tener en cuenta que pueden existir diferencias en cada estado y municipio, sobre todo en lo que respecta a la firma de la certificación necesaria para obtener la Visa U.
- Se recomienda trabajar con organizaciones de sociedad civil especializadas de la circunscripción para conocer las mejores opciones para víctimas de violencia. Por ejemplo, como la Visa U requiere trabajo con la policía (o *law enforcement* en general) y no siempre será la forma más ágil, otra opción puede ser ir directo a una corte para una orden de restricción.

---

17 *Idem.* p.152.

18 Ver NIWAP, WCL, Sofia Vivero, Leslye E. Orloff, Daniel J. Quinones, Benish Anver and Charles Palladino *Report to the Legal Services Corporation: Immigrant Victims of Domestic Violence, Sexual Assault and Human Trafficking and Access to Legal Services*. Disponible en <http://1.usa.gov/1UgG8Ec>.

19 Información recopilada por el Instituto para las Mujeres en la Migración, AC (IMUMI)

- En el caso de peticiones bajo procedimiento VAWA, no es necesario tener certificación de la policía, es decir, la víctima no tiene que haber tenido contacto con la policía, pero se requiere que la persona agresora sea residente legal de EUA o nacional de ese país, así como haber contraído matrimonio o que el estado donde residan acepte el *common law marriage*.
- Hombres y parejas del mismo sexo también califican para solicitar visas bajo VAWA.
- Las personas retornadas también pueden pedir visas U o bajo el procedimiento VAWA desde México, si el delito o el abuso ocurrió en los EUA.
- Visas U tienen más posibilidad de recibir una exención (*waiver*) en caso de no contar con todos los requisitos.

## Información adicional sobre la Visa U y el procedimiento VAWA<sup>20</sup>

### ¿Qué es una Visa U?

La Visa U (conocida también como status U) es una forma temporal de status migratorio para inmigrantes que han sido víctimas de ciertos crímenes. Las personas que reciben esta visa tienen permiso de trabajo, pueden solicitar residencia permanente (*green card*), y pueden tener este estatus por tres años.

### ¿Quién es elegible para Visas U/Status U?

Solicitantes para la Visa U tienen que demostrar seis hechos básicos para ser elegibles:

- Haber sido víctima de un delito clasificado en el territorio estadounidense. Esta denominación incluye: tortura, tráfico de personas, violencia doméstica, asalto sexual, acoso, asalto criminal, entre otros. Aunque la mayor parte de estos delitos son mayores, es posible también calificar por haber sido víctima de un delito menor. En algunos casos, los individuos pueden calificar aunque ellos mismos no hayan sido víctimas directas del crimen. Las personas son consideradas “víctimas directas” si fueron perjudicadas directamente o experimentaron algún tipo de trauma emocional al haber sido testigos del crimen. Por ejemplo, la madre o el padre de una víctima menor de edad puede ser considerada/o una víctima directa. Las personas también pueden calificar como “víctimas indirectas” si su cónyuge, hija, hijo, padre, madre, hermana, o hermano fue víctima de un delito y ha fallecido o sufre alguna discapacidad como resultado del crimen. Tanto las víctimas directas como indirectas son elegibles para solicitar una Visa U.

---

20 *Idem*.

- Ha sufrido abuso físico o mental como consecuencia de un delito.
- Tiene información sobre el delito.
- Ha sido de gran ayuda, está siendo de ayuda, o puede ser de ayuda a la policía en la investigación del crimen.
- Recibe una certificación de una autoridad legal federal, estatal o local en la cual se establece que el/la solicitante ha sido útil en la investigación. Estas autoridades para el cumplimiento de la ley son generalmente una fuerza local de la policía, la oficina del procurador, o un/a juez/a, pero también pueden ser oficiales de protección a la niñez.
- Es admisible como inmigrante a Estados Unidos. Sin embargo, existen muchas exenciones disponibles para los receptores de la Visa U en el caso de que se les presente un caso de inadmisibilidad.

Las personas que son víctimas de delitos son denominadas como solicitantes “principales”. Las familias de los solicitantes “principales” también pueden aplicar como “derivados”, incluso si ellos mismos no fueron víctimas del crimen. Las/os solicitantes “principales” menores de 21 años pueden incluir cónyuges, menores, padres, madres o hermanos como “derivados”. Los solicitantes “principales” mayores de 21 años pueden solicitar en nombre de sus cónyuges e hijos.

### *¿Qué es el Violence Against Women Act (VAWA)?*

El *Violence Against Women Act*<sup>21</sup> se aprobó en 1994 y ha sido revisado varias veces posterior a su aprobación. Una sección importante de esta ley permite que inmigrantes indocumentadas/os que son abusadas/os por una persona con ciudadanía estadounidense o residencia legal permanente, cónyuges, padre, madre, o hija/o puedan hacer una “auto-petición” para obtener el estatus legal y eventualmente la residencia permanente. La ley está diseñada para proteger migrantes indocumentada/os de abusos y para prevenir situaciones en las cuales se sientan obligados a permanecer en relaciones de abuso para poder obtener el estatus legal.

