



# **Protocolo de Intervención de los Cuerpos de Seguridad Pública en el Estado de Materia de Violencia Familiar**

---



# Protocolo de Intervención de los Cuerpos de Seguridad Pública en el Estado de Materia de Violencia Familiar



Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social.

# **Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF 2009)**

## **Directorio**

Dr. Ernesto Cordero Arroyo  
Secretario de Desarrollo Social

Ana María León Miravalles  
Titular del Indesol.

Dra. Cristina Padilla Dieste  
Directora General Adjunta de Equidad de Género y  
Proyectos Estratégicos para el Desarrollo

Mtra. Carmen Echeverría Cabrera  
Coordinadora Nacional del PAIMEF.

Mtra. Lidia Pérez Abdó  
Coordinadora de la Región Sur PAIMEF

# Consejo Directivo del Instituto Quintanarroense de la Mujer

Lic. Félix Arturo González Canto  
Gobernador Constitucional del Estado de Quintana Roo  
**Presidente**

Lic. Cora Amalia Castilla Madrid  
Secretaria de Gobierno  
**Vicepresidenta**

M. en C. Cecilia Rosalía Loría Marín  
Directora General del Instituto Quintanarroense de la Mujer  
Secretaria Técnica

C.P. José Alberto Alonso Ovando  
Secretario de Planeación y Desarrollo Regional  
**Vocal**

Lic. Fredy Efrén Marrufo Martín  
Secretario de Hacienda  
**Vocal**

Prof. Eduardo Patrón Azueta  
Secretario de Educación  
**Vocal**

Lic. Manuel Valencia Cardín  
Secretario de Cultura  
**Vocal**

Quim. Juan Carlos Azueta Cárdenas  
Secretario Estatal de Salud  
**Vocal**

M. en C. Francisco Alor Quezada  
Secretario de Desarrollo Económico  
**Vocal**

Lic. Rosa Elena Lozano Vázquez  
Presidenta Nacional de la asociación Mexicana de  
Mujeres Empresarias , A.C.  
**Vocal**

C. Teresita Silva Martínez  
Presidenta de la Asociación Mexicana de Mujeres  
Empresarias, A.C. Capitulo Chetumal  
**Vocal**

C.P.Miguel Arroyo Martínez  
Presidente del Colegio de Contadores Públicos de Quintana Roo  
**Vocal**

Lic. Francisco Flota Medrano  
Secretario de la Contraloría.  
**Comisario**

## **Agradecimiento**

Este libro es posible gracias al recurso otorgado por el Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de Violencia contra las Mujeres; derivado del Proyecto: "El Instituto Quintanarroense de la Mujer Fortalece el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia".2009

## **Mensaje del C. Gobernador**

Desde el inicio de la actual administración hemos reconocido el papel central de la mujer en el proceso de desarrollo humano y sustentable, y por ello asumimos un compromiso con las mujeres quintanarroenses, de emprender acciones legislativas y de política pública para incorporar la perspectiva de género en toda la administración estatal y promoverla entre los gobiernos municipales.

Por ello en el año 2007 creamos la *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, en cuyo marco se inscribe una política de género con acciones afirmativas, que permita alcanzar mejores niveles de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, condición necesaria para mejorar la calidad de vida de la población.

El Gobierno del Estado, a través del *Instituto Quintanarroense de la Mujer*, refrenda el llamado a todos los sectores de la sociedad a continuar sumándose a las acciones en favor de la mujer.

Con la publicación de este documento, el Gobierno del Estado ratifica su mayor interés en erradicar la violencia familiar, para que en Quintana Roo con las mujeres sigamos siempre hacia adelante.

**Lic. Félix Arturo González Canto**  
Gobernador Constitucional del Estado de Quintana Roo

## Presentación

El Gobierno del Estado, a través del *Instituto Quintanarroense de la Mujer*, pone en circulación este valioso documento, que se convertirá en una imprescindible guía para los trabajos de prevención, atención y actuación en casos de violencia familiar en el Estado.

El *Protocolo de Intervención de los Cuerpos de Seguridad Pública en el Estado de Materia de Violencia Familiar*, es el resultado de un esfuerzo de coordinación con la federación, que permite a Quintana Roo contar con un modelo sencillo y práctico, con visión integral, para prevenir y atender la violencia contra las mujeres.

Como parte de las acciones del *Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas PAIMEF*, brindamos estas herramientas a las instituciones públicas y organizaciones ciudadanas que trabajan a favor del respeto de los derechos de las mujeres.

Este documento se deriva también del *Pacto estatal para la igualdad y no violencia contra las mujeres*, firmado en la ciudad de Chetumal por los tres poderes y los tres órdenes de gobierno, el 8 de marzo de 2009, Día Internacional de la Mujer, con el fin de que la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres sea una realidad en Quintana Roo.

**M.C. Cecilia Rosalía Loría Marín**

Directora General del Instituto Quintanarroense de la Mujer



# **Antecedentes**

## **I.- Diagnostico sobre la violencia contra las mujeres en el estado de Quintana Roo**

## **II.- Marco Conceptual**

## **III.- Violencia de Género**

- A) Clases de Violencia de Género
- B) Ámbitos de la Violencia de Género

## **IV.- Violencia Familiar**

- A) Etiología y características
- B) Síndromes en la Víctima
- C) Rasgos psicológicos del Generador
- D) Consecuencias de la Violencia Familiar

## **V.- Marco Jurídico**

## **VI.- Protocolo de Actuación Policial**

- A) Necesidad de Intervención policiaca en violencia familiar
- B) Objetivo
- C) Premisas Básicas
- D) Lineamientos para la Intervención Policial
  - I.- En el domicilio
  - II.- Con la receptora
  - III.- Con el generador
  - IV.- Con los testigos
  - V.- En el lugar de los hechos
- E) Evaluación del Estado de Riesgo
- F) Integración del Parte de Policía

## Introducción

Es claro que las mujeres en el devenir histórico han vivido diversas formas de violencia, los teóricos del género, señalan que desde el año 3000 antes de Cristo, se dio una institucionalización significativa de la violencia, que permitió y favoreció que en las guerras y conquistas de los pueblos indoeuropeos del mundo conocido en ese momento, las agresiones sexuales fueran un arma de guerra y también la nueva forma de someter y controlar a las Mujeres.

Esta institucionalización de la violencia ha continuado en múltiples formas hasta nuestros días, por ello recientemente el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas considero que la violación no debe seguir siendo una arma sistemática de guerra, las naciones unidas desde 1993, estableció que la violencia contra las mujeres, en la casa y en la comunidad es una violencia de género.

