

**INSTITUTO POBLANO
DE LAS MUJERES**

MANUAL DE INTERVENCIÓN

**EN CASOS DE VIOLENCIA COMUNITARIA EN BARES, VÍA PÚBLICA, TRANSPORTE
PÚBLICO Y MERCADOS PARA LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE PUEBLA**



Gobierno del Estado de Puebla 2011-2017



Manual de Intervención en casos de Violencia Comunitaria en bares, vía pública, transporte público y mercados para los municipios del estado de Puebla.

Gobierno Del Estado De Puebla 2011-2017

C. Rafael Moreno Valle Rosas

Gobernador Constitucional del Estado de Puebla y
Presidente
Honorario de la Junta de Gobierno del Instituto
Poblano de las Mujeres

C. Mónica Lara Chávez

Directora General del Instituto Poblano de las
Mujeres

C. Alejandro García Soriano

Titular de la Unidad de Desarrollo Administrativo,
Planeación e Informática

C. María de Lourdes Peña Jacobo

Directora de Asuntos Jurídicos y Orientación
Psicológica

C. Mariana Sánchez Tapia

Directora de Estratégica para la Institucionalización
de la Perspectiva de Género

C. Roberto Rodríguez Acosta

Director de Operación Regional

C. Jorge Arroyo Martínez

Secretario Técnico

C. José Luis López García

Subdirector Administrativo

Consultoría y Estrategias para el Desarrollo Inclusivo, S.C.
María del Refugio Zerón Jiménez
www.mx-codei.com
Asesoría

La reproducción total o parcial de esta obra – incluido el diseño tipográfico y de portada-, sea cual fuera el medio, electrónico o mecánico, no está autorizado, salvo la aprobación acordada con el Instituto Poblano de las Mujeres, en consecuencia habrá de citarse completa la fuente.

2 Sur 902, Col. Centro Histórico, Puebla, Pue.
C.P. 72000. Tel. (222) 309 09 09
www.ipm.puebla.gob.mx
Instituto Poblano de las Mujeres

Índice:

1.	Presentación	5
2.	Antecedentes	7
3.	Marco Normativo	11
4.	Marco Conceptual	18
4.1	Tipos de violencia contra las mujeres	19
4.2	Modalidades de la violencia	21
4.3	Violencia en la Comunidad o Comunitaria	23
5.	Diseño Metodológico	27
5.1	Principales Fases de las Mesas Temáticas	28
6.	Objetivo General y Específicos	31
6.1	Objetivo General	31
6.2	Objetivos Específicos	31
7.	Aspectos Generales de la Violencia Comunitaria en el Estado de Puebla	33
8.	Procedimientos de Atención de la Violencia Comunitaria en el Estado de Puebla	36
8.1	Factores que determinan la violencia hacia las mujeres en el ámbito comunitario	37
8.2	Modelo Ecológico	39
8.3	Marco de actuación para atender la Violencia Comunitaria en los municipios del Estado de Puebla	40
8.4	Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en bares	41
8.4.1	Principales hechos de Violencia Comunitaria contra las mujeres en bares	43
8.4.2	Flujograma del Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en bares	44

8.5	Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en Vía Pública y Transporte Público	45
8.5.1	Principales hechos de Violencia Comunitaria contra las mujeres en Vía Pública y en Transporte Público	46
8.5.2	Flujograma del Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en Vía pública y Transporte Público	47
8.6	Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en Mercados	48
8.6.1	Principales hechos de Violencia Comunitaria contra las mujeres en los mercados	49
8.6.2	Flujograma del Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en mercados	50
8.7	Procedimiento General de Atención a la Violencia Comunitaria	51
8.7.1	Instituciones responsables de atender la Violencia Comunitaria	51
8.7.2	Descripción del Procedimiento General de Atención a la Violencia Comunitaria	52
8.7.3	Flujograma General de Atención a la Violencia Comunitaria	56
8.8	Beneficios de trabajar con un Marco de Actuación para atender la Violencia Comunitaria	57
9.	Acciones de atención de la Violencia Comunitaria en los municipios del Estado de Puebla	59
10.	Acuerdos intermunicipales para atender la Violencia Comunitaria	66
11.	Propuesta de Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria	74
12.	Evaluación y Seguimiento	79
12.1	Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria	79
13.	Recomendaciones Finales	86
14.	Bibliografía	89

14.1	Referencias	89
15.	Memoria fotográfica de las mesas de trabajo	92
16.	Anexos	99
16.1	Instituciones que atienden la Violencia de Género en todos los ámbitos en el Estado de Puebla	99
16.1.1	Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos	99

1

Presentación



1. Presentación

La violencia contra las mujeres representa una evidente violación a los derechos humanos, su magnitud es incalculable y sus consecuencias devastadoras, ya que impide para ellas construir un proyecto de vida digno y pleno. El marco normativo estatal vigente reconoce todos los tipos de violencia y los ámbitos en donde se desarrollan, incluyendo el ámbito comunitario; y en este sentido, es una realidad que las mujeres del Estado de Puebla sufren inseguridad y violencia en los espacios públicos, donde sus derechos de seguridad ciudadana no son reconocidos plenamente. Por ello, es de mi interés trabajar junto con las Instancias Municipales de las Mujeres y los Cuerpos de Seguridad Pública Municipales y Estatales, para construir e impulsar políticas públicas que ayuden a las mujeres a identificar y denunciar la Violencia Comunitaria, y a establecer mecanismos que atiendan dichas denuncias, garantizando un acceso real a la justicia libre de estereotipos de género desde el primer contacto con la autoridad. Finalmente, exhorto a los Municipios del Estado de Puebla, para que implementen las acciones que considera el presente Manual, y de esta manera logremos que las Mujeres de nuestro Estado, amplíen su capacidad de participar en la vida política, social y cultural; garantizando un territorio seguro que legitima los derechos de las mujeres en todo el Estado de Puebla.

Mónica Lara Chávez

Directora del Instituto Poblano de las Mujeres



2

Antecedentes



2. Antecedentes

Los derechos de las mujeres han sido producto de una larga lucha política, cultural y social de casi ya trescientos años de antigüedad, donde las propias mujeres han logrado construirse como ciudadanas y verse a sí mismas como personas sujetas de derechos.

Las Instituciones responsables de coordinar políticas públicas desde la perspectiva de género, han avanzado sustantivamente en el proceso de construir el tema de la violencia como problema público.

En el caso del Estado de Puebla, y a partir del 2007, se aprobó la “Ley para el acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia del Estado de Puebla”, la cual garantiza la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres y promueve su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida.

Desafortunadamente, la realidad todavía está muy lejana a esta visión ya que permanecen resistencias para avanzar hacia un verdadero cambio cultural y social que de vida a los lineamientos internacionales y a la legislación a favor de la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Por lo anterior, es responsabilidad de los Gobiernos de todos los niveles, generar mecanismos que en primera instancia visibilicen los tipos de violencia y los ámbitos donde se desarrollan, para ello es necesario diseñar programas y acciones que difundan el fenómeno de la violencia.



Como una estrategia para lograr la transversalidad de la perspectiva de género, y promover políticas públicas de igualdad, se han convocado a cinco Municipios Conurbados con la capital del Estado de Puebla (Puebla Capital, San Pedro Cholula, San Andrés Cholula, Cuatlancingo, y Amozoc de Mota); para conocer el grado de Violencia Comunitaria que existe en sus Ciudades, y diseñar de manera conjunta, procedimientos de actuación para que los Cuerpos de Seguridad Pública Municipales, y las propias Instancias de las Mujeres; atiendan el fenómeno y brinden un servicio de calidad para las propias mujeres.

También se han promovido acuerdos intermunicipales para diseñar estrategias de alto impacto, que logren dar una respuesta oportuna a las denuncias de las mujeres, víctimas de Violencia Comunitaria.

Los Cuerpos de Seguridad Pública, representan un actor importante para garantizar a las mujeres un acceso real a la justicia, es por ello que necesitan una capacitación desde la perspectiva de género, en el tratamiento de la violencia y cuenten con procedimientos homologados para atender y dar seguimiento a las denuncias y garantizar una impartición de justicia pronta y expedita para las mujeres que pertenecen a sus localidades.

Las Instancias Municipales de las Mujeres también representan un papel importante, ya que inciden en los Gobiernos Municipales para construir procedimientos de atención a la Violencia Comunitaria que sean libres de estereotipos de género.



Finalmente el Instituto Poblano de las Mujeres, reconoce y apoya las acciones propuestas en este documento, para avanzar en la erradicación de la violencia de género en el Estado de Puebla.



3

Marco Normativo



3. Marco Normativo

La violencia ejercida contra las mujeres, es la violación más constante a los derechos humanos. Al respecto han surgido convenciones, acuerdos internacionales, y legislaciones tanto federal como estatal, que norman y determinan su atención y sanción.

Para efectos de este Manual, consideraremos los siguientes ordenamientos legales:

A. Instrumentos Internacionales

i. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW) en 1979

La convención visibiliza que las mujeres siguen siendo objeto de importantes discriminaciones en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquiera otra.

Atribuye responsabilidades al Estado para alcanzar la igualdad entre hombres y mujeres y pide que los Estados Partes tomen "todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación en contra de la mujer en la vida política y pública del país y, en particular, garantizar a las mujeres, en igualdad de condiciones con los hombres, el derecho a participar en la formulación de las políticas gubernamentales y en la ejecución de éstas, y



ocupar cargos públicos y ejercer todas las funciones públicas en todos los planos gubernamentales.

Considera la discriminación contra las mujeres como toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de las mujeres, independientemente de su estado civil, de sus derechos humanos y libertades fundamentales; establece el compromiso de los Estados Parte a seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra las mujeres.

ii. La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994).

Define la violencia contra la mujer, incluyendo la violencia física, sexual y psicológica, y asimismo identifica los ámbitos de ocurrencia: la familia (o cualquier relación interpersonal) o en la comunidad (instituciones educativas, lugar de trabajo, centros de salud). También se considera la violencia perpetrada o tolerada por agentes del Estado.

Reconoce el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en la esfera pública y en la privada. Este derecho incluye ser libre de toda discriminación y a ser valorada y educada libre de estereotipos y prácticas sociales y culturales basadas en nociones de inferioridad o subordinación.



Admite que la violencia contra la mujer impide y anula el ejercicio de sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales (a cuyo ejercicio libre y pleno deben tener acceso).

Los Estados aceptan adoptar políticas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. Entre estas acciones destacan medidas legislativas y prácticas jurídicas.

Se establece un mecanismo de denuncias o quejas (por parte de personas o grupos) ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos por incumplimiento de estos compromisos de los Estados para erradicar la violencia contra las mujeres.

B. Legislación Federal

i. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia

Tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Además faculta y obliga a la Federación a garantizar el ejercicio pleno del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; formular y conducir la política nacional desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las Mujeres. Tiene por objetivo “establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar



su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.”

Da la capacidad a “La Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias expedirán las normas legales y tomarán las medidas presupuestales y administrativas correspondientes, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres, ratificados por el Estado mexicano.

C. Legislación Estatal

i. Ley de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Familiar para el Estado de Puebla

Esta Ley, tiene como objeto primario prevenir el fenómeno social de la “Violencia familiar”, así como establecer las bases para la atención legal, médica y psicológica, que requieren las personas que padecen este tipo de violencia, ejercida en el ámbito doméstico y contra algún integrante del núcleo familiar. Se pretende crear los mecanismos idóneos para erradicar el problema y su objetivo primordial, es proteger al núcleo familiar.



ii. Ley para el acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia del Estado de Puebla

Tiene por objeto establecer la coordinación entre el Estado y los Municipios, para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios, tipos, modalidades y mecanismos para garantizar su acceso a una vida libre de violencia, a fin de mejorar de manera integral su calidad de vida y el pleno ejercicio de todos sus derechos.