### *¿Quién es elegible para hacer una “auto-petición” para obtener el estatus legal con la ley VAWA?*

Por lo general, cuando una/un inmigrante en situación irregular se casa con una persona residente o con ciudadanía, ellos hacen una solicitud al Gobierno de Estados Unidos para que la o el inmigrante pueda obtener la residencia permanente en los Estados Unidos.

---

21 The Violence Against Women Reauthorization Act of 2013: <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/BILLS-113s47enr/pdf/BILLS-113s47enr.pdf>

De igual manera, es común que las personas con ciudadanía o residencia permanente legal hagan solicitudes para sus padres o hijas/os inmigrantes. En estos casos, puede surgir una relación desigual en la cual la o el inmigrante se vuelve dependiente de quien hace la solicitud.

Si se desarrolla una situación de abuso en la relación, la VAWA permite a las y los inmigrantes salir de esta dependencia y realizar una auto-petición para obtener la residencia. Los siguientes inmigrantes pueden hacer auto-peticiones:

- Cónyuges personas con ciudadanía de EUA o residencia legal permanente en ese país.
  - En este caso, el abuso debe haber ocurrido durante el matrimonio.
  - Aunque puede parecer que sólo mujeres pueden solicitar la VAWA debido a su nombre, los esposos de ciudadanas americanas, así como parejas del mismo sexo de cualquier género también pueden solicitarla.
- Niñas o niños víctimas de abuso (solteros y menores de 21 años) de padre con ciudadanía de EUA o residencia legal permanente en ese país.
- Padres o madres víctimas de abuso por parte de personas mayores de 21 años con ciudadanía de EUA o residencia legal permanente en ese país,
- Padres o madres de las niñas o niños abusados por un cónyuge que tenga ciudadanía de EUA o residencia legal permanente en ese país.

En el marco de VAWA el “abuso” se define como crueldad extrema y/o agresión. Incluye infligir daño físico o amenazas, relaciones sexuales forzadas, abuso emocional, y detención por la fuerza. Además, la víctima debe demostrar que ella o él vivió con el perpetrador en algún momento.



# Anexos

## Glosario

**Actividades de documentación fuera de la oficina consular:** prestación de servicios consulares de documentación fuera de la oficina consular, en poblaciones situadas en lugares cercanos a la sede, dentro de su circunscripción donde, por motivos geográficos, de concentración de población mexicana o de asistencia consular. Es necesario que el personal de la oficina consular se desplace por vía terrestre para su atención. Estas actividades se realizan entre semana, en días hábiles y sólo se brinda atención al público por un día. Participan personal del SEM y personal local que se organizan de tal forma, que no afectan el funcionamiento de la oficina consular.

**Área de protección consular:** área consular encargada de dar protección a personas mexicanas en el exterior.

**Atención:** servicios especializados que reconocen tanto las causas como las consecuencias de la violencia y que las combaten desde la integralidad. Buscan garantizar atención de calidad a las mujeres en situación de violencia, que contemple su detección oportuna y proporcione servicios especializados —médicos, psicológicos, jurídicos y sociales— de manera gratuita, así como el restablecimiento de sus derechos, seguridad y autonomía.

Fuente: CONAVIM. *Glosario de términos sobre la violencia contra la mujer*. P. 19

**Asistencia consular:** apoyo que prestan las oficinas consulares a nacionales que se encuentran en un país extranjero; consiste en proveer orientación y consejo respecto a sus relaciones con particulares y con las autoridades de aquel país, además de acciones concretas, como visitar a nacionales detenidos en prisiones, hospitalizados o en cualquier otra situación grave o difícil.

Fuente: SRE. *Guía de protección consular*. P. 125

**Autocuidado:** conjunto de estrategias que pueden utilizar las personas para propiciar y fortalecer su bienestar integral y así prevenir el deterioro y cansancio obsesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía, acompañado de una pérdida de motivación, que a lo largo del tiempo afecta el comportamiento en general (*burn out*).

**Categorías sospechosas:** rubros prohibidos de discriminación previstos en las normas jurídicas de origen interno e internacional que definen la discriminación. Las categorías sospechosas son sexo, género, preferencias/orientaciones sexuales, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, el estado civil, raza, color, idioma, linaje, nacionalidad, origen social o étnico, posición económica, nacimiento, o cualquier otra condición social.

Fuente: SCJN. *Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género*. P. 58

**Centro de detención migratoria:** también conocido como centro de alojamiento, es el lugar donde se aloja a las personas migrantes que se encuentran en situación irregular a su llegada o tránsito en el país receptor y en donde esperan se determine su estatus migratorio.

Fuente: OIM. *Glosario de términos sobre Migración*. P. 12

**Centro de detención penal:** cárceles o penitenciarías públicas y privadas.

Fuente: SRE. *Guía de protección consular*. P. 127

**CIAM:** Centro de Información y Asistencia a Mexicanos. Es un centro especializado de llamadas que orienta integralmente a personas mexicanas en Estados Unidos de América en materia de prevención y protección y que sirve como punto de primer contacto entre la población mexicana y las representaciones de México en Estados Unidos.