México, no ha sido ajeno a todas estas consideraciones internacionales, y por ello ha suscrito y ratificado sendos tratados y convenciones en materia de Derechos Humanos, que nos lleva a buscar sostenidamente la igualdad entre mujeres y hombres y a eliminar la violencia contra las mujeres, como el gran obstáculo para su pleno desarrollo.

En este contexto, una estrategia fundamental es la transversalidad de la perspectiva de género, que permite analizar las relaciones entre mujeres y hombres y el ejercicio negativo del poder que está presente en la violencia, llevando este análisis a todos los ámbitos de la vida pública, y consecuentemente de la Administración Pública Estatal y Municipal.

El Estado de Quintana Roo, está presente en este esfuerzo, y no solo es parte de la política nacional y de la respuesta de nuestro país a los compromisos internacionales, sino que estamos empeñados en cambiar las condiciones adversas y de desigualdad de las mujeres residentes en el Estado de Quintana Roo, que son quienes más viven la violencia de género y en particular la violencia familiar.

Así, la acción es el esfuerzo obligado, es la materialización del compromiso, por ello queremos que nuestros cuerpos de seguridad actúen en este contexto multidisciplinario de respuesta y eliminación de la violencia de género, y su visión mas cercana a la ciudadanía, que es la violencia familiar.

La seguridad, estamos convencidos, debe prestarse desde y con la perspectiva de género ya que las necesidades imperantes de las mujeres en este renglón, tienen coincidencias con el reto de los ciudadanos, pero también tienen sus necesidades particulares.

Los cuerpos de seguridad están sujetos a una revisión profunda de la sociedad en los momentos actuales, pero representa un gran apoyo para quienes están en una dinámica de violencia, es finalmente la representación y materialización de la fuerza del estado, al servicio de la ciudadanía. En este contexto la intervención tiene que ser cuidadosa, pensada y sobre todo los agentes que intervengan tendrán que contar con las actitudes debidas y la preparación correspondiente.

El presente protocolo de actuación de los cuerpos de seguridad en materia de violencia familiar, proporcionará el procedimiento adecuado, puntual, sin prejuicios, para que las mujeres que habitan en el Estado de Quintana Roo, reciban la protección y seguridad por parte de los cuerpos de seguridad pública a nivel Estatal y Municipal que necesiten y a la que tienen pleno derecho cuando sean víctimas de algún incidente que tenga relación con la violencia familiar.

Con ese protocolo acercamos a las mujeres la seguridad y favorecemos la prevención del delito, al dar una intervención en delitos como la violencia familiar, que pueden transformarse en delitos posteriores de mayor envergadura.

El protocolo establece un procedimiento para acercarse al fenómeno desde la intervención policiaca, contiene datos sobre la forma en que se comportan los generadores y la manera en que la policía debe lidiar con ello y por supuesto los lineamientos básicos para atender a la receptora.

## Antecedentes

En México, es una garantía el derecho a un medio ambiente adecuado, tal y como lo señala el artículo 4º de la Constitución de Los Estados Unidos Mexicanos, precepto del cual derivó la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y que está íntimamente vinculada, dadas las facultades concurrentes con la legislación en Quintana Roo en esa materia.

En este orden de ideas, se establece el derecho a la plena igualdad jurídica de las mujeres y hombres, con lo que se protege la organización e integración familiar. No obstante, subsisten aún profundas inequidades entre ellos, que propician situaciones de maltrato y violencia hacia los miembros más débiles que conforman el grupo familiar (en función del sexo, la edad o la condición física), que se manifiestan cotidianamente.

La violencia familiar, también identificada como violencia doméstica por caracterizar formas de relación en las unidades domésticas, no debe pasar a segundo término, ni mucho menos minimizarse. Estudios recientes sitúan a la violencia como factor criminógeno, al estar en los antecedentes heredofamiliares de varios delincuentes del orden común, no necesariamente vinculados con la violencia de género, y de igual forma se le asocia al fenómeno de las adicciones.

La violencia en la familia, se empezó a reconocer como un problema social en nuestro país en la década de los noventa, donde el estado, en la federación y en algunas entidades federativas impulsó estudios y transformaciones legislativas, que buscaban responder al fenómeno.

También se empezaron articular diversas políticas públicas, a lo largo y ancho del país, con miras a conocer un fenómeno, cuya principal característica en estos últimos veinte años, fue que se hiciera visible, que se rompiera el silencio, y se reconociera el fenómeno.

Así, legislar sobre el tema de violencia en el ámbito de la familia en nuestro país, ha sido el resultado de no menos de veinte años de trabajo de atención a las mujeres maltratadas y del activismo de las mujeres en materia de Derechos Humanos y Justicia.

“En la década de los años ochenta del siglo XX, a nivel nacional, se legisló por primera vez en el campo de la salud en lo que concierne a la prestación de los servicios de asistencia social a las personas menores de edad objeto de maltrato,

y esto fue a través de la Ley del Sistema Nacional de Asistencia Social y las leyes estatales correspondientes.”<sup>1</sup>

Aún y cuando al legislarse el maltrato infantil se reconoció la existencia de la violencia en la familia, nunca se manejó como tal en el texto de la Ley.

“También en Latinoamérica se empezó a legislar en el tema en la misma década, siendo Puerto Rico el país precursor.”<sup>2</sup>

“Ya que desde el año de 1994, el tema de la violencia contra las mujeres se trató por primera vez en un espacio público estatal, en un evento convocado por el Ejecutivo del Estado como trabajo previo a la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer, realizada en Beijing, China en 1995.”<sup>3</sup>

“Se elaboró un documento titulado *Síntesis de Análisis y Propuestas sobre la Situación de la Mujer 1994*, en donde uno de los diecinueve temas tratados en las mesas de trabajo fue el de violencia en el núcleo familiar y maltrato a la mujer.”<sup>4</sup>

“Posteriormente, en octubre de 1995, en el Foro para el Programa Nacional de la Mujer, también convocado por el Ejecutivo Estatal se desarrollaron siete temas: familia, salud, educación, trabajo, marco legal, toma de decisiones y violencia.”<sup>5</sup>

“En el Distrito Federal, en 1996, se aprobó la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, primera en su tipo en nuestro país.”<sup>6</sup>

Señala Yllan Rondero, que justamente este trabajo se enfocó a dar una solución jurídica, al problema, al ponerse por primera vez en el país, sanciones de carácter administrativo, a este tipo de violencia, y definir qué era la violencia familiar, y sus diversos tipos, este ordenamiento se presentó desde 1995, y no se aprobó hasta abril de 1996, quedando su vigencia a partir de diciembre de 1996, en que se instalaría en la ciudad de México, la primera Unidad de Atención a la Violencia Familiar, con el carácter de Tribunal Administrativo, e incorporando significativamente la actuación de los cuerpos de Seguridad Pública en la ciudad, al ser ellos los encargados de llevar los citatorios derivados de los procedimientos de conciliación y amigable composición, además de en su oportunidad cumplimentar los arrestos que se pudieran determinar por actos de violencia.