Las medidas previstas en esta Ley garantizan la prevención, atención, sanción y erradicación de todos los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres, así como su desarrollo integral y plena participación en la vida económica, política, administrativa, cultural y social del Estado.

Además el Estado garantizará a las mujeres la erradicación de la violencia en la comunidad por medio de:

- a) El impulso de la educación libre de estereotipos, evitando los privilegios de sexos o de individuos y la información de alerta sobre el estado de riesgo que enfrentan las mujeres en una sociedad desigual y discriminatoria.
- b) La instrumentación de un sistema de atención; protección y defensa para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.
- c) El diseño de un centro de datos respecto a las órdenes de protección y de las personas sujetas a ellas, para realizar las acciones de política



criminal que correspondan y faciliten el intercambio de información entre las distintas instancias y órdenes de gobierno.

iii. Código de Defensa Social para el Estado Libre y Soberano de Puebla

Considera los tipos de delito cometidos en territorio del Estado de Puebla y que sean de la competencia de los Tribunales del fuero común. Los clasifica de acuerdo a sus características y tipología, proporcionando la siguiente estructura: delitos contra la dignidad y el libre desarrollo de la personalidad; delitos sexuales; delitos contra la familia; delitos contra la paz, la seguridad y las garantías de las personas; delitos contra la vida y la integridad corporal; delitos de peligro; delitos contra el honor.



4 Marco Conceptual

4.1 Tipos de Violencia Contra las mujeres

4.2 Modalidades de la Violencia

4.3 Violencia en la Comunidad o Violencia Comunitaria



4. Marco Conceptual

Para comprender en su magnitud la Violencia Comunitaria, se abordará el contexto de la violencia ejercida hacia las mujeres, donde se expondrán definiciones del fenómeno, su tipología, los ámbitos donde comúnmente se ejerce, sus principales consecuencias y manifestaciones.

De acuerdo a *Belén Nogueiras* la violencia de género se basa en un orden cultural y social que asume la superioridad de lo masculino sobre lo femenino, dado lo anterior, podemos decir que la violencia de género se ejerce hacia las mujeres, o hacia sujetos “feminizados”, o que integran características femeninas.

En este contexto, la violencia contra las mujeres¹ es cualquier acción u omisión que con motivo de su género, les cause daño físico, psicológico, económico, patrimonial, sexual o la muerte, en cualquier ámbito.

El origen de la violencia contra las mujeres tiene que ver con los estereotipos de género, esta violencia ha sido invisible, silenciada por mucho tiempo, permitida y avalada por la cultura y ejercida en las sociedades de todo el mundo. No puede lucharse contra ella mientras no se reconozca que existe.

¹ Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla



4.1 Tipos de violencia contra las mujeres

De acuerdo al artículo 10 de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, son señalados los tipos de violencia:

Tipo de Violencia	Descripción
Violencia Física	◆ Es todo acto que causa daño no accidental, por medio del empleo de la fuerza física, algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no lesiones internas, externas, o ambas.
Violencia Psicológica	◆ Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica de la mujer, puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, insultos, gritos, humillaciones, marginación y/o restricción a la autodeterminación, las cuales conllevan a la mujer a la depresión, aislamiento, desvalorización o anulación de su autoestima e incluso al suicidio.
Violencia Económica	◆ Es toda acción u omisión de cualquier persona que afecta la supervivencia económica de la mujer. 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.

Tipo de Violencia	Descripción
Violencia Patrimonial	◆ Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la mujer. Se manifiesta en la sustracción, retención, destrucción o transformación de bienes, derechos u obligaciones o cualquier otro tipo de documentos comunes o propios de la ofendida, destinados a satisfacer sus necesidades.
Violencia Sexual	◆ Es cualquier acto que dañe o lesione el cuerpo y/o la sexualidad de la mujer, por tanto atenta contra su integridad física, libertad o dignidad; y cualquier otra forma análoga que por acción u omisión, tiendan a lesionar o sean susceptibles de dañar la integridad, libertad o dignidad, de las mujeres.

La violencia contra las mujeres es una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, por lo cual, a diario, miles de mujeres son objeto de esta violencia.

Lo que significa ser mujer y ser hombre en una sociedad y cultura determinada, ha puesto a las mujeres por mucho tiempo en una situación de vulnerabilidad, tanto en el ámbito público, como en el privado, al considerarlas como inferiores

respecto a los hombres, impactando de esta forma en el reconocimiento de sus derechos.

4.2 Modalidades de la violencia

Son las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres. La Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, señala en diferentes secciones, los siguientes ámbitos o modalidades:

Modalidad de Violencia	Descripción
De la Violencia en el Ámbito Familiar	<ul style="list-style-type: none">◆ 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, ejercida por cualquier persona que tengan o hayan tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una situación de hecho.



Modalidad de Violencia	Descripción
De la Violencia en el Ámbito Laboral o Docente	◆ Consiste en el acto u omisión de exceso de poder que daña el autoestima, la salud, la integridad, la libertad y la seguridad de la ofendida e impide su desarrollo; se ejerce por personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la ofendida, independientemente de la relación jerárquica.
De la Violencia en la Comunidad	◆ Consiste en los actos individuales o colectivos tendientes a transgredir sus derechos fundamentales, que tienen como fin denigrar, discriminar, marginar o excluirlas de cualquier ámbito en el que se desarrollen.
De la Violencia en el Ámbito Institucional	◆ Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos del Estado o de los Municipios que discriminen o tiendan a impedir el goce y ejercicio pleno de los derechos fundamentales de las mujeres, así como su acceso a políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.
De la Violencia Femicida	◆ Es la manifestación extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos fundamentales, en cualquier ámbito, integrada por una serie de conductas misóginas que pueden implicar impunidad y originar la muerte.

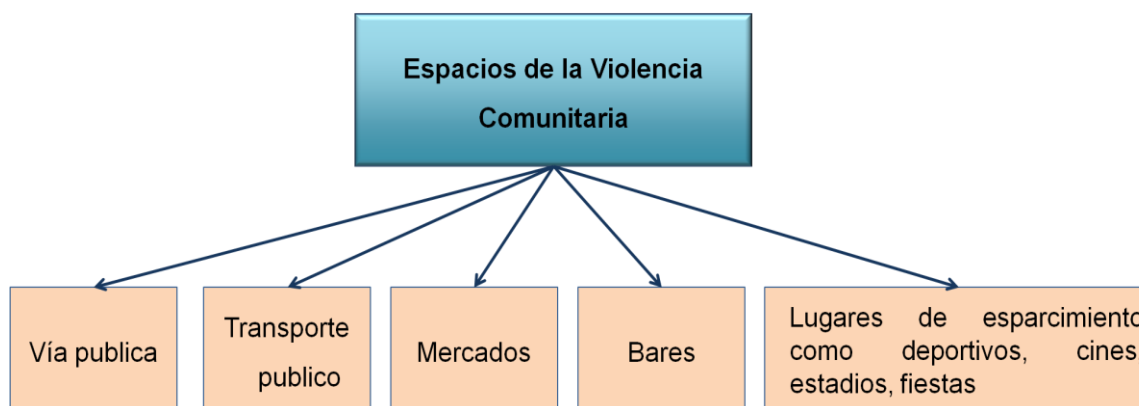


4.3 Violencia en la Comunidad o Comunitaria

Para *Liliana Rainero*, el territorio de la ciudad es uno de los ámbitos donde se expresa la violencia contra las mujeres, afectando sus vidas cotidianas, limitando sus proyectos personales y sus derechos ciudadanos.

En este contexto, la violencia en la comunidad, o Violencia Comunitaria² consiste en los actos individuales o colectivos tendientes a transgredir sus derechos fundamentales, que tienen como fin denigrar, discriminar, marginar o excluirlas de cualquier ámbito en el que se desarrollen.

Los lugares o espacios comunitarios donde se ejerce comúnmente este tipo de violencia son:



² Art. 17, Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla

La Violencia Comunitaria la ejercen comúnmente:



Entre las principales manifestaciones de la Violencia Comunitaria encontramos:

Manifestaciones de la Violencia comunitaria

- Insultos y Frases alusivas a la sexualidad y cuerpo de las mujeres
- Manoseos en contra de la voluntad de la víctima e intimidaciones de tipo sexual
- Intimidación
- Violaciones
- Acoso Sexual
- Trata y explotación sexual
- Violencia feminicida
- Prácticas culturales consensuadas

Entre las prácticas mencionadas anteriormente, observamos como lo señala *Martha Lucía Mícher*³ que la seguridad de las mujeres está vinculada estrechamente a la integridad sexual de las mismas. Ésa es la diferencia entre la seguridad de los hombres y la seguridad de las mujeres.

Sin lugar a dudas, las mujeres sufren de manera particular la inseguridad y la violencia, lo que las ha llevado a desarrollar estrategias de autoprotección que despliegan en la vida cotidiana. Sin embargo, la violencia genera miedo en las mujeres, lo que limita su capacidad de participar, hacer vida política, social y cultural, esto restringe sus derechos y también fortalece sus dependencias.

Y en este sentido, *Ana Falú*⁴ señala el riesgo que existe en cuanto a que las mujeres ejerzan su derecho a participar en el ámbito público, cuando “un sujeto dependiente disminuye su confianza para participar y fortalece la percepción exterior de un mundo amenazante”.

³ Mícher, Martha Lucía. Experiencias sobre ciudades seguras para las mujeres. Memoria del 1er encuentro Internacional sobre ciudades seguras para las mujeres. Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México. Septiembre, 2008. Pag. 19 y pag.20

⁴ Falú, Ana. Conferencia magistral: ¿Por qué hablar de las mujeres en el tema emergente de la violencia urbana y de las ciudades seguras? . Experiencias sobre ciudades seguras para las mujeres. Memoria del 1er encuentro Internacional sobre ciudades seguras para las mujeres. Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México. Pag 23



5 **Diseño Metodológico**

5.1 Principales Fases de las Mesas de Trabajo



5. Diseño Metodológico

El diseño del presente Manual, se llevó a cabo a través de un enfoque de investigación cualitativa, donde las y los participantes exploraron los fenómenos investigados a profundidad, y los significados de los fenómenos presentados se extrajeron de datos primarios.

Se presentó un proceso inductivo, y recurrente donde se analizaron múltiples realidades subjetivas, sin línea secuencial.

Bajo este método se logró profundidad en los significados, amplitud en los contenidos debido a la riqueza interpretativa, y se logró contextualizar el fenómeno de la Violencia Comunitaria en cada una de las localidades de los Municipios participantes.

Como principal herramienta, se llevaron a cabo cinco mesas de trabajo con funcionarias y funcionarios pertenecientes a las Instancias Municipales de las Mujeres y con los Cuerpos de Seguridad Pública de los Gobiernos de:

- Gobierno del Estado de Puebla
- Municipio de Puebla de Zaragoza
- Municipio de San Pedro Cholula
- Municipio de San Andrés Cholula
- Municipio de Cuautlancingo
- Municipio de Amozoc de Mota



Se llevaron a cabo espacios para el análisis de los procedimientos y mecanismos de atención de la Violencia Comunitaria en bares, vía pública, transporte público y mercados para los Municipios participantes, para identificar el marco de actuación que siguen las autoridades e instituciones responsables de atender y sancionar el fenómeno.