**Círculo de violencia:** ciclo que muestra un patrón repetitivo de la violencia contra las mujeres y que se manifiesta principalmente en la violencia de pareja y se desarrolla en tres fases. *Fase de tensión:* Escalada gradual de tensión en la pareja que se caracteriza por el aumento de conflictos y actos violentos. El agresor demuestra su violencia de forma verbal y, en algunas ocasiones, con agresiones físicas que la mujer suele justificar, ya que no es consciente del proceso de violencia en el que se encuentra involucrada. *Fase de agresión:* estallamiento de la violencia, ya sea física, psicológica y/o sexual. Se producen estados de ansiedad y temor en la mujer, que suelen conducirla a consultar a alguna amiga o familiar, a pedir ayuda o a tomar la decisión de denunciar a su agresor. *Fase de conciliación (fase de luna de miel).* En esta fase, después de los episodios violentos, el agresor muestra arrepentimiento, suele pedir perdón y es perdonado.

Fuente: CONAVIIM. *Mujeres sin violencia* (blogspot).

El círculo de la violencia es un referente fundamental para la comprensión de la violencia contra las mujeres, que se complementa con el enfoque ecológico, que comprende la interacción de los factores personales, socioculturales y situacionales que se combinan para perpetuar la relación de poder-subordinación. Es decir, no existe un único factor causante de la violencia sino varios, que se combinan para aumentar la probabilidad de padecer violencia.

Fuente: INMUJERES. *Glosario de género*. P. 28 (edición 2007).

**Circunscripción consular o distrito consular:** Es el espacio geográfico (territorio) atribuido a una oficina consular para el ejercicio válido de sus funciones consulares y en el que tiene competencia.

Fuente: SRE. *Guía de protección consular*. P. 125

**Consulado:** Es el organismo de la administración pública de un Estado en el territorio de otro, con el objetivo de asistir y proteger a sus nacionales, en la medida de lo permitido por el derecho internacional y el derecho interno del Estado receptor.

Fuente: SRE. *Guía de protección consular*. P. 125

**Consulados móviles:** prestación de servicios consulares fuera de la oficina consular, en poblaciones situadas dentro de la circunscripción donde, por motivos geográficos, de concentración de población mexicana o de asistencia consular, es necesario que el personal de la Oficina Consular se desplace por vía aérea, terrestre (una distancia de mínimo 80 km -50 millas- o 2 horas de traslado) o marítima, para su atención. Se realizan los fines de semana o inhábiles y podrán brindar atención al público, entre uno y tres días. Participan personal del SEM y personal local de la oficina consular.

**Consulados sobre ruedas:** prestación de servicios consulares fuera de la oficina consular, en poblaciones situadas dentro de la circunscripción donde, por motivos geográficos, de concentración de población mexicana o de asistencia consular, es necesario que el personal de las oficinas consulares se desplace por vía aérea, terrestre o marítima, para su atención. Se realizan sobre un máximo de 5 días consecutivos y se constituyen en unidades, pudiendo existir más de una unidad paralela de trabajo por oficina consular, con la participación del personal del SEM y personal local, contratados específicamente para esa labor.

**Continuum de violencia:** Los hechos de violencia no suelen ser hechos aislados, sino que se enmarcan en un contexto continuo. Desde esta perspectiva, se puede afirmar que cuando una mujer (o niña o adulta mayor) es agredida física o psicológicamente, violada y/o asesinada, el hecho formará parte de una cadena, en donde la violencia se normaliza. Debido a esta naturalización e internalización de las formas de dominación, muchas mujeres resisten y creen que es imposible evitarlas. La noción del continuum aporta elementos no sólo para visibilizar la permanencia y sistematicidad de la violencia en la vida de las mujeres a nivel particular, sino para entender cómo les afecta a nivel colectivo y a través de la historia. Así como una mujer en particular vive un ciclo de violencia, lo viven las mujeres de una familia, una comunidad, una población.

Fuente: Impunity Watch. *El continuum de la violencia contra las mujeres*. P. 9.

**Discriminación:** toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

Fuente: LFPD (art. 4).

**Discriminación contra la mujer:** toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Fuente: CEDAW (art. 1)

**Discriminación directa:** aquella que se produce cuando una persona recibe un trato menos favorable que otra en una situación análoga a causa de estereotipos de género.

Fuente: INMUJERES. *Glosario de género*. P. 36. (edición 2013).

**Discriminación indirecta:** aquella que se presenta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutral, puede ocasionar una desventaja a personas por motivos de género.

Fuente: INMUJERES. *Glosario de género*. P. 36. (edición 2013).

**Discriminación estructural o sistémica:** aquella que se ejerce contra algunos grupos de población que es omnipresente, está fuertemente arraigada en el comportamiento y la organización de la sociedad, y a menudo implica actos de discriminación directa e indirecta. Esta discriminación sistémica puede consistir en normas legales, políticas, prácticas o actitudes culturales predominantes en el sector público o privado que generan desventajas comparativas para algunos grupos y privilegios para otros.

Fuente: CDESC. Observación General N.º. 20.

**Discriminación múltiple:** También conocida como discriminación agravada, es la suma de diversos tipos de discriminación que una persona o un grupo de personas puede sufrir en relación a su género, edad, discapacidad, condición genética, idioma, religión, preferencia sexual, situación económica, origen social, entre otros motivos. Esta característica, que permite acumular diversos tipos de discriminación y afectar más a unas personas que a otras, es relevante para elaborar estrategias, políticas y programas para la igualdad de oportunidades.