En este contexto la intervención de los cuerpos policiacos era fundamental, no existía aun en la legislación Mexicana el tipo penal de violencia familiar en ningún código, esta era nuestra primera legislación, y lamentablemente no se cumplió a cabalidad, siendo muy limitada la participación policiaca en la solución preventiva de esta problemática.

---

<sup>1</sup> Josefina Rodríguez Corona, *Reseña Histórica de la Legislación en Materia de Violencia Familiar(1996-2004)*

<sup>2</sup> Op. Cit.

<sup>3</sup> Rodríguez Corona, (1996-2004)

Las funciones que tenía en ese momento encomendadas era la entrega de citatorios a los agresores para comparecer a los procedimientos que la Ley preveía, su inasistencia incluso daba lugar a la imposición de una multa, y por supuesto el cumplimiento de los arrestos que determinara la autoridad administrativa.

Evidentemente había la intención de contar con grupos, células especializadas en violencia familiar, que no sólo atendieran la problemática, sino que generaran un cambio dentro de la policopie preventiva, a quien se le confiaron esas atribuciones. Curiosamente a pesar de estar en el tate legal no se materializaron, por las resistencias del momento en que se publicó la Ley, abril de 1996, quizás la existencia de un protocolo, como el que nos ocupa nos daría una visión diferente.

Fruto de estas primeras acciones por legislar se dieron en varios Estados, es el caso del Estado de Quintana Roo que en el año de 2002, el 07 de marzo publicó su Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, con el objeto de establecer las bases y procedimientos de asistencia para la prevención de la violencia familiar.

En ese orden de ideas, se ha iniciado en el Estado un proceso de armonización, para revisar la legislación interna del Estado en su completitud y poder materializar los compromisos internacionales en la legislación, y favorecer la erradicación de la violencia.

En ese contexto, en el país no hay todavía protocolos de actuación o intervención que permitan a los cuerpos de seguridad participar en este ejercicio de eliminación y atención de la violencia, este empeño es pionero en el país, ya que solo cuatro estados de México, han incorporado lineamientos para dar una seguridad exacta y puntual a las mujeres libre de estereotipos.

---

<sup>1</sup> Idem.

<sup>1</sup> Idem.

<sup>1</sup> Yllan Rondero y de la lama Noriega.- ley de asistencia y prevención, construyendo la equidad, Porrúa 1998.

# Diagnostico

## I. Sobre la violencia contra las mujeres en el estado de Quintana Roo

De acuerdo con el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011 y a pesar de varias acciones emprendidas por el gobierno y por la sociedad para frenar el fenómeno de la violencia de género, diversos factores siguen obstaculizando la efectividad de esos esfuerzos. Entre ellos se encuentran:

- El desconocimiento de las mujeres sobre sus derechos y la legislación destinada a preservarlos a nivel internacional, Federal, Estatal y Municipal;
- Los obstáculos para establecer denuncias y dar seguimiento a este tipo de delitos en las instancias judiciales correspondientes, incluida la escasa capacitación del personal que las atiende;
- El incumplimiento de la legislación Federal y Estatal;
- La carencia o insuficiente desarrollo de mecanismos institucionales encargados de la prevención, asistencia directa o protección de los derechos de las víctimas potenciales o efectivas de la violencia de género;
- La total carencia de atención psicológica al generador y la falta de voluntad social para hacer visibles las consecuencias, incluso las mortales, de esta violencia;
- La lucha por erradicar la violencia contra la mujer y el entorno familiar en todas sus formas de expresión, hace evidente la imperiosa necesidad de definir estrategias de acción que respondan de manera efectiva e integral a esta problemática.

Algunos datos que arroja, la ENDIREH 2006, reporta para el Estado de Quintana Roo, que de las 253 156 mujeres de 15 y más años de edad que actualmente se encuentran casadas o unidas, 151 059 no tuvieron ningún incidente de violencia a lo largo de su relación, mientras que 102 097 declararon haber padecido al menos una agresión por parte de su pareja. Esto es, que por cada cien mujeres sesenta han vivido sin violencia a lo largo de su relación y cuarenta de ellas sí la reportaron.

De las 250 972 mujeres casadas o unidas entrevistadas, las que dijeron no haber padecido ningún tipo de violencia en los últimos doce meses suman 163 011, que en términos relativos representan 65%, y aquellas que alguna vez han sido violentadas ascienden a 87 961, es decir 35%. Este indicador sitúa a Quintana Roo, entre las diez entidades con el porcentaje más bajo de violencia del país.

Los datos indican que la violencia de tipo emocional es la más frecuente, tanto a lo largo de la relación como la que se ha padecido durante los últimos doce meses y representan 81.7% y 75.9%, respectivamente. Le sigue en importancia la de tipo económico, ya que representa un porcentaje alto, a lo largo de la relación 60.9% y en el último año 57.1%. Se puede observar que en la violencia física, que considera desde golpes hasta agresiones con arma, la diferencia es amplia entre los dos periodos 53.2% en el primer caso y 32.2% el segundo, con una diferencia de 21 puntos porcentuales.

Un factor que influye en esta variante es la edad de los hijos, su intervención en defensa de la madre o cuando la relación de pareja ya lleva varios años, los incidentes de violencia física tienden a disminuir por los años de convivencia.

Por último, se encuentra la agresión de tipo sexual, la cual es menos representativa en términos relativos, pero no menos importante; entre éstas se obtuvo que 15.2% de las mujeres dicen haber sufrido esta situación a lo largo de su relación y 13% la vivieron durante los doce últimos meses.

En cuanto a la violencia física, las mujeres que manifestaron ser agredidas por su pareja porque las han empujado o jalado el pelo son 44.5%, quienes fueron golpeadas con las manos o con algún objeto representan 32.0%. El 37.6% declararon haber recibido reclamos de cómo gastan el dinero (violencia económica).

Uno de los índices de agresiones sexuales que llama la atención en el estado, y que representa 14.1%, son las que manifiestan haber sido víctimas de las exigencias de sostener relaciones con su pareja aun en contra de su voluntad. Las agresiones menos recurrentes son cuando las han amarrado y cuando les han disparado.