5.1 Principales Fases de las Mesas Temáticas

- I. Fase de presentación del tema específico de cada mesa.
- II. Fase de análisis y discusión, sobre la situación normativa actual, para identificar áreas problema y plantear un marco de actuación para la Violencia Comunitaria, en bares, vía pública, transporte público y mercados. (Se presentaron algunas preguntas guía).
- III. La última mesa de trabajo, se llevó a cabo ante personal responsable de “Toma de Decisiones”.
- IV. Fase de Recopilación de la información.
- V. Fase de plenaria, donde las y los participantes presentaron conclusiones de cada mesa de trabajo, y a través de información sociodemográfica, interpretaron diagnósticos, su propia experiencia y observación de la realidad inmediata, además reflexionaron sobre las causas de los fenómenos y expusieron propuestas de solución ante la problemática.



También se utilizaron técnicas como lluvia de ideas, equipos de debate, y equipos de trabajo. Se utilizaron herramientas de apoyo audiovisual y fotográfico.

Finalmente se identificaron las principales variables de investigación, realizando un análisis de cruce entre la teoría de género, y la información recolectada en las mesas de trabajo.



6

Objetivo General y Específicos

6.1 Objetivo General

6.2 Objetivos Específicos



6. Objetivo General y Específicos

6.1 Objetivo General

Disminuir la violencia contra las mujeres en el ámbito comunitario, a través de un manual de intervención dirigido a los Municipios del Estado de Puebla, que considere los lineamientos de atención y sanción desde los cuerpos de seguridad pública, y demás instituciones encargadas de atender y sancionar dicho fenómeno.

6.2 Objetivos Específicos

- a) Visibilizar las conductas de Violencia Comunitaria ejercida contra las mujeres en bares, vía pública, transporte público y mercados en los diferentes Municipios del Estado de Puebla.
- b) Dar a conocer procedimientos de actuación desde los Cuerpos de Seguridad Pública Municipales y del Estado, así como demás instituciones que atienden y sancionan la Violencia Comunitaria contra las mujeres.
- c) Difundir y promover el diseño de políticas públicas que atiendan la Violencia Comunitaria en los Municipios del Estado de Puebla.

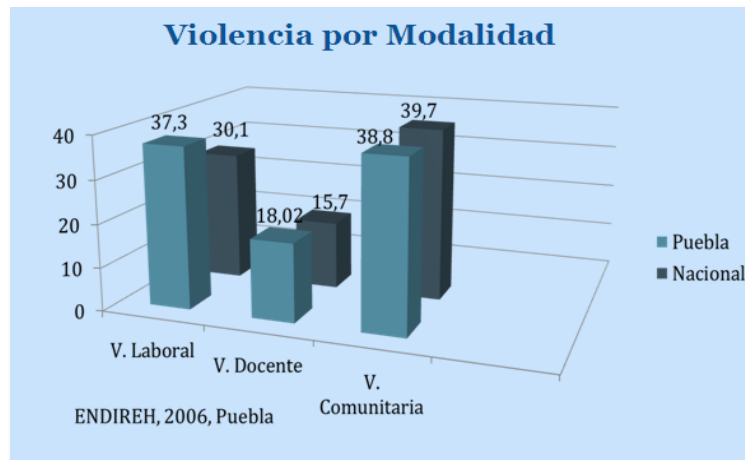


7 Aspectos Generales de la Violencia Comunitaria en el Estado de Puebla

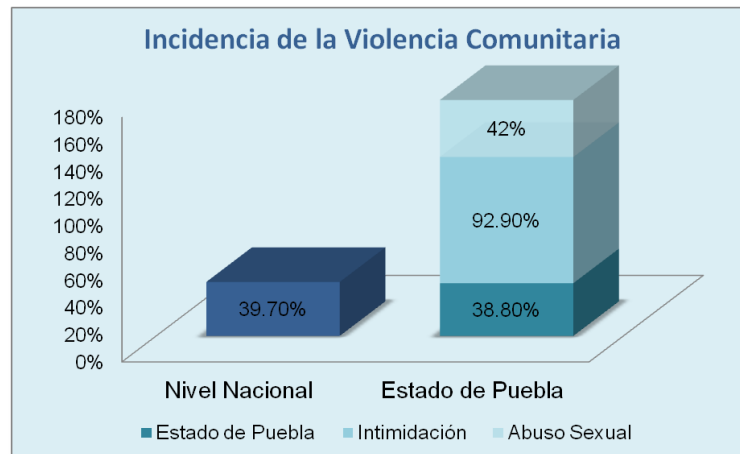


7. Aspectos Generales de la Violencia Comunitaria en el Estado de Puebla

De acuerdo a datos proporcionados por la “Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares”, (ENDIREH), para 2006, señala los siguientes resultados en relación a la violencia de género en el Estado de Puebla:



Esta misma encuesta (ENDIREH 2006), nos relaciona de forma particular la incidencia de Violencia Comunitaria sobre mujeres:



Con lo que respecta a violencia extrema (violación, prostitución forzada), a nivel nacional se presentó en el 5.7% de las mujeres, mientras que a nivel Estatal en el 8%.

De acuerdo a ENDIREH 2006, 40% de las mujeres de 15 años y más se ha enfrentado con algún tipo de violencia; alrededor del 42% ha padecido violencia sexual, mientras que el 92% ha sufrido intimidación en los espacios comunitarios (calles, mercados, transporte público, cine, iglesias, tiendas, hospitales, entre otros.) esto al año previo de la entrevista.

De acuerdo a la información proporcionada por ENDIREH (2006), los agresores son en su mayoría hombres y por lo general suelen ser:

Tipos de Agresor	
Desconocidos	89.7%
Familiares	6.9%
Amigos, vecinos, novios, compañeros	7.9%
Jefes, autoridades, militares	2.7%

Finalmente y de acuerdo a los resultados para 2004 de la Encuesta Nacional sobre Inseguridad (ENSI), las víctimas de delitos sexuales fueron mujeres en 92.9% de los casos, así como en 60.4% de los casos de robo sin violencia.

8

Procedimientos de atención de la Violencia Comunitaria en el Estado de Puebla

- 8.1 Factores que determinan la violencia hacia las mujeres en el ámbito comunitario.
- 8.2 Modelo Ecológico
- 8.3 Marco de actuación para atender la Violencia Comunitaria en los municipios del Estado de Puebla
- 8.4 Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en bares
- 8.5 Procedimiento de actuación para la la Violencia Comunitaria en Vía Pública y Transporte Público
- 8.6 Procedimiento de actuación para la atención de la Violencia Comunitaria en Mercados
- 8.7 Procedimiento General de Atención a la Violencia Comunitaria
- 8.8 Beneficios de trabajar con un Marco de Actuación para atender la Violencia Comunitaria

8. Procedimientos de Atención de la Violencia Comunitaria en el Estado de Puebla

La Violencia Comunitaria, tiene como principal antecedente la influencia de valores, usos, costumbres y dinámicas de organización comunitaria que establecen y refuerzan el aislamiento de las mujeres, la falta de apoyo social, la tolerancia y la legitimación social de la violencia. La Violencia Comunitaria se identifica con mayor frecuencia en:



8.1 Factores que determinan la violencia hacia las mujeres en el ámbito comunitario

Se refiere al acto de hacer una distinción o segregación que atente contra la igualdad; normalmente se utiliza para referirse a la violación de la igualdad de derechos para los individuos por cuestión social, racial, religiosa, política, orientación sexual, o por razón de género.

A manera descriptiva, a continuación se mencionan algunas situaciones reales y comunes, que viven actualmente las mujeres a consecuencia de la Violencia Comunitaria en el Estado de Puebla:

Situaciones de Violencia Comunitaria dentro del Estado de Puebla

- ◆ Son constantemente agredidas en vía pública, de manera visual, fotografiadas o filmadas de manera clandestina con fines lascivos.
- ◆ Sufren tocamientos al cuerpo que constituyen ataques al pudor, tentativas de violación y violación.
- ◆ Reciben agresiones a su dignidad humana, por su apariencia física.
- ◆ Mujeres en ejercicio de prostitución, son agredidas en “redadas” carentes de sustento legal, bajo la consigna que están cometiendo una falta administrativa al Bando de Policía y Gobierno⁵.
- ◆ Mujeres sexo servidoras, lesionadas o muertas en parajes solitarios o moteles, con signos de abuso sexual.

⁵ El Bando de Policía y Gobierno es de orden público e interés general, tiene por objeto fijar las facultades específicas del Ayuntamiento en materia administrativa, así como el de reglamentar las faltas o infracciones al mismo.



Situaciones de Violencia Comunitaria dentro del Estado de Puebla

- ◆ Mujeres en situaciones de alto riesgo, cuando abordan taxis o transporte público a altas horas de la noche.
- ◆ Mujeres en peligro de transitar por vías públicas solitarias, en puentes, obras en construcción o en ruinas.
- ◆ Formación de zonas de tolerancia, donde la prostitución, voluntaria y forzada de mujeres favorece la trata de personas y otros delitos conexos.
- ◆ Otorgamiento excesivo de licencias disfrazadas para funcionamiento de bases y centros de explotación sexual, con supervisión constante de inspectores municipales que fomentan la corrupción.
- ◆ Falta de asistencia médica para mujeres víctimas de violencia.
- ◆ Poca importancia se concede ante la desaparición de una mujer.
- ◆ Tolerancia a la violencia, pues se ha normalizado, y cuando la víctima pide ayuda policial, se le indica que si no presenta lesiones considerables, nada se puede hacer.
- ◆ Los medios de comunicación y las redes sociales, asignan estereotipos a las mujeres, colocando a los hombres en condiciones superiores.
- ◆ Las mujeres trasladadas en patrullas y detenidas en celdas, a menudo son humilladas por su sola condición de mujeres.

Además de las situaciones anteriores que viven las mujeres, existen factores de riesgo para ellas, que las hacen proclives a que vivan actos de Violencia Comunitaria:

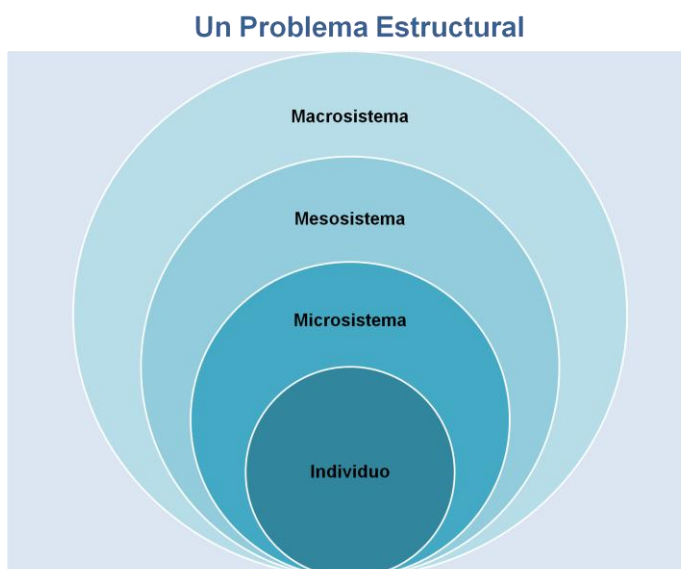


Factores de Riesgo	<ul style="list-style-type: none">◆ Estrés◆ Desempleo◆ Aislamiento Social◆ Alcoholismo◆ Tendencia Suicida
---------------------------	---

8.2 Modelo Ecológico

El modelo ecológico es una herramienta útil para la comprensión integral del problema de la violencia de género en el ámbito comunitario.

La violencia contra las mujeres, no es atribuible a una sola causa, es un problema multifactorial. El modelo ecológico lo enfoca de una manera integral desde los distintos contextos en los que se desarrolla una persona y permite identificar los distintos niveles en los que se manifiesta la violencia, y los factores que influyeron, y proporciona un marco para explicar la interacción entre dichos factores.