Fuente: CONAPRED. *Glosario sobre derechos humanos y no discriminación*.

Las mujeres pertenecientes a algunos grupos, además de sufrir discriminación por el hecho de ser mujeres, también pueden ser objeto de múltiples formas de discriminación por otras razones, como la raza, el origen étnico, la religión, la incapacidad, la edad, la clase, la casta u otros factores. Este tipo de discriminación puede afectar a estos grupos de mujeres en diferente medida o en distinta forma que a los hombres.

Fuente: Comité de la CEDAW. *Recomendación General N.º. 25* (parr. 12).

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

Fuente: LGAMVLV (art. 5, párr. 10)

**Estereotipos:** son todas aquellas características, actitudes y roles que estructuralmente en una sociedad son atribuidas a las personas en razón de alguna de las condiciones enumeradas como “categorías sospechosas”. Asignar estereotipos responde a un proceso de simplificación para el entendimiento y aproximación del mundo. Están profundamente arraigados y aceptados por la sociedad que los crea, reproduce y transmite. Lo problemático surge cuando a dichas características, actitudes y roles se les adjudica consecuencias jurídicas, así como una baja jerarquización respecto a lo que se considera como el paradigma único del “sujeto neutral universal”.

Fuente: SCJN. *Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género*. P. 48

Clasificación social particularizada de grupos y personas por medio de signos a menudo muy simplificados y generalizados, que implícita o explícitamente representan un conjunto de valores, juicios y suposiciones acerca de su conducta, sus características o su historia. Los estereotipos identifican no sólo categorías generales de personas: poblaciones nacionales, clases, etnias, sino que son distintivos también en tanto portadores de juicios indiferenciados acerca de sus referentes.

Fuente: CONAPRED. *Glosario sobre derechos humanos y no discriminación*.

**Estereotipos de género:** características, actitudes, atributos y roles asignados cultural y socialmente a mujeres y hombres, a partir principalmente de las diferencias físicas basadas en su sexo. Si bien afectan tanto a hombres como a mujeres, tienen un mayor efecto negativo en las mujeres, pues históricamente la sociedad les ha asignado roles indivisibilizados en cuanto a su relevancia y aportación, y jerárquicamente considerados inferiores a los de los hombres. Pueden estar basados en características físicas (estereotipos de sexo); en el comportamiento sexual atribuido a uno y otro sexo (estereotipos sexuales), en el comportamiento social atribuido a mujeres y hombres (estereotipos de rol sexual).

Fuente: SCJN. *Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género*. P. 49-50.

**Género:** Categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad; a partir de ello se construyen los conceptos de “masculinidad” y “feminidad”, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre mujeres y hombres, los cuales

varían de una cultura a otra y se transforman a través del tiempo. Son construcciones socioculturales que pueden modificarse, dado que han sido aprendidas.

Fuente: INMUJERES. *Glosario de género*. P. 48 (edición 2013).

**Igualdad:** principio, norma de *ius cogens* y derecho que pretende garantizar que todas las personas gocen y ejerzan los mismos derechos humanos en condicione de igualdad. En principio, la igualdad se logra con una igualdad formal (*de jure*) en la ley. Sin embargo, ello no implica que necesariamente siempre deba darse el mismo trato a todas las personas. La igualdad no es la eliminación de la diversidad, sino el reconocimiento de las diferencias existentes entre las personas y los grupos sociales. Por ello, un trato diferente es admisible para lograr una *igualdad en los hechos*, lo que se puede hacer a partir de una acción afirmativa, que constituye un trato diferente a una persona o grupo de personas para colocarlas en condiciones de igualdad con relación a las demás.

Fuente: CDHDF. *Herramientas para una comprensión amplia de la igualdad sustancial y la no discriminación*. P. 8-9.

**Igualdad de género:** Se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres. La igualdad de género no significa que las mujeres y los hombres serán iguales, sino que los derechos, las responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres no dependerán de si nacieron con determinado sexo. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de diferentes grupos de mujeres y hombres. La igualdad entre mujeres y hombres se considera una cuestión de derechos humanos y tanto un requisito como un indicador del desarrollo centrado en las personas. La igualdad entre mujeres y hombres implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo.

Fuente: Centro de Capacitación de ONU Mujeres. *Glosario de igualdad de género*.

**Igualdad formal o de jure:** se refiere a que los derechos humanos son comunes a todas las personas, hombres y mujeres. Implica que haya tratamiento idéntico a mujeres y hombres, en lo relativo, por ejemplo, al acceso a bienes y servicios, a ser electas, a gozar de la misma libertad de expresión que los hombres, etcétera. El derecho de igual protección de la ley significa que ésta no puede ser aplicada de manera distinta a personas en situaciones similares, y que no puede ser aplicada de forma idéntica a personas en situaciones diferentes.

Fuente: ONU Mujeres. *Igualdad de género* (folleto), con base en Comité de la CEDAW. *Recomendación General N°. 25*.