En cuanto a casos extremos de violencia, la entidad se encuentra situada en tercer lugar en el país con 29.1% de las mujeres víctimas de violencia calificadas con el grado de severidad, sólo la superan las entidades de Guanajuato (33.1%) y Tlaxcala (29.8%); con respecto al dato nacional Quintana Roo, es mayor en dos punto siete puntos.

En Quintana Roo, los resultados de la encuesta indican que de las 387 591 mujeres, 36.5% han tenido incidentes de violencia comunitaria, situación que la coloca en la posición quince en el país y tres puntos porcentuales por debajo de la media nacional (39.7 %).

La violencia hacia las mujeres en espacios comunes puede clasificarse en dos tipos: intimidación y abuso sexual. El primero se refiere a situaciones en que hicieron sentir a las mujeres, miedo de sufrir un ataque o abuso sexual y a expresiones ofensivas sobre su cuerpo o de carácter sexual; el segundo tipo, abuso sexual, aun más grave, se refiere a casos en que obligaron o forzaron a las mujeres a tener relaciones sexuales o realizar actos sexuales por dinero, es decir violación o prostitución.



De las 141 534 mujeres que en Quintana Roo reportan haber padecido violencia en espacios comunitarios, 52 585 sufrieron abuso sexual y representan 37.2%, también se registran 130 743 que declararon haber sufrido intimidación y significan 92.4%.

En cuanto a la violencia escolar, los resultados muestran que del total de mujeres encuestadas que asisten o asistieron a la escuela, es decir, un conjunto de 358 370 mujeres, catorce de cada cien quintanarroenses declararon haber tenido algún incidente de violencia, como humillaciones, agresiones físicas, propuestas de tipo sexual a cambio de calificaciones o fueron obligadas a tener relaciones sexuales, o ser objeto de castigos por negarse a determinadas pretensiones. En el contexto nacional estas mujeres representan dieciséis por cada cien.

En el contexto nacional el Estado ocupa la posición catorce, por debajo de la media nacional, según condición de violencia escolar. Las entidades con mayor porcentaje son: Oaxaca, Jalisco y Durango, y las de menor son Yucatán y Coahuila de Zaragoza.

De las 48 544 mujeres que registran algún incidente de violencia durante su vida escolar 58.0% declararon ser objeto de humillaciones, 39.8% indican que han sufrido agresiones físicas, 39.0% fueron ignoradas o las hicieron sentir menos por el único hecho de ser mujer y 20.7% reportaron haber padecido acoso de tipo sexual, así como haber recibido castigos por haberse negado a las pretensiones del generador.

En el ámbito laboral, de las 142 072 mujeres de quince y más años ocupadas, 33.7% indican algún tipo de violencia en sus centros de trabajo, proporción que ubica a Quintana Roo en quinto lugar después de Querétaro, Chihuahua y Jalisco. Las mujeres alguna vez unidas son las más violentadas laboralmente.

De las 47 389 mujeres de Quintana Roo, que reportan incidentes de violencia laboral, 75.4% declara haber padecido discriminación, y 44.4% mencionan ser víctimas de acoso laboral; en el país el dato es mayor para la discriminación 79.2% y menor en cuanto al acoso laboral 41.4%.

En cuanto a la discriminación laboral el mayor porcentaje lo registran quienes declararon ser víctimas de humillaciones, las denigraron, ignoraron o las hicieron sentir menos por ser mujeres 40.1%; después le siguen las que mencionan que les pidieron prueba de embarazo como requisito para entrar, 35.3%; a las que les pagaron menos y recibieron menos prestación que a un hombre que hace lo mismo 34.1%, quienes sufrieron agresiones físicas y sexuales 12.3%.

## II Marco Conceptual

Existen conceptos que dan sustento al presente protocolo, y que representan la racionalidad axiológica y pragmática de este, destacando:

### **Derechos Humanos de las Mujeres:**

Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

### **Perspectiva de Género:**

Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los varones. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los varones tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones

### **Empoderamiento de las Mujeres:**

Es un 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, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

### **Violencia Contra las Mujeres:**

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.

**Generador:**

Quien realice cualesquiera de los actos u omisiones considerados por la Ley como violencia de género.

**Receptora:**

Las mujeres que viven cualquier clase de violencia en los ámbitos familiar, escolar, comunitaria, laboral e institucional.

**Estado de Riesgo:**

La característica de género, que implica la probabilidad de un ataque social, sexual, delictivo individual o colectivo, a partir de la construcción social de desigualdad y discriminación, que genera miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante un evento impredecible de violencia;

**Estado de Indefensión:**

La imposibilidad aprendida o adquirida de defensa de las mujeres para responder o repelar cualquier tipo de violencia que se ejerza sobre ellas, como consecuencia de la desesperanza aprendida y condicionamiento social;

**Tolerancia de la Violencia:**

La acción o inacción permisiva de la sociedad o de las instituciones que favorecen la existencia o permanencia de la violencia, incrementando la prevalencia de la discriminación y violencia de género;

### **III. Violencia de Género**

De acuerdo con la Recomendación General N° 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, párrafos 6 y 7, la violencia contra la mujer por motivos de género es: La violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada, incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad.

La violencia contra la mujer, que menoscaba o anula el goce de sus derechos humanos y sus libertades fundamentales en virtud del derecho internacional o de los diversos convenios de derechos humanos, constituye discriminación, como la define el artículo 1 de la Convención.

El artículo 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, define como violencia contra la mujer: 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.

Por su parte, la Resolución de la Asamblea General sobre la eliminación de la violencia contra la mujer en el hogar reconoce que: La violencia en el hogar puede incluir privaciones económicas, aislamiento, y ese tipo de comportamiento puede constituir un peligro inminente para la seguridad, la salud o el bienestar de la mujer.

En México, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su artículo 5, fracción IV, define como violencia contra las mujeres: 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.

En el Estado de Quintana Roo, la violencia de género o violencia feminicida se encuentra definida por la Ley en la materia como: La forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar a la impunidad tanto social como del Estado y probablemente culminar en homicidio, así como en otras formas de muerte violenta de mujeres.

## **A) Clases de Violencia de Género**

### ***Violencia Económica:***

Toda acción u omisión del generador que afecta la independencia económica de la receptora. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de la receptora y sus hijos; así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

### ***Violencia Física:***

Cualquier acto u omisión no accidental que cause daño a la receptora de la violencia, mediante el uso de objetos, armas o sustancias que puedan provocar una lesión interna, externa o ambas, e incluso la muerte.

### ***Violencia Patrimonial:***

Toda conducta de acción u omisión del generador que afecta la independencia patrimonial de la receptora, que se manifiesta mediante la destrucción, sustracción, retención o distracción de bienes comunes o propios de la víctima, así como de valores, derechos patrimoniales, objetos o documentos personales.