Fuente: Modelo Ecológico para la Atención de la Violencia (Helse, 1998), (Bronfenbrenner, 1979)

8.3 Marco de actuación para atender la Violencia Comunitaria en los municipios del Estado de Puebla

Los Cuerpos de Seguridad Pública, Municipales y Estatales deben proporcionar y garantizar a las mujeres un sistema de justicia: gratuito, pronto y expedito.

Con frecuencia las mujeres no acuden a las instancias públicas por falta de información y de recursos. Sin embargo, cuando acuden a las instituciones, se pueden enfrentar a una violencia institucional sistemática ya que no existen principios jurídicos mínimos que les garanticen un acceso real a la justicia.

Los cuerpos de seguridad pública tanto Estatales como Municipales, deben incorporar la perspectiva de género a su actuación, llevando a la práctica todos los ordenamientos legales que tutelan los derechos humanos de las mujeres.

Por tanto se deberán poner en práctica los siguientes principios de actuación:

- a) Presunción de la relación desigual de poder de mujeres y hombres.
- b) Garantizar la igualdad jurídica entre mujeres y hombres.
- c) No discriminación.
- d) El respeto a la dignidad humana.
- e) Principio de Pro persona.⁶
- f) Progresividad.
- g) Universalidad.

⁶ Criterio hemenéutico que informa todo el derecho de los derechos humanos, en virtud del cual se debe acudir a la norma más amplia, o a la interpretación más extensiva, cuando se trata de reconocer derechos protegidos.



- h) Equidad.
- i) Visibilizar las condiciones de vulnerabilidad y desventaja de las mujeres con respecto al acceso a los recursos.
- j) Derechos Humanos de las Mujeres.

La observancia y aplicación de los anteriores principios, dará como resultado el efectivo cumplimiento de la “*Garantía de la No Repetición*”⁷.

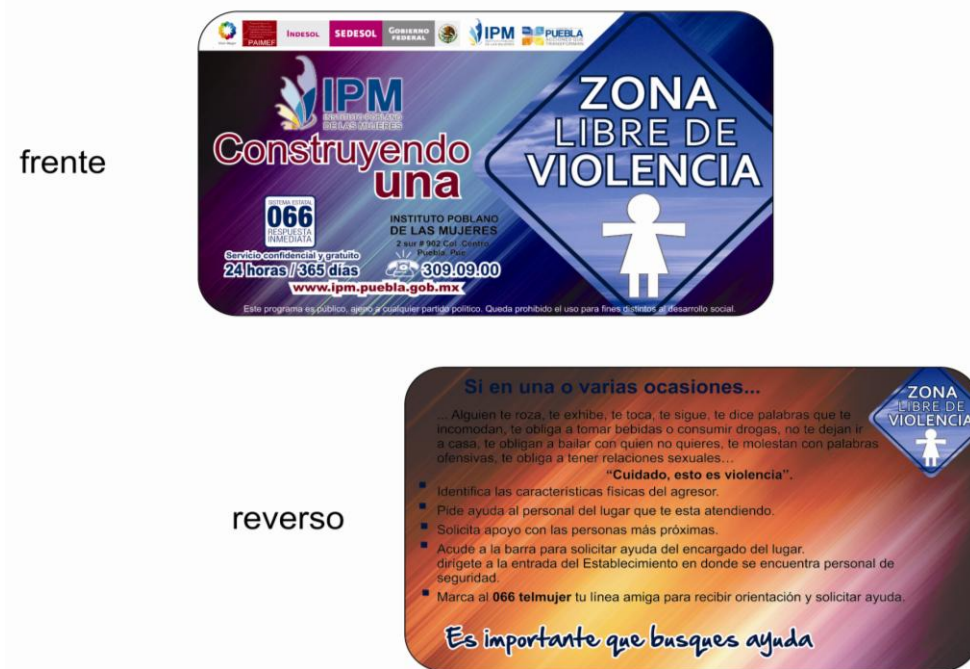
8.4 Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en bares

1. Realizar actividades de difusión para que las mujeres prevengan la Violencia Comunitaria y sobre todo la identifiquen y de esta forma la puedan denunciar.
2. Capacitar al personal de los bares para que atiendan y prevengan la Violencia Comunitaria ejercida en contra de las mujeres.
3. Elaborar y repartir material de difusión para que las mujeres identifiquen la Violencia Comunitaria y sepan cómo denunciarla (Trípticos, volantes, tarjetas informativas, llaveros, entre otros). Ejemplo del material de difusión:

⁷ Es la garantía que se le debe prestar a las víctimas y a la sociedad de que el delito que se perpetró no volverá a ocurrir en el futuro.



- ◆ **Ejemplo de Tarjetas Informativas:** Tales deben expresar los hechos que constituyen Violencia Comunitaria contra las mujeres y las medidas de precaución a ejecutar.



Medidas de precaución propuestas:

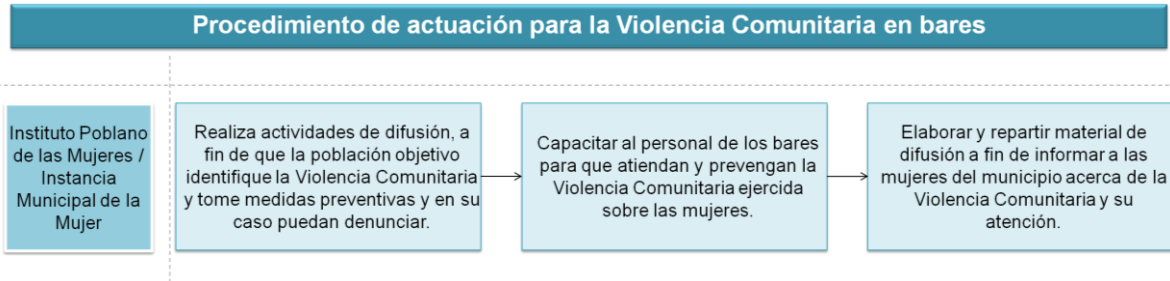
- Identifica las características físicas del agresor.
- Pide ayuda al personal del lugar que te está atendiendo.
- Solicita apoyo con las personas más próximas.
- Acude a la barra para solicitar ayuda del encargado del lugar.
- Dirígete a la entrada del establecimiento en donde se encuentra el personal de seguridad.
- Marca al 066 Telmujer tu línea para recibir orientación y solicitar ayuda.

8.4.1 Principales hechos de Violencia Comunitaria contra las mujeres en bares

- i. Roce
- ii. Exhibición
- iii. Tocamientos
- iv. Seguimiento
- v. Expresiones con palabras ofensivas o incómodas.
- vi. Son obligadas a consumir bebidas alcohólicas o drogas.
- vii. Impedirles el retorno a sus casas.
- viii. Les obligan a bailar con quien no quieren.
- ix. Les obligan a tener relaciones sexuales.



8.4.2 Flujoograma del Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en bares



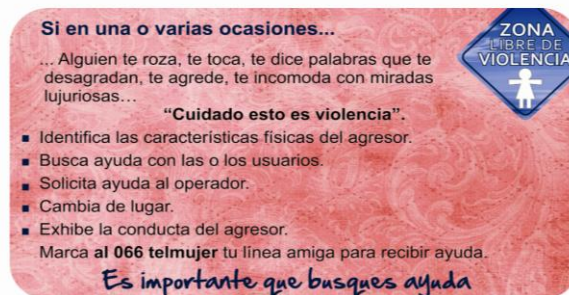
8.5 Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en Vía pública y Transporte Público

1. Difundir ante la ciudadanía qué es la Violencia Comunitaria y cuáles son los hechos que la caracterizan.
2. Capacitar al personal del transporte público para que conozcan la Violencia Comunitaria y sepan orientar a las víctimas.
3. Elaborar y repartir material de difusión para que las mujeres identifiquen la Violencia Comunitaria y sepan cómo proceder ante un acto de violencia. Entre el material a difundir se encuentran trípticos, volantes, tarjetas informativas, llaveros, entre otros. Ejemplo del material de difusión:

- ◆ **Ejemplo de Tarjetas Informativas:** Tales deben expresar los hechos que constituyen Violencia Comunitaria contra las mujeres y las medidas de precaución a ejecutar.



frente



reverso

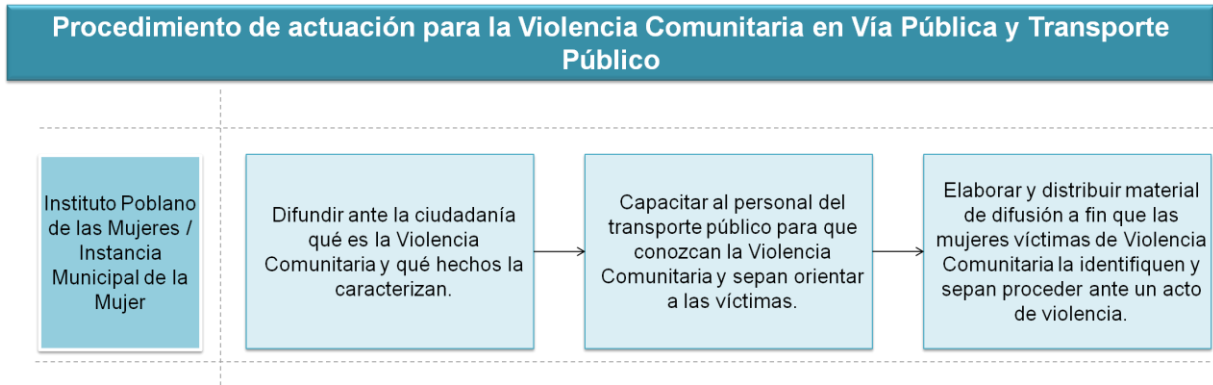
Medidas de precaución propuestas:

- i) Identifica las características físicas del agresor.
- ii) Busca ayuda con las personas o con los usuarios.
- iii) Solicita ayuda al operador.
- iv) Cambia de lugar.
- v) Exhibe la conducta del agresor.
- vi) Marca al 066 Telmujer tu línea amiga para recibir ayuda

8.5.1 Principales hechos de Violencia Comunitaria contra las mujeres en Vía Pública y en Transporte Público

- i. Roce.
- ii. Tocamientos.
- iii. Agresiones con palabras ofensivas o incómodas.
- iv. Miradas lujuriosas.

8.5.2 Flujograma del Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en Vía pública y Transporte Público



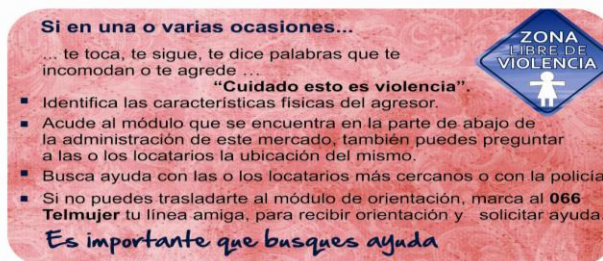
8.6 Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en Mercados

1. Realizar campañas de difusión para visibilizar la Violencia Comunitaria en los mercados de los municipios.
2. Preferentemente instalar módulos de atención de la Violencia Comunitaria en los mercados pertenecientes al Municipio.
3. Capacitar a las y los locatarios en actividades de prevención y atención de la Violencia Comunitaria.
4. Elaborar y repartir material de difusión para que las mujeres identifiquen la Violencia Comunitaria y sepan cómo proceder ante un acto de violencia. Entre el material a difundir se encuentran trípticos, volantes, tarjetas informativas, llaveros, entre otros. Ejemplo del material de difusión.