**Igualdad de facto o sustantiva:** se refiere a la igualdad en los hechos entre mujeres y hombres. Supone modificar las circunstancias que han impedido a las mujeres el ejercicio pleno de sus derechos y el acceso a las oportunidades, así como eliminar las desventajas de las mujeres en la vida cotidiana, debido a las desigualdades producto de la discriminación histórica que han padecido y a las relaciones de poder vigentes en la sociedad que reproducen y perpetúan dicha discriminación. Mientras que la igualdad formal se refiere a la adopción de leyes y políticas que tratan de manera igual a hombres y mujeres, la igualdad sustantiva alude a la igualdad en los hechos, en los resultados, asegurando que las desventajas inherentes de determinados grupos no se mantengan.

Fuente: ONU Mujeres. *Igualdad de género* (folleto), con base en Comité de la CEDAW. *Recomendación General N.º 25*.

**Igualdad de resultados:** es la culminación lógica de la igualdad sustantiva o de facto. Estos resultados pueden ser de carácter cuantitativo o cualitativo, es decir que pueden manifestarse en que, en diferentes campos, las mujeres disfrutan de derechos en proporciones casi iguales que los hombres, en que tienen los mismos niveles de ingresos, en que hay igualdad en la adopción de decisiones y la influencia política y en que la mujer vive libre de actos de violencia.

Fuente: ONU Mujeres. *Igualdad de género* (folleto), con base en Comité de la CEDAW. *Recomendación General N.º 25*.

**Interseccionalidad:** Forma entrecruzada de discriminación por factores como la raza, el origen nacional, el origen étnico, la orientación sexual, la edad, la salud, que se une a la discriminación por el sexo y género. El enfoque interseccional de la discriminación reconoce que las personas no experimentan la discriminación en un vacío, sino dentro de un contexto económico, social y cultural determinado en donde se construyen y reproducen los privilegios y las ventajas. El enfoque interseccional de la discriminación obliga a considerar que las experiencias de victimización forman parte, frecuentemente, de una cadena de actos discriminatorios en donde uno sigue a continuación de otro, de manera tal que la totalidad es mayor que la suma de sus partes constituyentes.

Fuente: SCJN. *El principio de la igualdad de género en la jurisprudencia comparada. Muestra analítica de criterios internacionales y nacionales*. P. 51.

**Jornadas sabatinas, dominicales o en días inhábiles:** Las jornadas sabatinas, dominicales o en días inhábiles son eventos que se llevan a cabo en la oficina consular.

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

Fuente: LGAMVLV (art. 5, párr. 5)

**Obligaciones generales de derechos humanos:** obligaciones de todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Estas obligaciones incluyen el deber del Estado de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Fuente: CPEUM (art. 1, párr. 3)

**Obligación de respetar:** Implica no interferir con su disfrute; es decir, el Estado y sus agentes deben abstenerse de interferir con el goce de los derechos humanos de las personas. Ninguno de los órganos pertenecientes al Estado, en cualquiera de sus niveles (federal, local o municipal), e independientemente de sus funciones (ejecutivo, legislativo y judicial), puede violentar los derechos humanos por medio de acciones u omisiones.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 8.

**Obligación de proteger:** Los órganos pertenecientes al Estado deben evitar que servidores públicos o particulares violenten los derechos humanos. Al hablar de particulares (personas, empresas, sindicatos, grupos religiosos, asociaciones o cualquier otra institución no estatal) las violaciones de derechos humanos, para ser tales, deben producirse con la aquiescencia, anuencia u omisión de servidores públicos.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 8.

**Obligación de garantizar:** Se encuentra implícitamente relacionada con la obligación de respetar y proteger, e implica que los Estados deben tomar medidas para prevenir, investigar y sancionar las violaciones a los derechos humanos, así como de reparar el derecho violado. Es decir, frente a una violación de algún derecho humano, el Estado debe realizar la investigación correspondiente, sancionar a los culpables (materiales e intelectuales) y reparar integralmente el daño causado a la víctima.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 9.

**Obligación de satisfacer o tomar medidas:** También conocida como cumplir, facilitar y proveer. Requiere que se tomen acciones que permitan a las personas el acceso a los derechos humanos y garantizar su disfrute cada vez que una persona (o grupo) no pueda, por razones ajenas a su voluntad, poner en práctica el derecho por sí misma con los recursos a su disposición. Los órganos de gobierno deben realizar acciones que tiendan al cumplimiento de las obligaciones internacionales en materia de derechos humanos.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 9.

**Principios de derechos humanos:** características generales, medios de interpretación y de aplicación de los derechos humanos. Entre ellos se encuentran los principios de universalidad, invisibilidad, interdependencia, progresividad y el principio por persona.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 8.

**Principio de universalidad:** Universalidad. Implica que los derechos humanos son inherentes a todas las personas sin excepción. Bajo este principio, los derechos humanos se deben respetar sin distinción injustificada basada en edad, género, raza, religión, ideología, condición económica, estado de salud, nacionalidad o cualquier otra preferencia. En la práctica esto se traduce en que los mecanismos o políticas que se implementen no podrán ser excluyentes.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 8.

**Principio de interdependencia:** Los derechos humanos se encuentran vinculados unos a otros y entre sí. Al respetar un derecho humano en específico necesariamente se respetan los que estén relacionados con él. Ante esto, es necesario entender a los derechos humanos como un sistema y no de manera aislada. Éstos se complementan y se fortalecen recíprocamente para su plena existencia.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 8.