### ***Violencia Psicológica:***

Cualquier acto u omisión del generador que cause a la receptora intimidación, daño, sufrimiento o cualquier tipo de alteración psicológica, que produzca como consecuencia menoscabo en su autoestima, depresión o atente contra su dignidad e integridad física.

### ***Violencia Sexual:***

Todo acto que atente contra la libertad, integridad y seguridad sexual de la receptora, así como contra su dignidad al denigrarla y concebirla como un objeto.

## **B) Ámbitos de la Violencia de Género**

### ***Violencia de Género en el Ámbito Familiar:***

La realización de conductas dirigidas a dominar, someter y controlar a las mujeres dentro o fuera del hogar por quien tenga o haya tenido relación de matrimonio, concubinato o parentesco por consanguinidad o afinidad con ella y haya implicado la convivencia en un domicilio común o familiar.

### ***Violencia de Género en el Ámbito Comunitario:***

Son los actos individuales o colectivos que transgreden los derechos fundamentales, sociales y políticos de las mujeres que las denigran, discriminan, marginan o excluyen en el ámbito público. Además de las conductas que propician, justifican y alimentan patrones estereotipados, basados en conceptos de inferioridad o subordinación.

### ***Violencia de Género en el Ámbito Laboral:***

Son todos los actos u omisiones llevados a cabo de manera intencional y abusiva, que se ejerce por la persona que tiene un vínculo laboral con la receptora, independientemente de la relación jerárquica, que vulnera los derechos laborales al no respetar la permanencia o condiciones de trabajo, así como la negativa ilegal e indebida para contratar a la receptora, independientemente de que puedan constituir un delito o no.

### ***Violencia de Género en el Ámbito Escolar:***

Toda conducta llevada a cabo de manera intencional y abusiva que se traduzca en acciones u omisiones, cuando el generador tiene un vínculo docente o análogo con la receptora, independientemente de la relación jerárquica que impide o limita su desarrollo académico, independientemente de que dichas conductas puedan constituir o no un delito.

### ***Violencia de Género en el Ámbito Institucional:***

Es el abuso de poder llevado a cabo por los servidores públicos del Estado o los municipios, que se traducen en actos u omisiones que perjudican, menoscaban, dilatan, obstaculizan o impiden el goce y disfrute de los derechos y libertades de la receptora; así como el acceso a políticas destinadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia de género.

## IV. Violencia Familiar

Cuando nos preguntamos ¿qué entendemos por violencia? la asociamos generalmente a la producida por la agresión física. Sin embargo, en nuestro país la violencia tiene diferentes manifestaciones. Una de ellas y quizás la más común es la violencia familiar.

Existen diversas conceptualizaciones y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia manifiesta que por violencia se entiende:

“El acto abusivo de poder u omisión intencional dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, patrimonial, económica y sexual a las mujeres dentro o fuera del domicilio conyugal cuyo generador tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.”<sup>7</sup>

“De acuerdo con la (NOM-190-SSAI-1999); **Violencia Familiar** es: El acto u omisión único o repetitivo, cometido por un miembro de la familia, en relación de poder en función del sexo, la edad, o la condición física, en contra de otro u otros integrantes de la misma, sin importar el espacio físico donde ocurre el maltrato físico, psicológico, sexual o abandono.”<sup>8</sup>

En Quintana Roo, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo, menciona que: “Para efectos de esta Ley se entenderá por violencia familiar todo acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, moral, patrimonial, económica o sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo generador tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.”

La definición de violencia familiar prevista en este artículo, se establece sin perjuicio de las definiciones establecidas en otras disposiciones legales del Estado.

En síntesis, podemos considerar que la violencia familiar o doméstica se refiere a todas aquellas acciones de agresión cometidas por algún miembro de la familia en contra de otro y que tiene la intención de causar daño en su vida, en su cuerpo, en su integridad emocional, en su libertad y/o en su patrimonio.

---

<sup>7</sup> Ley General de acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia Art.7

<sup>8</sup> Norma Oficial Mexicana (NOM-190-SSAI-1999)

## **A) Etiología y Características**

Existen muchas explicaciones que han buscado establecer porque la sociedad tiene conductas violentas dentro de la familia, si este fenómeno es resultado de la modernidad, de la falta de cultura, de las tensiones sociales, o simplemente es la forma de ejercer el control y el poder sobre otros.

Hoy sabemos que la violencia en la familia, tal y como lo aprecio el famoso tribunal de Viena, de naciones unidas es parte de un fenómeno mucho más complejo, donde se agreden a las mujeres, por el simple hecho de ser mujeres, aunque por supuesto esto se puede extender a otros miembros de la familia como menores y añosos.

Sin embargo a pesar de tener como común denominador el ejercicio del poder, el justo por controlar y someter a otros, la dinámica familiar presenta características y formas de comportamiento que no se aprecian en los otros tipos de violencia que con anterioridad señalamos.

### **Como factores generadores tenemos.**

- La violencia familiar; comúnmente es ejercida por el varón, que tiene el poder económico, y en ocasiones ignora los derechos de la mujer, asociada al ejercicio liso y llano del poder.
- La violencia; con los hijos surge muchas veces cuando los padres quieren realizarse a través de sus hijos y los obligan a ser cosas que ellos no desean, y ante el rechazo surge la violencia física y psicológica.
- Es muy común que estos problemas sean patrones repetitivos, pues muchos adultos que vivieron problemas de violencia familiar de niños, lo repiten en sus hogares.
- El carácter privado que posee todo aquello que ocurre en el interior de una familia y que, tradicionalmente, la ha hecho situarse fuera del control social.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Idem.



## Como factores desencadenantes tenemos

- La alta intensidad de la relación, determinada por la gran cantidad de tiempo compartido entre sus miembros, el alto grado de confianza entre ellos, el derecho a influir sobre los demás y el elevado conocimiento mutuo que se deriva de la convivencia diaria.<sup>10</sup>
- La propia composición familiar, integrada por personas de diferente sexo y edad, lo que implica la asunción de diferentes roles a desempeñar, y que se traduce en unas marcadas diferencias de motivaciones, intereses y actividades ente sus miembros.<sup>11</sup>
- El alto nivel de estrés al cual está expuesta la familia como grupo, debiendo hacer frente a distintos cambios a lo largo del ciclo vital y a exigencias de tipo económico, social, laboral o asistencial.<sup>12</sup>
- La violencia familiar puede generarse por factores económicos, conflictos de pareja y generacionales en relación a la crianza de los hijos.