- ◆ **Ejemplo de Tarjetas Informativas:** Tales deben expresar los hechos que constituyen Violencia Comunitaria contra las mujeres y las medidas de precaución a ejecutar.



frente



reverso

Medidas de precaución propuestas:

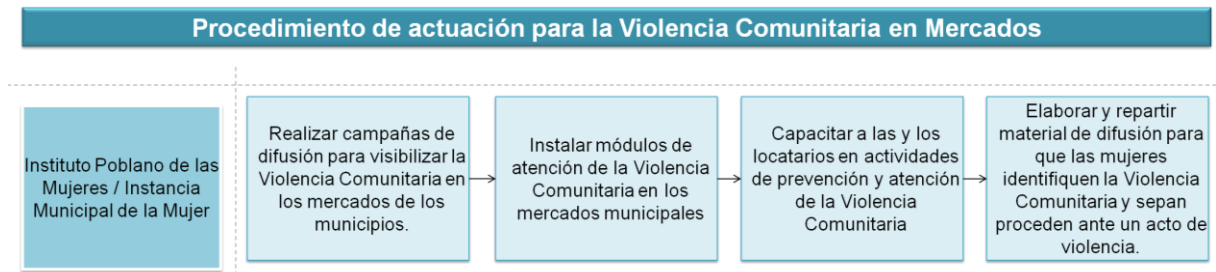
- i) Identifica las características físicas del agresor.
- ii) Acude al módulo que se encuentra en la parte de abajo de la administración del mercado o pregunta a las o los locatarios la ubicación del mismo.
- iii) Busca ayuda con las o los locatarios más cercanos o con la policía.
- iv) En caso de no poder trasladarse al módulo de orientación, marcar al 066 Telmujer tu línea amiga, para recibir orientación y solicitar ayuda.

8.6.1 Principales hechos de Violencia Comunitaria contra las mujeres en los mercados

- i. Tocamientos.
- ii. Seguimiento.
- iii. Se acercan con palabras ofensivas o incómodas.



8.6.2 Flujoograma del Procedimiento de actuación para la Violencia Comunitaria en mercados



8.7 Procedimiento General de Atención a la Violencia Comunitaria

8.7.1 Instituciones responsables de atender la Violencia Comunitaria

A. Las Instituciones Gubernamentales que reciben denuncias de Violencia Comunitaria ejercida contra las mujeres pueden ser:

1) **Ámbito Estatal**

- ◆ Instituto Poblano de las Mujeres.
- ◆ DIF Estatal.
- ◆ Cuerpos policiales de la Secretaría de Seguridad Pública Estatal.
- ◆ Centro telefónico C4 (Servicio 066, CERI Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata).
- ◆ Agencias del Ministerio Público.
- ◆ Agencia Especializada de Delitos Sexuales y Violencia Familiar del Estado.
- ◆ Entre otras.

2) **Ámbito Municipal:**

- ◆ Instancias Municipales de las Mujeres.
- ◆ DIF Municipal.
- ◆ Cuerpos policiales de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.
- ◆ Servicio 066 (CERI, Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata).
- ◆ Juzgados Calificadores.
- ◆ Entre otras.



B. Las Instituciones Gubernamentales que atienden la Violencia Comunitaria, deben contar con capacitación formal en la perspectiva de género. Se consideran conocimientos básicos los siguientes temas:

**Capacitación
Básica en
Perspectiva de
Género**

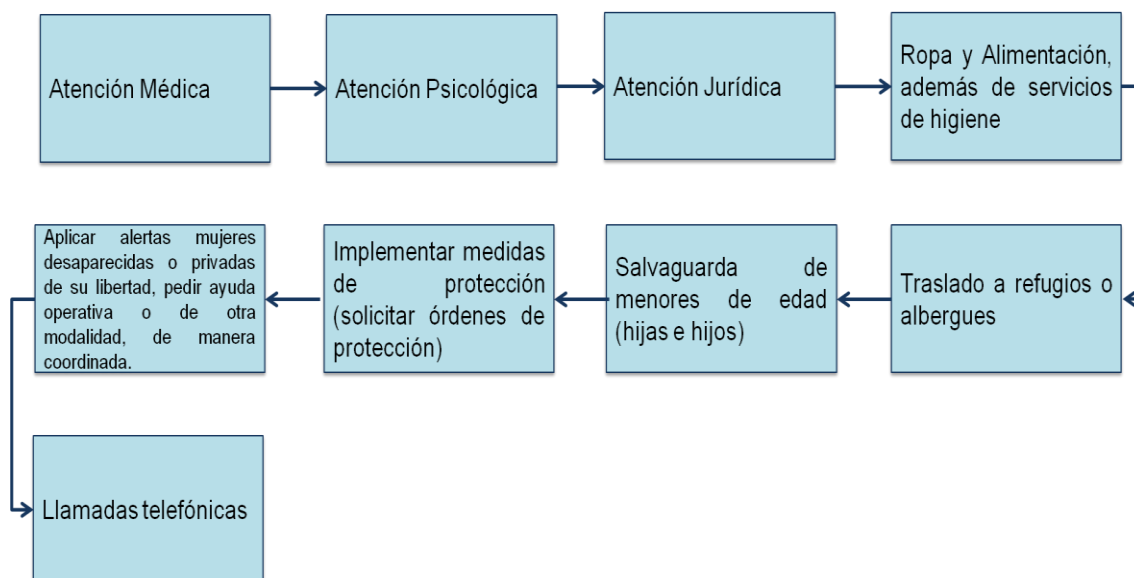
- ◆ Perspectiva de Género y Derechos de las Mujeres
- ◆ Violencia de Género
- ◆ Procedimientos de Atención de la Violencia Comunitaria
- ◆ Técnicas de Contención y Manejo de Conflictos

8.7.2 Descripción del Procedimiento General de Atención a la Violencia Comunitaria

1. En el primer contacto con las mujeres víctimas de Violencia Comunitaria se debe generar sensibilidad y empatía; asegurando un trato digno, respetuoso, amable, y ético.
2. La persona que atiende en primera instancia a una mujer víctima de Violencia Comunitaria deberá de inmediato identificarse. Lo anterior generará seguridad y confianza en la persona a la que atiende.
3. Se deberá canalizar a la víctima a los cuerpos de seguridad pública que atenderán y proporcionarán la atención de forma ordenada y desde la perspectiva de género (Cuerpos Policiales, Juzgados Calificadores, Agencias del Ministerio Público, Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata 066 y 074, Jueces de Paz).

4. Se deben verificar las situaciones de riesgo en que puede encontrarse la víctima, en caso positivo, de inmediato tomar medidas pertinentes.
5. Se debe proporcionar una atención integral que comprende:

Elementos que componen una atención integral



6. Si en el lugar se encuentra el agresor, la persona responsable deberá tomar medidas de seguridad inmediatas, separar a la víctima y no asesorarla frente al agresor.
7. Proporcionar orientación y asesoría a la víctima, valorar el servicio que resulte procedente, libre de toda opinión de prejuicios, hay que recordar que es común que la víctima, platique la situación que le aqueja, y normalmente va a decir: “*Dígame que hago*”, esto a menudo sucede por falta de empoderamiento, sin embargo usted es orientadora/or, pero no puede tomar decisiones por la víctima. Señale cuáles son sus derechos y

obligaciones, sin que esto último parezca intimidación o desalentador. Diga cuáles son las redes de apoyo con las que podrá contar.

8. Proporcionar acompañamiento o canalización a la víctima, según sea el caso para presentar denuncias, trámites administrativos, civiles, familiares, o migratorios. Dando a conocer a la víctima las redes de apoyo institucionales. *(Ver Anexo: Instituciones que atienden la violencia de género en todos los ámbitos, en el Estado de Puebla).*
9. Evaluar la situación de riesgo en que se encuentre la víctima y en caso de ser grave proceder a la detención del agresor y su registro, para el informe policial homologado, para dar cumplimiento a las políticas establecidas por el Sistema Nacional de Seguridad Pública. Llámese remisión a Juzgado Calificador o Ministerio Público Federal o fuero común. Comentarle al agresor los programas psicoterapéuticos que existen para generadores de violencia, o de adicciones.
10. Cuando se realicen puestas a disposición de detenidos al Ministerio Público, elaborar lo más completo posible su remisión, para evitar fallas al procedimiento.
11. Tratándose de corporaciones de seguridad pública, es urgente implementar estrategias que combatan la Violencia Comunitaria:
 - a) Operativos, en los respectivos Municipios de manera coordinada, para realizar recorridos de seguridad y vigilancia en zonas de mayor riesgo (cerros, puentes, carreteras, obras en construcción o abandonadas,

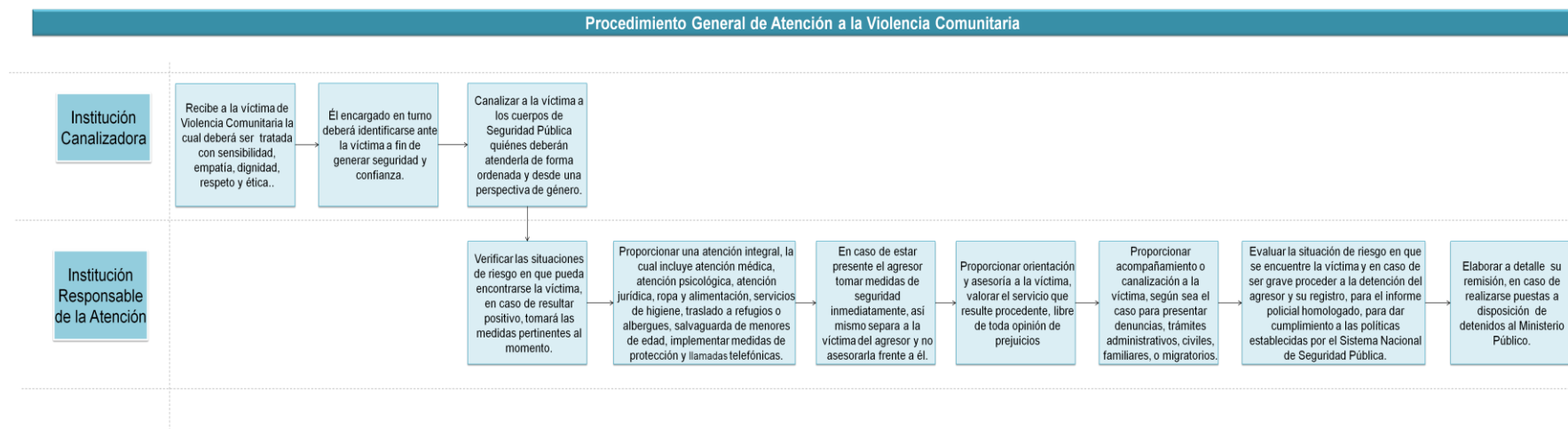


lugares pocos alumbrados) en horas muy de mañana o avanzada la noche.

- b) En bares, centros nocturnos, y lugares en donde se ejerza la prostitución. Poner especial cuidado en base a los acuerdos previamente consensados.
- c) En los lugares de concurrencia, activar alertas especiales para evitar situaciones de riesgo para las mujeres.
- d) En el transporte público, colocar en paradas y autobuses cárteles visibles con contenido informativo y preventivo.



8.7.3 Flujograma General de Atención a la Violencia Comunitaria



8.8 Beneficios de trabajar con un Marco de Actuación para atender la Violencia Comunitaria

Entre las principales ventajas de trabajar con un marco de atención que atienda la Violencia Comunitaria desde los cuerpos de seguridad pública, se encuentran:

1. Se estarán respetando plenamente los derechos humanos de las mujeres.
2. Será posible recuperar la confianza de la sociedad en las instituciones.
3. Fomentará la cultura de la legalidad.
4. Con toda seguridad disminuirá la Violencia Comunitaria.
5. Evitará la revictimización.
6. Abatirá la corrupción e impunidad.
7. Dará a conocer a la sociedad un mecanismo más de prevención, informando las acciones implementadas para proporcionar la atención a la Violencia Comunitaria.