**Principio de indivisibilidad:** Los derechos no pueden fragmentarse ni cumplirse de manera parcial. No hay categorías ni jerarquías de ningún tipo cuando se habla de ellos, por lo que no puede justificarse la violación de unos derechos en aras de la realización de otros.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 8.

**Principio de progresividad:** Es obligación del Estado garantizar la continuidad en la garantía, reconocimiento y ejercicio de los derechos humanos y prohibir el retroceso en esta materia. Este principio exige el uso del máximo de los recursos disponibles por parte del Estado para la satisfacción de los derechos.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 8.

**Principio pro persona:** fórmula de interpretación jurídica que impone a la autoridad la obligación de identificar cuál es la norma que garantiza la más amplia protección de los derechos humanos a la persona en cada caso concreto.

Fuente: OACNUDH/SEGOB. *Programando con perspectiva de derechos humanos en México*. P. 21.

**Persona agresora:** Persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Fuente: LGAMVLV (art. 5, párr. 7).

**Persona con discapacidad:** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

Fuente: Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (art. 2, párr. 21)

**Persona indígena:** la que tiene conciencia de pertenecer a una comunidad o pueblo indígena.

Fuente: SCJN. Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren derechos de personas, comunidades y pueblos indígenas, p. 28

**Perspectiva de género:** Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

Fuente: LGIMH (art. 5, párr. 9)

**Programa de Consulados móviles:** Programa consular que tiene como objetivo principal la prestación *in situ* de servicios de documentación, protección consular y de atención a las comunidades, a connacionales que residen en poblaciones dentro de la circunscripción de las oficinas consulares. Incluye las modalidades de Consulados sobre ruedas, Consulados Móviles, jornadas sabatinas, dominicales o en días inhábiles y actividades de documentación entre semana fuera de la oficina consular.

**Protocolo de atención:** Pasos que definen el proceso a seguir para garantizar una atención integral a las mujeres víctimas de violencia.

**Protocolo de detección:** Pasos que definen el proceso a seguir para detectar oportunamente situaciones de violencia que enfrentan las mujeres.

**Seguridad Humana:** derecho de todas las personas a vivir en libertad y con dignidad, libres de la pobreza, la desesperación, el temor y la miseria, y a disponer de iguales oportunidades para disfrutar de todos sus derechos y desarrollar plenamente su potencial humano.

Fuente: Resolución 60/1, de la Asamblea General de la ONU (párr. 143).

**Sexo:** Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los seres humanos que los definen como hombres o mujeres.

Fuente: INMUJERES. *Glosario de Género*. P. 48 [edición 2013].

**Tipos de violencia:** violencia psicológica, física, patrimonial, económica, sexual, política, obstétrica, feminicida.

Fuente: LGAMVLV.

**VAIM:** Ventanilla de Atención Integral a la Mujer. Concepto de atención a las mujeres migrantes, bajo un esquema de coordinación estrecha entre las distintas áreas de los consulados, con el fin de avanzar hacia la igualdad sustantiva entre géneros. Busca promover de manera activa y permanente el paquete de servicios consulares a disposición de las mujeres mexicanas, con el fin de contribuir a su empoderamiento personal, familiar, económico y social, tomando en cuenta sus circunstancias particulares y, de ser el caso, situaciones especiales de vulnerabilidad.

**Víctima de violencia:** Mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.

Fuente: LGAMVLV (art. 5, párr.6)

**Violencia de género:** Formas de violencia basadas en las diferencias adscritas socialmente para las mujeres y los hombres, lo cual implica que la violencia de género no tenga como únicos blancos a las mujeres o las niñas sino también a los hombres, niños y minorías sexuales. Por ello, los ejercicios violentos de poder basados en la identidad de género o en la orientación sexual de las víctimas son clasificados en la categoría de violencia de género.

Fuente: CONAVIM. *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*. P. 123.

**Violencia contra las mujeres:** cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

Fuente: Convención *Belem do Pará* (art. 1)

**Visa VAWA:** permite, con base en la *Violence Against Women Act*, (VAWA) que las personas víctimas de violencia familiar no ciudadanas y casadas con ciudadanos norteamericanos o residentes legales, soliciten por sí mismas la residencia permanente legal.

**Visa U:** Permite a víctimas de violencia no casadas con ciudadanos norteamericanos o residentes legales, obtener permiso de trabajo y liberarlas del miedo a la deportación. Está pensada para víctimas de crímenes, entre ellos la violencia familiar, que no son ciudadanas y quienes han sufrido abuso físico o mental considerable debido a una ac-

tividad criminal, poseen información acerca de la actividad criminal o están de acuerdo en cooperar con los oficiales del gobierno que investigan o procesan un crimen. La víctima no tiene que estar físicamente presente en los Estados Unidos para poder aplicar, siempre que la actividad criminal haya ocurrido dentro de los Estados Unidos o haya violado las leyes norteamericanas.