Se considera a la violencia familiar como: Una situación en la que alguien con más poder abusa de otra con menos poder. El término violencia familiar, alude a todas las formas de abuso que tiene lugar en las relaciones entre miembros de la familia. La relación de abuso es: Aquella en la que una de las partes ocasiona un daño físico y/o psicológico a otro miembro, este daño se puede dar, ya sea por acción o por omisión, y se da en un contexto de desequilibrio de poder.

Para establecer que una situación familiar es un caso de violencia familiar, la relación de abuso debe tener como características.

- Cíclica
- Establece una codependencia entre las partes
- periódica.

Generalmente en las familias en las que aparece la violencia familiar tienen una organización jerárquica fija o inamovible. Además, sus miembros interactúan rígidamente, no pueden recortar su propia identidad, deben ser y actuar como el sistema familiar les impone.

---

<sup>10</sup> Straus, M.A. y Gelles, R.J. (1986). Societal change and change in family violence from 1975 to 1985 as revealed by two National Surveys. *Journal of Marriage and the Family*, 48, 465-479.

<sup>11</sup> Op. Cit.

<sup>12</sup> Idem.

Muchas pueden ser las consecuencias de esta violencia, y la psicología clínica, junto con la perspectiva de género, dan cuenta de ello, sin embargo para efectos de los cuerpos de seguridad, estos deben considerar que:

Las personas sometidas a situaciones crónicas de violencia familiar presentan un debilitamiento de sus defensas físicas y psicológicas, lo que conduciría a un incremento de los problemas de salud, muchos padecen de depresión y enfermedades psicosomáticas.

También estas personas muestran una disminución marcada en el rendimiento laboral, en los niños y adolescentes se presentan problemas de aprendizaje, trastornos de la conducta y problemas interpersonales, los niños que fueron víctimas de violencia o que se criaron dentro de este contexto, tienden a reproducirlos en sus futuras relaciones.

## **B) Síndromes en la Víctima**

En medicina, un síndrome (del griego *syndromé*, concurso) es un cuadro clínico o conjunto sintomático con cierto significado y que por sus características posee cierta identidad; es decir, un grupo significativo de síntomas y signos que concurren en tiempo y forma, y con variadas causas o etiologías.<sup>13</sup>

Todo síndrome es una entidad clínica, que asigna un significado particular o general a las manifestaciones que la componen y tratándose de violencia familiar estos se pueden presentar en cualquier integrante de esta.

En este orden de ideas y ahora abordando a los demás integrantes de la familia, estos también están expuestos a presentar ciertos síntomas y signos producidos por los actos derivados de la violencia familiar a los que han sido expuestos.

Aquí podemos sintetizar que dependiendo del tiempo de vivir violencia y las características de esta, más la personalidad ¿de quién? o ¿de quienes? la viven, se pueden presentar:

### **El Síndrome de la Mujer Maltratada**

Donde está presente por una parte, un círculo de maltrato que favorece el que las mujeres no puedan salir de esta dinámica, aunque así lo desean, justamente a partir de la indefensión aprendida.

En términos generales las mujeres maltratadas presentan lo que se denomina INDEFENSIÓN APRENDIDA, que según Eleonor Walker favorece el que las mujeres no puedan tomar acciones, para romper la dinámica o círculo del maltrato, donde se encuentran.

---

<sup>13</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com),

Esto nos lleva a una idea, que el policía debe asumir respecto a quien vive este tipo de relaciones:

No es que la mujer quiera la violencia, o le guste, y por lo tanto sea masoquista, es que no puede romper la violencia.

## **El Síndrome de Estrés Agudo**

Es el más usual que se presenta con posterioridad a un evento traumático, toda vez que la persona traumatizada manifiesta a partir de ello grandes trastornos de agitación, memoria y en su forma de conocer las cosas, por lo que esta podrá sentirse muy irritada, en constante estado de alerta, sin saber porque y podrá sentirse y actuar como si su sistema nervioso se hubiera desconectado de la realidad.

En esencia, el Síndrome de Estrés Agudo; presenta un grupo de secuelas muy características que sobrevienen a un evento traumático las cuales son:

- **Intrusión.-** Mucho tiempo después de que el peligro a pasado la gente que ha sido traumatizada revive el evento como si continuamente se volviera a dar el hecho que los victimizo, les cuesta trabajo rehacer su vida por que el evento aparece de nuevo ante ellos de forma recurrente, en cierta forma es como si el tiempo se hubiera detenido desde el momento del trauma y sus recuerdos de la expresión traumática se manifestaran en sensaciones e imágenes más que en un contexto verbal o descriptivo.
- **Evitación.-** La víctima después de sufrir el evento traumatizador, manifestará una conducta en la cual se abstendrá de realizar las acciones, o dejará de frecuentar los lugares que cotidianamente realizaba o simplemente evitará situarse en las circunstancias que la llevaron a ser víctima.
- **Hipervigilancia.-** Este se caracteriza por ser un estado de alerta permanente en el que el sujeto que vivió el evento traumatizador reacciona agresivamente, duerme muy poco, como si el peligro o la amenaza a la que fue expuesto todavía estuvieran presentes en todos los aspectos de su vida cotidiana.

- **Disociación.-** Cuando una persona queda totalmente indefensa y cualquier forma de resistencia es inútil su reacción puede ser de un total sometimiento y evasión, sus mecanismos de respuesta se bloquean y en esa forma la víctima escapa de su situación simplemente aislándose o evadiendo su realidad al alterar voluntariamente su estado de conciencia, y en esta situación es muy común que aquellos que espontáneamente no puedan evadir su realidad recurran entonces a otras medidas como el alcohol y las drogas.

También, para los casos de gran exposición y maltrato continuado por muchos años se ha identificado:

### **El Síndrome de Estrés Postraumático**

Es un trastorno que aparece en personas que han vivido un episodio dramático en su vida, en las personas que lo sufren son frecuentes las pesadillas que rememoran la experiencia trágica vivida en el pasado. Hay que observar que no se incluyen dentro de estos desencadenantes situaciones difíciles, pero propias de la vida normal, como, la muerte de un ser querido, enfermedad, o problemas económicos.<sup>14</sup>

Dentro del síndrome por estrés postraumático, este se distingue entre el tipo agudo, que se manifiesta durante el primer mes hasta los tres meses después del trauma, y el tipo latente que puede aparecer por lo menos a los seis meses desde el hecho desencadenante.

Las principales características que presenta el Síndrome de Estrés Postraumático son:

- Rememoración del trauma (flashbacks), recuerdos instantáneos e involuntarios sobre lo vivido, incluso olores, colores etc.
- Alucinaciones con la idea de que se repite el hecho traumático.
- Ansiedad extrema al entrar en contacto con las personas, lugares o cualquier circunstancia que recuerde el trauma.
- Palpitaciones, dificultad para respirar, sudor cada vez que se recuerda el hecho desencadenante.
- Evitar conversaciones, lugares, personas, en general cualquier cosa que pueda relacionarse con el trauma.
- Incapacidad para recordar detalles importantes del hecho.