9

Acciones de atención de la Violencia Comunitaria en los municipios del Estado de Puebla



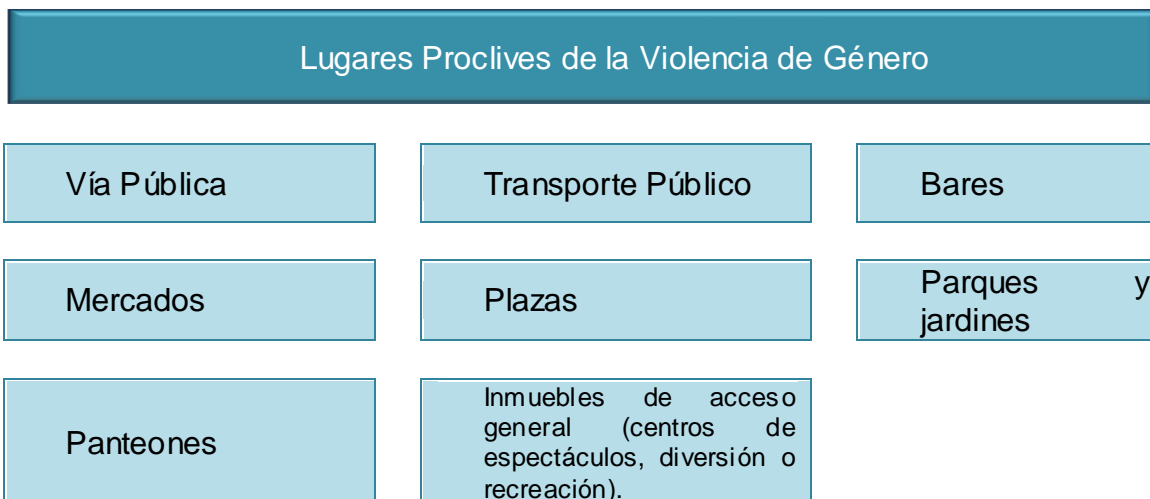
9. Acciones de atención de la Violencia Comunitaria en los municipios del Estado de Puebla

En cumplimiento de las leyes a favor de atender, sancionar y erradicar todos los tipos y modalidades de violencia ejercida en contra de las mujeres, los Municipios pertenecientes al Estado de Puebla, deberán definir acciones para detectar y sancionar la Violencia Comunitaria ejercida en contra de las mujeres.

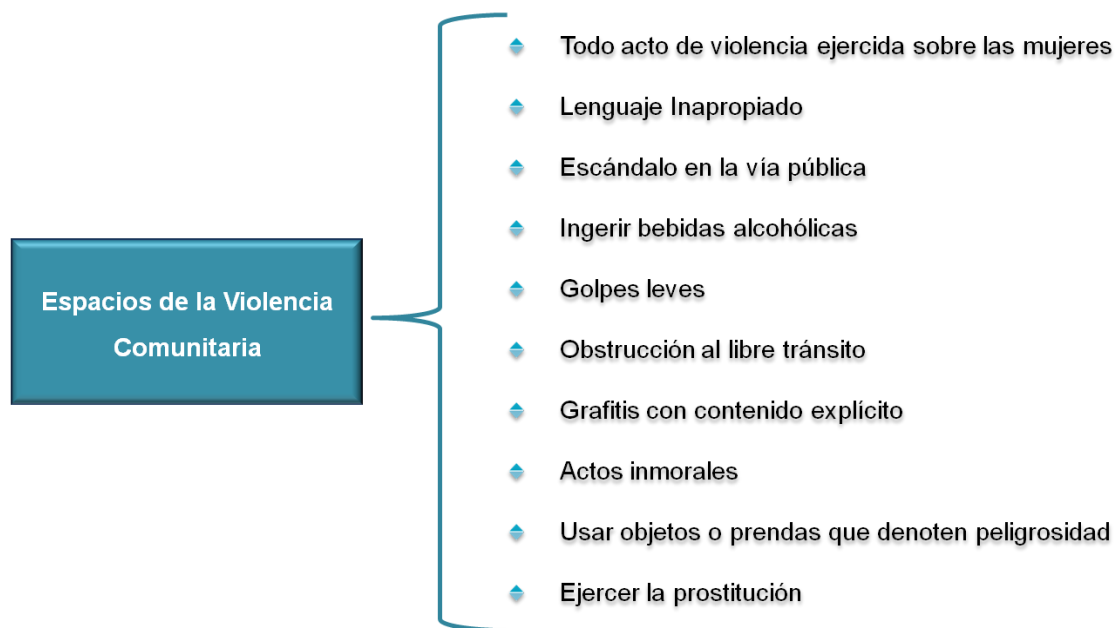
Para tal efecto, los Municipios deben considerar como mínimo el siguiente marco de actuación:

1. Realizar modificaciones a sus Bandos de Policía y Buen Gobierno, para garantizar que la violencia contra las mujeres en el ámbito comunitario sea tratada como un delito. Lo anterior, reafirma la importancia de incorporar la perspectiva de género a dichos ordenamientos de carácter Municipal.
2. Detectar los lugares proclives para la Violencia Comunitaria, siendo los más cotidianos (Enunciativos, No Limitativos):





3. De acuerdo a lo reglamentado en el “Bando de Policía y Buen Gobierno”, detectar las faltas administrativas:



4. De acuerdo al “Código de Defensa Social en el Estado de Puebla”, tipificar los delitos ejercidos contra las mujeres.

En este punto, es importante solicitar al H. Congreso Del Estado de Puebla que promueva la armonización legislativa incorporando a los Códigos, lo estipulado en las Leyes a favor de los derechos de las mujeres, y la erradicación de todas las formas de violencia en contra de ellas.

Delitos de acuerdo al “Código de Defensa Social en el Estado de Puebla”

Sexuales

- ◆ Ataques al pudor
- ◆ Ultrajes a la moral
- ◆ Patrimoniales
- ◆ Robo a transeunte
- ◆ Robo a anterior de vehículo
- ◆ Asalto

Delitos graves

- ◆ Trata de personas
- ◆ Lenocinio
- ◆ Corrupción de menores
- ◆ Turismo sexual

De seguridad

- ◆ Ataques peligrosos
- ◆ Portación de arma de fuego
- ◆ Abuso de autoridad

5. Estrategias y mecanismos previos: Cada Municipio deberá articular acciones de acuerdo a su ámbito local para:

1. Identificar la incidencia delictiva y faltas administrativas. (víctimas, victimarios)
2. Localizar los lugares comunitarios proclives para su ejecución.
3. Diseñar una agenda institucional de los principales actores que participan en:
 - ◆ Prevención de la Violencia Comunitaria.
 - ◆ Atención de la Violencia Comunitaria.
 - ◆ Sanción de la Violencia Comunitaria.
 - ◆ Seleccionar los recursos humanos con perfiles laborales necesarios, con capacitación inicial y permanente.
 - ◆ Destinar recursos financieros y materiales para atender este fenómeno.

6. Acciones para atender la Violencia Comunitaria

Definir las áreas responsables de las “Acciones para Atender la Violencia Comunitaria”, teniendo en cuenta:

- i) Perfil de ingreso del personal que brinda atención.
 - ii) Formación, Capacitación y Profesionalización del Personal.
7. Definir los procedimientos de atención integral a las mujeres víctimas de Violencia Comunitaria, de acuerdo al Modelo ecológico de Atención de la Violencia contra las Mujeres:



A. Procedimiento de Atención Médica

1. Llamada telefónica inmediata a través del 066 para solicitar los servicios de emergencia.
2. Canalización mediata, esencial y/o especializada en Instituciones de Salud.

B. Atención Psicológica

1. Intervención en crisis.
2. Intervención en Resolución de Conflictos en Procedimientos de Mediación.

C. Atención jurídica

1. Asesoría especializada e información legal.
2. Conocimiento de la oferta de servicios de atención para realizar referencias institucionales.
3. Intervención en Resolución de Conflictos en Procedimientos de Mediación.

8. Definir las medidas para prevenir la Violencia Comunitaria hacia las mujeres:

1. Difusión de la visibilización de la Violencia Comunitaria.
2. Difusión de la cultura de la denuncia.
3. Difusión de las Instituciones, Autoridades y Servicios de Atención.
4. Estrategias y planes de acción, operativos de seguridad pública para áreas y niveles de riesgo.



9. Definir las acciones para atender la Violencia Comunitaria:

1. Manejo y contención de situaciones críticas de personas violentadas.
2. Identificación y detección de la situación de violencia.
3. Escucha activa y empática de las demandas y necesidades.
4. Canalización adecuada y oportuna. (Ver Anexo: Instituciones que atienden la violencia de género en todos los ámbitos, en el Estado de Puebla).

10. Definir las medidas de protección y defensa de la Violencia Comunitaria.

1. Canalización con Jueces Calificadores, de Paz, Agentes del Ministerio Público Subalternos.

11. Definir las medidas de denuncia y de sanción de la Violencia Comunitaria.

1. Canalización a la Agencia del Ministerio Público adscrita al Municipio o Distrito Judicial



10

**Acuerdos intermunicipales para
atender la Violencia Comunitaria
en los municipios del Estado de
Puebla**



10. Acuerdos intermunicipales para atender la Violencia Comunitaria

Como resultado de las mesas de trabajo para construir acciones que contribuyan al combate de la Violencia Comunitaria ejercida hacia las mujeres, los Municipios participantes propusieron diferentes acuerdos y acciones, para que de manera coordinada se sumen y potencialicen esfuerzos para erradicar dicha problemática en el Estado de Puebla.

A manera de resumen se presentan los principales acuerdos y acciones propuestas por las y los actores participantes.

Actor/ra Participante	Acuerdos Propuestos	Acciones Propuestas
<p>Gobierno del Estado de Puebla</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar entre instituciones documentos que informen acerca de la prevención de los delitos cometidos contra las mujeres y compartir asesorías sobre acciones de prevención de estos delitos. 2. Otorgar difusión y orientación de la Violencia Comunitaria a través de los Cuerpos de Seguridad Pública Municipales y las Instancias Municipales de la Mujer. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar programas de educación y de cultura dirigidos hacia la juventud y que consideren temas de prevención de la violencia hacia las mujeres. 2. Dirigir programas de sensibilización a madres y padres de familia, sobre la Violencia Comunitaria para disminuir su práctica, y que las mujeres mismas tomen medidas de protección.

Actor/ra Participante	Acuerdos Propuestos	Acciones Propuestas
Puebla de Zaragoza	<ol style="list-style-type: none">1. Celebrar acuerdos con carácter de obligatoriedad con las mismas dependencias que conforman al Estado para poder dar una atención integral a las mujeres cuando sean víctimas de Violencia Comunitaria, y en este sentido proponer un marco de actuación.	<ol style="list-style-type: none">1. Promover la difusión de los programas para la atención y prevención a la violencia hacia las mujeres.2. Trabajar junto con el Gobierno del Estado y el Presidente Municipal, para que se involucren en el tema de género y en cascada se replique en funcionarios de primer nivel, los cuales tienen la toma de decisión para el mejoramiento y el cambio de la condición de las mujeres.