## Normateca

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)
- Convención Contra la Tortura (CCT)
- Convención de los Derechos del Niño (CDN)
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y sus Familiares (CTMF)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (CIBDP)
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (CERD)
- Convenio sobre las Trabajadoras y los Trabajadores domésticos (Convenio 189) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)

### *CEDAW*

- Recomendación General 12 sobre la violencia contra la mujer.
- Recomendación General 18 sobre las mujeres discapacitadas.
- Recomendación General 19 sobre la violencia contra la mujer.
- Recomendación General 26 sobre las trabajadoras migratorias.
- Recomendación General 25 sobre medidas especiales de carácter temporal.
- Recomendación General 28 relativa a las obligaciones básicas de los Estados partes de conformidad con el artículo 2 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- Recomendación General 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia.
- Observaciones finales, México, 7 de agosto de 2012, 52º período de sesiones, CEDAW/C/MEX/CO/7-8

### *CMW*

- Observación general 2 sobre los derechos de los trabajadores migratorios en situación irregular y sus familiares. CMW/C/GC/2, 28 de agosto de 2013
- Observación General 1 sobre los trabajadores domésticos migratorios

## *CDN*

- Observación general 13 Comité de los Derechos del Niño, Derecho a vivir una vida libre de violencia
- Observaciones Finales sobre los exámenes periódicos Cuarto y Quinto consolidados de México

## *EPU*

- Informe Grupo de Trabajo sobre el Examen Periódico Universal México, A/HRC/25/7, 11 de diciembre de 2013, recomendaciones 148.73, 148.79, 148.173 y 148.176.

## *CSW*

- Conclusiones convenidas sobre la eliminación y prevención de todas las formas de violencia contra la mujer. CSW/57. E/2013/27 E/CN.6/2013/11.

## **Normativa nacional**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV)
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- Ley General de Víctimas (LGV)
- Ley del Servicio Exterior Mexicano
- Reglamento de la Ley del Servicio Exterior Mexicano
- Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores

## **Planes y programas nacionales**

- Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018
- Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres 2015-2018 (PROIGUALDAD)
- Programa para Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Secretaría de Relaciones Exteriores 2015-2018
- Programa Sectorial de la Secretaría de Relaciones Exteriores 2013-2018

- Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres / 2014-2018
- Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018

### Protocolos nacionales e internacionales

- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana. Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- OACNUDH y ONU Mujeres. Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio)
- SCJN. Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género. Haciendo realidad el derecho a la igualdad
- SCJN. Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren derechos de personas, comunidades y pueblos indígenas
- UNICEF-SRE. Protocolo para la atención consular de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados

### Normativa Consular

- Normas para la Ejecución de los Programas de Protección a Mexicanos en el Exterior, 2011.
- Guía de procedimientos de protección consular, diciembre 2012.
- Guía de Procedimientos para el Operador. 2016
- Lineamientos para la Operación de Programas de Asistencia Jurídica a Mexicanos, a través de Asesorías Legales Externas en los Estados Unidos De América (Lineamientos Pale) y Lineamientos para la designación de Abogados Consultores en las Representaciones Diplomáticas y Consulares de México en el Exterior.
- Normas para la Realización del Programa de Consulados Móviles en sus Modalidades de “Consulados Móviles”, “Jornadas Sabatinas, Dominicales o en Días Inhábiles” y “Actividades de Documentación Entre Semana Fuera de la Oficina Consular”

## Bibliografía

- ANDERSON, Harlene. *Conversación, lenguaje y posibilidades. Un enfoque posmoderno de la terapia*. Amorrortu, Madrid, 2012.
- ÁVILA, José Luis, FUENTES, Carlos, *et.al.* "Mujeres mexicanas en la migración a Estados Unidos" en TUIRÁN, Rodolfo (coord.) *Migración México-Estados Unidos. Continuidad y Cambios*. CONAPO, México, 2000.
- BBVA, SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN, *Anuario Estadístico de Migración y Remesas*, México, BBVA-SEGOB-CONAPO, 2015.
- BOTT, Sarah, GUEDES, Alessandra, *et. al.* Fortaleciendo la respuesta del sector de la salud a la violencia basada en género. Manual de referencia para profesionales de la salud en países de desarrollo, Nueva York, IPPF/RHO, 2010.
- BURNHAM, Linda, THEODORE, Nik. *Home Economics. The Invisible and Unregulated World of Domestic Work*, New York, National Domestic Workers Alliance, 2012.
- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual, Manual Operativo*, 2004.
- COLEGIO DE LA FRONTERA NORTE, *Encuesta sobre Migración en la Frontera Norte de México (EMIF), Informe Anual de Resultados*, Tijuana, CFN, 2013.
- COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. *Informe Derechos humanos de los migrantes y otras personas en el contexto de la movilidad humana en México*, Washington, D. C., CIDH, 2013.
- COMISIÓN DE SEGURIDAD HUMANA. *Human Security Now Final Report*, Nueva York, CSH, 2003.
- CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN, "La migración femenina mexicana a Estados Unidos. Tendencias actuales", *Boletín de Migración Internacional*, Año 1, Núm. 1, México, CONAPO, 2013.
- DECKER, M., RAJ, A. *et.al.* *Sexual Violence Against Adolescent Girls: Influences of Immigration and Acculturation*, 13, *Violence Against Women* 498, 507, Washington, D.C., WCL, 2007.