---

<sup>14</sup> [www.DMedicina.com](http://www.DMedicina.com)

- Sentirse psíquicamente distante, entumecido y paralizado ante cualquier experiencia emocional normal.
- Creer que la vida va a ser más corta de lo que lógicamente se espera.
- Perder el interés por las aficiones y diversiones.
- Mostrar signos de hiperactividad: dificultad para dormir, irritabilidad, incapacidad para concentrarse o alarmarse con mucha facilidad.

### **C) Consecuencias de la Violencia Familiar**

Toda acción sin lugar a dudas generará consecuencias, es el caso de las conductas derivadas de la violencia familiar. La víctima de violencia familiar sufre daños físicos como moretones, fracturas y psíquicos, ya que presentan resentimiento, rabia, desánimo, tristeza, pérdida del amor y de las ganas de vivir, depresión, pérdida de autoestima, angustia permanente, irritabilidad y baja tolerancia al conflicto.

Es muy común que se derive en una enfermedad posterior trastornos de ansiedad o enfermedades psicósomáticas, síndromes. Así como debilitamiento gradual de las defensas físicas y psicológicas en las personas que la sufren, lo que se traduce en deterioro de la salud física y emocional.

En los hijos crea problemas emocionales, rechazo al padre o madre (depende quien sea el generador), sometimiento ciegamente al que manda, aprende de la agresividad, tiene una baja o nula autoestima.

El maltrato dentro de la familia genera en niñas, niños y adolescentes, trastornos de conducta escolar y dificultades en el aprendizaje, miedo al generador de violencia, depresión y abandono del hogar entre otros.

En las legislaciones estatales se contemplan leyes de violencia familiar, tendientes a proteger y garantizar los derechos de los ciudadanos a un ambiente adecuado, para el normal desarrollo familiar y por último también en algunas entidades federativas; se han tenido a bien expedir leyes de derechos de las víctimas de los delitos, en las cuales, mediante centros de atención se les brinda la atención, física y psicológica que requieran para hacerle frente a las conductas de violencia familiar de las que han sido víctimas.

## V.- Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra La Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés) ratificada por el Estado Mexicano el 23 de marzo de 1981.
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (conocida también como la Convención de Belém do Pará), ratificada por México el 12 de noviembre de 1998.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia y su Reglamento.
- Ley Federal para Prevenir y Erradicar la Discriminación.
- Ley General para la igualdad entre mujeres y hombres.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Constitución Política del Estado de Quintana Roo.
- Ley de asistencia y prevención de la violencia familiar en el Estado de Quintana Roo.
- Ley de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Quintana Roo.
- Ley del Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011.
- Decreto de la Ley por el que se crea el Instituto Estatal de la Mujer.

## **IV. Protocolo de Actuación Policial**

### **A) Necesidad de Intervención Policiaca en Violencia Familiar.**

La labor policial es de vital importancia pues son ellos los primeros en acudir al lugar de la comisión de los hechos o en recibir las denuncias por parte de las víctimas, la intervención de los cuerpos policiacos es necesaria en cualquier hecho que pudiera ser constitutivo de algún delito, incluido el tipo de violencia familiar por lo tanto su intervención es de gran importancia para prevenir los actos de violencia familiar, así como para proteger a las víctimas de estos actos y aportar los elementos necesarios a la autoridad que conozca de los hechos para la integración del cuerpo del delito y la probable responsabilidad, o para llevar a cabo el procedimiento de conciliación, arbitraje o procedimiento administrativo si procediere y así de esta forma aplicar la ley al caso concreto. Es importante destacar la intervención de las áreas jurídicas de las Corporaciones Policiacas ya que comúnmente estas áreas son las que realizan la documentación para la remisión a las diferentes autoridades, y quienes redactan las tarjetas informativas de los policías, por lo que el contenido de este protocolo incluye las actividades correspondientes de los funcionarios que las integran.

#### **La labor policial es de vital importancia por:**

- Acudir al lugar de la comisión de los hechos en primera instancia, antes que cualquier autoridad, o en recibir las denuncias por parte de las víctimas.
- Prevenir los actos de violencia familiar.
- Proteger a las víctimas de estos actos y aportar los elementos necesarios a la autoridad ministerial que conozca de los hechos.

Motivo por el cual es imperante se creen los mecanismos para que los Cuerpos de Policía en primer lugar tengan los conocimientos necesarios para prevenir, atender y sancionar las conductas derivadas de la violencia familiar, y sobre todo cuenten con directrices claras para su actuación en los casos en los que se requiera su intervención.

**Así es claro que los cuerpos de Seguridad Pública para actuar en materia de violencia familiar requieren:**

- Ajustarse a las necesidades que las víctimas de violencia familiar requieren.
- Eliminar la pasividad o falta de interés con la que hacen frente a las denuncias de esta naturaleza, debido a que se considera que el caso es un asunto privado, interno de la familia y no de interés público.
- Eliminar prejuicios o ideas preconcebidas en torno a la dinámica de la Violencia Familiar.
- Prevenir la consumación de estas conductas.
- Capacitación constante y continua.
- Conocimiento de la legislación aplicable en la materia.
- Reglas claras que indiquen a los cuerpos policíacos los procedimientos operativos que se deben aplicar ante estas situaciones.
- Sistema de capacitación sistemática y continua, referente a la legislación aplicable en la materia y con temas de género.
- Conocimientos técnicos y operativos que le permitan desempeñar su labor con la mayor calidad y sobre todo calidez ante la ciudadanía.
- Resguardo del lugar de los hechos.
- Redacción responsable del parte policial.
- Identificación de los testigos.
- Detención de los generadores cuando proceda.
- Protección de la víctima.
- Eliminación de cualquier tipo de complicidad ideológica o genérica con el generador o generador.
- Técnicas de interrogación adecuadas a quienes infrinjan la ley.



## **B) Objetivo de la Intervención Policiaca.**

El Protocolo de Actuación busca dotar a los cuerpos policíacos del Estado de Quintana Roo, de un procedimiento idóneo y efectivo que garantice la respuesta adecuada ante la violencia que se ejerce contra las mujeres en el Estado.

Para ello, el Protocolo introduce elementos conceptuales, y estrategias instrumentales y prácticas que facilitan el abordaje policial de las situaciones de **violencia de género**, con el fin de optimizar las respuestas que actualmente se brindan a este fenómeno social.