Actor/ra Participante	Acuerdos Propuestos	Acciones Propuestas
San Pedro Cholula	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar al personal de atención de la problemática que viven las mujeres; promover que las mujeres víctimas reconozcan, denuncien y rompan el silencio de la violencia de género. 2. Crear redes con las y los actores involucrados en el área comunitaria para apoyar campañas y no estar trabajando de manera aislada. Tales actores/as serían: la Regidora de grupos vulnerables, la Regidora de salud, el Regidor de educación, DIF, Centro de Salud y Hospitales, Comandantes y Policías. 3. Promover con Municipios cercanos, la difusión de información relacionada a la Violencia Comunitaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear redes con las y los actores involucrados en el área para combatir la Violencia Comunitaria ejercida en contra de las mujeres. 2. Promover sanciones que realmente hagan reaccionar y concientizar al agresor del delito que comete. 3. Que las reglas y sanciones sean aplicadas sin excepciones. 4. Promover la gestión de recursos para albergues regionales destinados a mujeres víctimas de la Violencia Comunitaria con buena infraestructura y una estructura administrativa especial a fin de brindar un apoyo integral. 5. Fomentar una cultura de la denuncia y de la legalidad en los niveles básicos escolares.



Actor/ora Participante	Acuerdos Propuestos	Acciones Propuestas
San Pedro Cholula	<ol style="list-style-type: none">4. Unir fuerzas entre el Gobierno y la ciudadanía generando nuevas formas de trato, difundiendo que la violencia no es “normal” y que existen sanciones para aquellos que la ejercen.5. Promover programas de redes con ayuda intermunicipal, puesto que existe la posibilidad de que un municipio no cuente con el servicio pero otro si.6. Establecer una vigilancia sincronizada tanto de patrullaje como a pie, que identifique los actos de Violencia Comunitaria ejercida en contra de las mujeres.	



Actor/ra Participante	Acuerdos Propuestos	Acciones Propuestas
Cuautlancingo	<ol style="list-style-type: none">1. Promover reuniones con Municipios conurbados para compartir experiencias exitosas en el combate a la Violencia Comunitaria.2. Promover acuerdos entre Municipios para realizar recorridos entre las comunidades y proporcionar pláticas a instituciones educativas, para que identifiquen y denuncien la Violencia Comunitaria.	<ol style="list-style-type: none">1. Celebrar talleres en escuelas y actividades deportivas, obras de teatro con tema de Violencia Comunitaria a fin de prevenir e instruir a los estudiantes.



Actor/ra Participante	Acuerdos Propuestos	Acciones Propuestas
Amozoc de Mota	<ol style="list-style-type: none">1. Promover acuerdos con universidades para que realicen prácticas sociales, o servicios sociales de atención a la comunidad para atender y prevenir la Violencia Comunitaria.2. Convenir con médicas/os, psicólogas/os y abogadas/os, a fin de prestar una mejor atención hacia las mujeres, víctimas de Violencia Comunitaria.3. Promover convenios entre la Policía Municipal y Estatal, para sumar esfuerzos en el combate a la Violencia Comunitaria. Promover mayor vigilancia de los policías en los lugares estratégicos, y en donde se manifiesta un mayor índice de Violencia Comunitaria.	<ol style="list-style-type: none">1. Celebrar capacitaciones obligatorias a las personas que integran las dependencias para atender la Violencia Comunitaria.2. Solicitar un aumento de personal de seguridad pública, y fortalecer la capacitación en la perspectiva de género del ya existente.3. Implementar programas de comités de vecinos vigilantes, con el fin de contar con una mejor vigilancia y atención a la Violencia Comunitaria.



Actor/ra Participante	Acuerdos Propuestos	Acciones Propuestas
San Andrés Cholula	<ol style="list-style-type: none">1. Trabajar en coordinación con los municipios vecinos con la intención de poder visibilizar la Violencia Comunitaria.2. Crear convenios con instituciones como la Comisión Nacional de Derechos Humanos, los Albergues Estatales, el Instituto Poblano de la Mujer y el Instituto Poblano de la Juventud para promover la identificación y atención de la Violencia Comunitaria.	<ol style="list-style-type: none">1. Promover el combate a la violencia contra la mujer de forma transversal, fomentando la participación de todas las áreas de gobierno, enfatizando la importancia de los procesos de capacitación.



11

Propuesta de Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria



11. Propuesta de Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

Las políticas públicas que atienden la Violencia Comunitaria ejercida en contra de las mujeres son las responsables de garantizar a las mujeres acceso a la justicia, y de esta forma diversos actores/as formados por Gobierno, Sociedad Civil y ciudadanía se organizan e interactúan entre sí, para que desde su particular visión, construyan acciones concretas que atiendan y sancionen la Violencia Comunitaria ejercida en contra de las mujeres.

En este sentido, los actores participantes, diseñaron la siguiente propuesta de Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria, en contra de las mujeres.

Propuesta de Políticas Públicas

Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

1. Diseñar campañas de identificación y visibilización de la Violencia Comunitaria en los Municipios del Estado de Puebla, que incluyan estrategias conjuntas entre las Instancias Municipales de las Mujeres y las Instancias de Prevención y Atención al Delito.



Propuesta de Políticas Públicas

Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

2. Promover programas de vecino vigilante junto con las redes de mujeres, para visibilizar y promover la denuncia de la Violencia Comunitaria.
3. Elaborar procedimientos de atención a mujeres víctimas de violencia desde la perspectiva de género, para que sea aplicado en el personal que contesta la línea 066 y 072, así como los Cuerpos Policiales.
4. Crear campañas para difundir la oferta institucional, de los servicios para atender la violencia contra las mujeres, y además, dar apoyo en el trabajo, en los procesos de empoderamiento y ejercicio de los derechos de las mujeres.
5. Crear una red entre los municipios participantes, para difundir y atender la Violencia Comunitaria.



Propuesta de Políticas Públicas

Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

6. Crear y difundir un portafolio de servicios específicos para atender a las mujeres víctimas de violencia, especificando los servicios de protección para ellas: Albergues, Refugios y Trámite de Órdenes de Protección ante los Ministerios Públicos.
7. Diseñar un directorio interinstitucional e intermunicipal que detalle los servicios ofrecidos a las mujeres víctimas de la violencia de género. Difundir dicho directorio entre los municipios participantes, a través de todas las Instituciones, particularmente las Instancias Municipales de las Mujeres.



Propuesta de Políticas Públicas

Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

8. Diseñar mecanismos de atención, para que en la medida de lo posible se homologuen los procedimientos de atención a la violencia de género, en todos los ámbitos, incluyendo el comunitario.
9. Proponer y difundir entre los municipios participantes, la inclusión de la perspectiva de género en los “Bandos de Policía y Buen Gobierno”, y en los “Códigos Reglamentarios Municipales”.



12 Evaluación Y Seguimiento

12.1 Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

12. Evaluación y Seguimiento

La evaluación de las políticas públicas propuestas nos permiten medir el grado de eficiencia de las acciones emprendidas, y sobre todo, conocer el avance en la construcción y ejercicio de los derechos de las mujeres.

Por lo anterior, se proponen los siguientes indicadores cuantitativos y cualitativos, que permiten un seguimiento oportuno en la prevención y atención a la Violencia Comunitaria en cada uno de los Municipios del Estado de Puebla.

12.1 Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria			
Política Pública	Indicador Cuantitativo	Indicador Cualitativo	Claves de Género Enfoque GED (Género en el Desarrollo)
1. Diseñar campañas de identificación y visibilización de la Violencia Comunitaria en los Municipios del Estado de Puebla, que incluyan estrategias conjuntas entre las Instancias Municipales de las Mujeres y las Instancias de Prevención y Atención al Delito.	<p>◆ Número de campañas de prevención de la Violencia Comunitaria.</p> <p>◆ Meta: Dos campañas anuales.</p>	<p>◆ Grado de conocimiento de los derechos de las mujeres relacionados con su seguridad.</p>	<p>◆ Que las mujeres reconozcan y visibilicen los actos de Violencia Comunitaria en sus ámbitos locales.</p>

Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

Política Pública	Indicador Cuantitativo	Indicador Cualitativo	Claves de Género Enfoque GED (Género en el Desarrollo)
<p>2. Promover a través de las direcciones y secretarías de obra pública, la iluminación de calles donde se producen mayores actos de Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Número de calles y zonas iluminadas, proclives a actos de Violencia Comunitaria. ◆ Meta: 10% del presupuesto anual destinado a iluminación, para zonas de riesgo de Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Grado de seguridad con el que las mujeres transitan lugares públicos, proclives a actos de Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Que las mujeres hagan uso de los lugares públicos para fortalecer el tejido social y de participación política sin temor de ser agredidas.</p>
<p>3. Promover programas de vecino vigilante junto con las redes de mujeres, para visibilizar y promover la denuncia de la Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Número de redes de mujeres que promuevan la denuncia. ◆ Meta: Creación de 3 de redes regionales.</p>	<p>◆ Grado de participación ciudadana y social de las mujeres.</p>	<p>◆ Que las mujeres formen redes de participación social y política, que les permitan representar sus derechos e intereses ante los órganos de decisión.</p>

Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

Política Pública	Indicador Cuantitativo	Indicador Cualitativo	Claves de Género Enfoque GED (Género en el Desarrollo)
<p>4. Elaborar procedimientos de atención a mujeres víctimas de violencia desde la perspectiva de género, para que sea aplicado para el personal que contesta la línea 066 y 072, así como los Cuerpos Policiales.</p>	<p>◆ Número de instrumentos de atención y sanción a la Violencia Comunitaria, diseñados y autorizados. ◆ Meta: Cinco instrumentos anuales.</p>	<p>◆ Nivel de capacitación de los cuerpos de seguridad pública en atención a la Violencia Comunitaria. ◆ Grado de sensibilización de los cuerpos de seguridad pública, para atender la Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Que las mujeres cuenten con una autoridad (cuerpos policiales), que garanticen desde el primer contacto un acceso real a la justicia, libre de estereotipos de género y prejuicios.</p>
<p>5. Crear campañas para difundir la oferta institucional, de los servicios para atender la violencia contra las mujeres, y además dar apoyo en el trabajo, en los procesos de empoderamiento y ejercicio de los derechos de las mujeres.</p>	<p>◆ Número de campañas para difundir la oferta institucional que atiende los derechos de las mujeres. ◆ Meta: Dos campañas anuales.</p>	<p>◆ Grado de gestión que tienen las mujeres con respecto a sus derechos.</p>	<p>◆ Que las mujeres tengan un acceso a la información, que les permita decidir sobre cómo gestionar y donde hacer valer sus derechos.</p>



Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

Política Pública	Indicador Cuantitativo	Indicador Cualitativo	Claves de Género Enfoque GED (Género en el Desarrollo)
<p>6. Crear una red entre los municipios participantes, para difundir y atender la Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Número de redes intermunicipales para difundir y atender la Violencia Comunitaria.</p> <p>◆ Meta: Crear tres redes intermunicipales anuales.</p>	<p>◆ Grado de participación social de las mujeres.</p>	<p>◆ Que las mujeres fortalezcan su participación social y política.</p>
<p>7. Crear y difundir un portafolio de servicios específicos para atender a las mujeres víctimas de violencia, especificando los servicios de protección para ellas: Albergues, Refugios y Trámite de Órdenes de Protección ante los Ministerios Públicos.</p>	<p>◆ Número de portafolios de servicios de protección para las mujeres víctimas de Violencia Comunitaria.</p> <p>◆ Meta: Diseñar un portafolio de Servicios con cobertura regional y estatal.</p>	<p>◆ Grado de conocimiento de medidas de protección para las mujeres víctimas de Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Que las mujeres conozcan los ordenamientos jurídicos que les proporcionan protección en caso de ser víctimas de violencia.</p>

Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

Política Pública	Indicador Cuantitativo	Indicador Cualitativo	Claves de Género Enfoque GED (Género en el Desarrollo)
<p>8. Diseñar un directorio interinstitucional e intermunicipal que detalle los servicios ofrecidos a las mujeres víctimas de la violencia de género. Difundir dicho directorio entre los municipios participantes, a través de todas las Instituciones, particularmente las Instancias Municipales de las Mujeres.</p>	<p>◆ Número de directorios de servicios intermunicipales diseñados, autorizados y difundidos.</p> <p>◆ Meta: Un directorio de servicios, con cobertura regional y estatal.</p>	<p>◆ Grado de conocimiento de cómo gestionar los derechos de las mujeres, específicamente los relacionados con la atención de la Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Que las mujeres tengan garantizado su derecho de acceder a información útil para el ejercicio de sus derechos.</p>
<p>9. Diseñar mecanismos de atención, para que en la medida de lo posible, se homologuen los procedimientos de atención a la violencia de género en todos los ámbitos, incluyendo el comunitario.</p>	<p>◆ Número de procedimientos de atención de la Violencia Comunitaria.</p> <p>◆ Meta: 15% de los Municipios con procedimientos homologados.</p>	<p>◆ Grado de conocimiento de procedimientos de actuación para sancionar la Violencia Comunitaria.</p>	<p>◆ Que las mujeres víctimas de Violencia Comunitaria, conozcan los procedimientos de atención y sanción de la Violencia Comunitaria.</p>



Tablero de Medición: Políticas Públicas para atender la Violencia Comunitaria

Política Pública	Indicador Cuantitativo	Indicador Cualitativo	Claves de Género Enfoque GED (Género en el Desarrollo)
<p>10. Proponer y difundir entre los municipios participantes, la inclusión de la perspectiva de género en los “Bandos de Policía y Buen Gobierno”, y en los “Códigos Reglamentarios Municipales”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Número de Bandos de Policía y Buen Gobierno que tienen “Perspectiva de Género”. ◆ Número de Códigos Reglamentarios Municipales, armonizados con las Leyes Estatales a favor de los derechos de las Mujeres. ◆ Meta: 20 % de los Municipios con Normatividad homologada. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Grado de acceso real a la justicia, y conocimiento de los ordenamientos legales a favor de los derechos de las mujeres, mismos que incorporan la perspectiva de género. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Que las mujeres cuenten con ordenamientos locales jurídicos que les garanticen su seguridad en el espacio público.



13 Recomendaciones Finales



13.Recomendaciones Finales

Los altos índices de Violencia Comunitaria dejan un mensaje claro: la violencia contra las mujeres rebasa el ámbito de lo privado, por tanto es obligación de los Gobiernos Municipales generar acciones que permitan:

- ◆ Desnaturalizar la violencia contra las mujeres.
- ◆ Reconocer su existencia y su origen.
- ◆ Reconocerla como un problema estructural.
- ◆ Evidenciarla y cuantificarla para poder atenderla y prevenirla.
- ◆ Visibilizar las nuevas violencias patriarcales, como el feminicidio.
- ◆ Evidenciar el desequilibrio de poder.
- ◆ No culpabilizar a las mujeres, existe un agresor.
- ◆ Reconocer que el espacio público y la violencia que se vive y se percibe, no son iguales para varones y mujeres, ya que existe una desventaja histórica en el reconocimiento de los derechos para éstas últimas.

Finalmente las Instituciones que atienden la Violencia Comunitaria tienen el reto y compromiso de combatirla, diseñando y promoviendo políticas públicas municipales, intermunicipales y estatales que permitan:

- ◆ Reconocer que las mujeres tienen derecho al uso y disfrute del espacio público, que es un lugar para ellas, pues ahí justamente es donde se hace posible el desarrollo de sus proyectos personales (estudiar, trabajar, acceder a la cultura, participar activamente), y la construcción y pleno ejercicio de su ciudadanía.



- ◆ Establecer mecanismos de acción para transitar de seguridad pública a seguridad ciudadana.
- ◆ Hacer visible que la violencia contra las mujeres en la comunidad manifiesta la condición de subordinación de las mujeres, con patrones socioculturales establecidos.
- ◆ Abordar de forma holística e integrar la atención a la Violencia Comunitaria.
- ◆ No reproducir estereotipos de género en el diseño de programas y políticas públicas.
- ◆ Sensibilizar para que la comunidad, mujeres y hombres, reconozcan la violencia.
- ◆ Colocar a la Violencia Comunitaria en la agenda de seguridad.
- ◆ Fomentar la cultura de la denuncia.
- ◆ Identificar y disminuir factores de riesgo (transporte seguro, iluminación de calles, contexto).
- ◆ Diseñar políticas públicas y programas que reconozcan las necesidades y demandas específicas de las mujeres; que transformen los factores de peligro e inseguridad; que prevengan, y no sólo atiendan hechos consumados; y por supuesto, que constituyan respuestas alternativas a las meramente represivas del delito.
- ◆ Considerar necesidades prácticas de género e intereses estratégicos de género.



14 Bibliografía

14.1 Referencias



14. Bibliografía

1. BOURDIEU, P. (1991). Madrid: Taurus.
2. ESPINO, T.; AGUILERA, R. (2011). *Democracia, Derechos Humanos y Violencia de Género*. México: Fontamara.
3. HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ C.; BAPTISTA. P. (2010). *Metodología de la Investigación*, Perú: Mc Graw Hill.

14.1 Referencias

1. FALÚ, A. (2008). ¿Por qué hablar de las mujeres en el tema emergente de la violencia urbana y de las ciudades seguras?. Consultado el 1 de agosto de 2012, Instituto Municipal de las Mujeres del D.F, de <http://www.inmujeres.df.gob.mx/work/sites/inmujeres/resources/LocalContent/625/1/Memoria2008.pdf>
2. INEGI (2005). Encuesta Nacional sobre Inseguridad. Consultado el 1 de agosto de 2012, <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/Encuestas/Hogares/especiales/ensi/ensi2005/default.aspx>
3. INEGI (2006). Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares. Consultado el 1 de agosto de 2012, <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/Encuestas/Hogares/especiales/endireh/endireh2006/default.aspx>



4. Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla (2007). Consultada el 10 de agosto de 2012, <http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/sites/default/files/ley%20acceso%20Puebla.pdf> Segunda Sección al Periódico Oficial del Estado de Puebla. (2007).
5. MICHER, M. (2008). Palabras de bienvenida de las instituciones impulsoras. Consultado el 1 de agosto de 2012, Instituto Municipal de las Mujeres del D.F., de <http://www.inmujeres.df.gob.mx/work/sites/inmujeres/resources/LocalContent/625/1/Memoria2008.pdf>



15 Memoria fotográfica de las mesas de trabajo



15. Memoria fotográfica de las mesas de trabajo

- A. Visibilización de la Violencia Comunitaria contra las mujeres en bares, vía pública, transporte público y mercados en Municipios participantes y en el Estado de Puebla: Marco lógico de la problemática.



B. Normatividad local y estatal aplicada para la atención y sanción de la violencia contra las mujeres, en espacios públicos: Estadísticas de denuncia, y sanción.



C. Procedimientos, mecanismos y acciones de detección, denuncia, atención y sanción de Violencia Comunitaria contra las mujeres, en los espacios de bares, vía pública, transporte público y mercados: Análisis de actuación de cada Municipio participante.



D. Procedimientos de Actuación para la Violencia Comunitaria: Procedimientos, Instrumentación, Formatos, e Indicadores de seguimiento y medición del fenómeno: Análisis de caso para cada municipio participante.



E. Propuesta del “Manual de Intervención en casos de Violencia Comunitaria en bares, vía pública, transporte público y mercados para los Municipios del Estado de Puebla” a partir de las cuales se integrará el documento final.



F. Clausura Mesas de Trabajo.



16 Anexos

- 16.1 **Instituciones que atienden la Violencia de Género en todos los Estados de Puebla**
- 16.2 **Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos**

16. Anexos

16.1 Instituciones que atienden la Violencia de Género en todos los ámbitos en el Estado de Puebla

16.1.1 Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos

Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos				
Institución	Servicio	Dirección	Horario de Atención	Teléfonos
Instituto Poblano de las Mujeres	Proporciona asesoría, orientación y/o gestoría a las mujeres que se encuentren en situación de violencia y que buscan asesoría jurídica en asuntos de naturaleza civil y familiar. También proporciona orientación psicológica en situaciones de crisis para el control de emociones y terapias.	Calle 2 Sur No. 902 Col. Centro, Puebla, Pue.	Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs.	3-09-09-00 Telmujer 075 Para el interior del estado marcar: 01 800 -624-23-30

Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos				
Institución	Servicio	Dirección	Horario de Atención	Teléfonos
Casa de Atención y Servicios para las Mujeres	Proporciona servicios de orientación psicológica, asesoría jurídica, grupos de autoayuda, y talleres productivos libres de estereotipos, para brindar una atención integral a mujeres que viven violencia de género.	Calle 5 Sur No. 3112 Col Centro, Puebla Pue.	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.	309-09-00
DIF Estatal Puebla	Otorga servicios a través del Programa de “Clínica y Prevención al Maltrato”, donde recibe y atiende reportes de maltrato a mujeres, proporcionando servicios integrales de tipo jurídico, médico, psicológico y de trabajo con la finalidad de mejorar su calidad de vida.	Calle 4 oriente Esq. Boulevard 5 de Mayo Col. Centro. Puebla Pue.	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.	2-64-22-85

Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos				
Institución	Servicio	Dirección	Horario de Atención	Teléfonos
Justicia Ciudadana	Asesoría gratuita a víctimas del delito en presentación de denuncias ante la autoridad correspondiente, así como seguimiento del proceso. Ofrece asesoría jurídica y psicológica gratuita.	13 sur 1910, esquina 21 Pte., Col. Barrio de Santiago, Puebla. Pue	Vía telefónica los 365 días del año las 24 hrs, en oficina de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 hrs, sábado y domingo de 10:00 horas a 16:00 horas.	2-96-21-21; 2-96-64-64
Centro Estatal de Mediación	Otorga a la ciudadanía servicios de mediación, los cuales ofrecen un procedimiento voluntario y confidencial que facilita la comunicación entre las personas cuando enfrentan un conflicto, para que en forma conjunta encuentren una solución a sus problemas.	Priv. 8 A Sur No. 2913, Col. Anzures	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas	2-40-86-14, 2-40-89-14



Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos				
Institución	Servicio	Dirección	Horario de Atención	Teléfonos
Secretaría de Servicios Legales y Defensoría Pública	Ofrece servicios de asesoramiento, patrocinio o conciliación en problemas que se susciten entre integrantes de la familia, esposos, y concubinos; entre otros integrantes de la familia.	Dirección de Asuntos Familiares, Periférico Ecológico Arco Sur S/N San Andrés Cholula, Ciudad Judicial, Puebla Pue.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.	1-69-16-76
Procuraduría General de Justicia	Protección a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad. Se ofrece atención psicológica, asesoría jurídica, atención médica, pago de transporte, apoyo en especie, y canalización con otras dependencias según que se requiera.	17 Pte. No. 1704, Col. Santiago, Puebla, Pue.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs., sábado 9:30 a 14:30 hrs.	2-43-94-26, 2-37-82-85



Directorio de Servicios Jurídicos y Psicológicos				
Institución	Servicio	Dirección	Horario de Atención	Teléfonos
Agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos Sexuales y Violencia Familiar. Atención Integral a la Mujer víctima de delito.	Ofrece servicios jurídicos especializados a mujeres afectadas por la violencia. Ahí mismo se pueden presentar denuncias y dar inicio a la integración de una averiguación previa, también se proporcionan servicios de atención en crisis y orientación psicológica.	10 Oriente No. 414, Col. Centro Puebla, Pue.	Lunes a sábado de 8:00 a 15:00 horas, mesa de trámite matutina.	2-32-43-16 Ext. 5136





Gobierno
Federal

"Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autores del presente trabajo"