- D’CUNHA, Jean, LEWIS Natasha. *Domestic Workers Count Too: Implementing Protections for Domestic Workers*”, New York, UN Women-ITUC, 2013.
- DIAZ, Gabriela, Kuhner, Gretchen. *Women Migrants in Transit and Detention in Mexico*, Washington, D.C., MPI, 2007.
- DEUSDAD, Blanca, *Violencia de género y mujeres migrantes en la frontera: el caso de El Paso, Texas*, Portularia, Vol. XII, Huelva, Universidad de Huelva, 2012.
- GARCÍA, Susana. *Promoción del autocuidado desde el cuerpo. La importancia del autocuidado del cuerpo en equipos de profesionales. Manual para facilitadoras y facilitadores*, México, Equidad de Género: Ciudadanía, Trabajo y Familia, A.C., 2014.
- HUMAN RIGHTS WATCH. *Informe Detenidas y en riesgo. Abuso sexual y acoso en los centros de detención de inmigrantes de Estados Unidos*, Nueva York, HRW, 2010.
- HUMAN RIGHTS WATCH, *Cultivar el temor, la vulnerabilidad de los trabajadores agrícolas inmigrantes frente a la violencia y el acoso sexual en Estados Unidos*, New York, HRW, 2012.
- INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES. *Estudio sobre los servicios de atención a mujeres migrantes víctimas de violencia familiar que ofrecen los consulados de México en EUA*, México, INMUJERES, 2009.
- INTERNATIONAL LABOR ORGANIZATION, *Women and men migrant workers; Moving towards equal rights and opportunities*, ILO, Geneva, s/a.
- KINO BORDER INITIATIVE, *Our Values on the Line: Migrant Abuse and Family Separation at the Border*, Nogales, KBI, 2015.
- ONU MUJERES-SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. *Diagnóstico de Atención Consular para Personas Víctimas de Violencia basada en el género*. Documento interno, México, ONU Mujeres-SRE, 2016.
- ONU MUJERES, *Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence*, Nueva York, UN Women, 2015.
- ONU MUJERES, *Virtual Knowledge Centre to End Violence Against Women and Girls*, New York, UN Women, 2012.

- ONU MUJERES, *Desarrollar políticas, protocolos escritos y estrategias que apoyen la integración de servicios para la violencia contra las mujeres y las niñas en todo el centro*. New York, UN Women-Virtual Knowledge Centre to End Violence Against Women and Girls, 2012.
- ONU MUJERES, *Ending Violence Against Women: From the Beijing Platform for Action to the Sustainable Development Goals*, New York, UN Women, 2015.
- ONU MUJERES, *A framework to underpin action to prevent violence against women*, New York, UN Women, 2015.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES. *Hechos y Cifras*, México, OIM, 2014.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, *Violencia contra la mujer: violencia de pareja y violencia sexual contra la mujer*. Nota descriptiva Núm. 239, OMS-OPS, Washington, D.C., 2011.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, *Dando prioridad a las mujeres: recomendaciones éticas y de seguridad para la investigación Sobre la violencia doméstica contra las mujeres*, Ginebra, OMS, 1999,
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. *Ayudándonos para ayudar a otros: Guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar*, Serie Género y Salud Pública No.7, San José, Programa Mujer, Salud y Desarrollo-OPS, 1999.
- PEW HISPANIC CENTER. *Hispanics of Mexican origin in the United States*, Washington, D.C., PHC, 2013.
- PLATAFORMA PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL SOBRE INMIGRANTES INDOCUMENTADOS *Estrategias para combatir la doble violencia contra las mujeres migrantes irregulares. Proteger sus derechos y asegurar la justicia*. Bruselas, PICUM, 2012,
- ROCAMORA, Alejandro. *Intervención en crisis en las conductas suicidas*. Bilbao, Desclée de Brower, 2013.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México*, 2012.

- SILVA, Elithet, *Retos para mujeres inmigrantes sobrevivientes de violencia doméstica en nuevos destinos migratorios en Estados Unidos*. Migraciones Internacionales, volumen 6, Núm. 3, Tijuana, COLEFN, 2012.
- Southern Poverty Law Center, *Injustice in our Plates, Immigrant women in the U.S. food industry*, Montgomery, SPLC, 2010.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género. Haciendo realidad el derecho a la igualdad*, México, SCJN, 2013.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *El principio de Igualdad de Género en la Jurisprudencia Comparada. Una muestra analítica de criterios internacionales y nacionales*. México, Women´s Link Worldwide y Programa de Equidad de Género SCJN, 2014.
- UNICEF-SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. *Protocolo para la atención consular de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados*, México, UNICEF-SRE, 2015.
- UNITED NATIONS POPULATION FUND, *Estado de la población mundial 2006. Hacia la esperanza. Las mujeres y la migración internacional*, Nueva York, UNFPA, 2006.
- UNITED NATIONS POPULATION FUND. *Meeting the challenges of migration. Progress since the ICPD, NEW YORK, UNFPA, (NO DICE AÑO)*
- VÁZQUEZ, Daniel y SERRANO, Sandra. *Principios y obligaciones de derechos humanos: los derechos en acción*. México, SCJN, OACNUDH, CDHDF, 2013.
- VIVERO Sofia, ORLOFF, Leslye E. *et.al., Report to the Legal Services Corporation: Immigrant Victims of Domestic Violence, Sexual Assault and Human Trafficking and Access to Legal Services*, Washington, D.C., NATIONAL IMMIGRANT WOMEN´S ADVOCACY PROJECT-WCL, 2013.