## **C) Premisas Básicas (elementos conceptuales).**

Los elementos policíacos en su labor diaria se encuentran con diversas situaciones que requieren un conocimiento especializado en la **violencia de género** y más aun **cuando esta se presenta en el ámbito familiar**, por ello deben contar con premisas básicas de actuación y un entendimiento claro de la problemática, **para ello deben saber que la violencia de género es:**

- Una forma de discriminación y, por consiguiente, una violación de los derechos humanos que constituye un delito.
- Un fenómeno multicausal: La violencia contra las mujeres no puede entenderse como un hecho aislado, originado por una causa única. Dicha violencia proviene de la convergencia de factores específicos en el contexto general de las desigualdades de poder en los niveles individual, grupal, estatal y mundial, producto de los valores, normas y costumbres que históricamente han legitimado dicha violencia.
- Un problema de seguridad ciudadana que impacta individualmente: La atención que se brinde a las mujeres que sufran violencia debe ser una atención integral y multidisciplinaria.
- Consecuencia de las relaciones de desigualdad: La violencia contra la mujer no está limitada a una cultura, una región o un país determinados, o a determinados grupos de mujeres dentro de una sociedad; es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre los hombres y las mujeres.
- El Estado de Quintana Roo tiene la obligación de garantizar a las mujeres residentes en la entidad una vida libre de violencia, y la participación de la policía tiene por objeto brindar un entorno seguro a las mujeres que sufran y/o denuncian actos de violencia.

## **D) Lineamientos para la Intervención Policial**

La policía deberá intervenir y responder ante cualquier situación de violencia familiar que se le presente atendiendo las siguientes pautas de actuación:

- La violencia es progresiva y las agresiones por lo general se producen cada vez con un mayor nivel de violencia, llegando a causar graves lesiones o incluso la muerte de las mujeres que la sufren.
- La policía se enfrenta ante una situación potencialmente grave, que nunca se debe minimizar.
- Se debe brindar una respuesta policial rápida y, especialmente, si existen antecedentes previos de violencia familiar en el domicilio del que surja el llamado.
- Se dará prioridad a este tipo de requerimientos sobre otras situaciones que revistan menor gravedad o urgencia. Y, siempre que conozcan que el requerimiento está referido a un caso conocido con anterioridad, priorizarán aún más la llamada y pondrán este hecho en conocimiento de las patrullas que vayan a efectuar la intervención.

**Las formas en que la policía puede tener conocimiento de la situación de violencia son:**

- Llamada telefónica efectuada por la receptora de la violencia, familiares, vecinos o testigos en forma presencial.
- Detección de la situación por los propios elementos policíacos en sus recorridos.

### **I.- En el domicilio**

**1. Ingreso al domicilio.** En caso que la agresión ocurra en el interior del domicilio, los elementos policíacos solo podrán acceder legalmente si:

- Se tiene la constancia de la existencia de un delito flagrante, es decir, si la violencia tiene lugar en ese mismo momento, o si se tiene el temor fundado en que esta se pueda presentar al momento de su retiro.
- Contando con el permiso de sus moradores, en este caso bastaría el permiso de la mujer que sufre de violencia para acceder al domicilio.

## **2. Primer contacto con la situación**

1. La atención a estas situaciones será brindada por una pareja de policías conformada por una mujer y un hombre con formación especializada en la atención a las víctimas de violencia familiar.
2. Allegarse de forma inmediata información sobre la situación de peligro, la presencia de armas, la utilización de objetos peligrosos y la existencia de personas heridas.
3. Procurar la separación física entre el generador de la violencia y la receptora, a efecto de salvaguardar la integridad física de la receptora.
4. Evaluar el peligro inmediato que corre la receptora y los demás miembros de la familia, considerando el comportamiento del generador, estado de intoxicación etílica, toxicomanía, amenazas, antecedentes violentos; así como la actitud de la receptora, estado de shock, crisis nerviosa, etc.

Si se acude al lugar de los hechos y todo aparenta estar en calma, es de suma importancia mantener una entrevista con la mujer, aún cuando esta niegue la violencia sufrida, con la finalidad de asegurarse que no existe peligro o bien que no se encuentre amenazada.

## **II.- Con la receptora**

Los elementos de la policía actuarán de forma inmediata para proteger la integridad física de la mujer, su privacidad e intimidad.

Para lo cual en todo momento deberán tomar en cuenta que después de la agresión la receptora puede sentirse vulnerable y avergonzada, todo lo cual afecta a sus emociones y podría tener actitudes aparentemente contradictorias.

### **Entrevista Inicial**

Se recomienda que sea la mujer policía, sea quien entreviste a la receptora en el lugar de los hechos, debe tratar de infundir calma y seguridad, escuchando su relato y reteniendo los datos que considere más relevantes para valorar la situación a efectos de la posterior actuación policial; de no ser posible esta situación acudir al área jurídica de su corporación en el cual deberá haber personal femenino debidamente capacitado para el efecto de llevar dicha entrevista.

En esta primera entrevista se debe hacer del conocimiento de la receptora que:

- Puede iniciar el procedimiento judicial o administrativo por violencia familiar en cualquier momento, aunque los hechos se vengán produciendo desde tiempo atrás.
- Ni su pareja, ni nadie tiene derecho de maltratarla y que no existen excusas para ello.
- Ella no es la culpable de la violencia que vive.
- Existen soluciones y apoyo por parte de las instituciones para ella y para los hijos, si los hubiere o cualquier otro miembro de la familia que corra riesgo.

#### **La entrevista se puede estructurar de la siguiente manera:**

- a. Lograr que la receptora se sienta escuchada, comprender los hechos y sus sentimientos, así como comunicar interés, procurando calmarla.
- b. Examinar las dimensiones del problema.
- c. Proponiendo alternativas, ayudándola a redefinir el problema y las posibles acciones concretas.
- d. Informarle lo mejor posible de los recursos existentes en el Estado.

Durante toda la entrevista la policía escuchará atenta y activamente a la receptora, estimulándola a verbalizar sus sentimientos y dudas e ir avanzando en el proceso de toma de decisiones, para ello deberá:

- Reconocer sus sentimientos y dudas como parte del proceso necesario para salir de la situación, genera un aumento de la confianza en sí misma y la esperanza de poder cambiar su realidad, así como ayudarle a entender su malestar como una consecuencia de la violencia y el miedo.
- Darle elementos para que entienda que el comportamiento del generador responde a patrones de conducta que le son comunes a los generadores, lo que le permitirá ir rompiendo la dependencia emocional generada por éste.

### A LA VÍCTIMA SE LE ENTREVISTA NO SE LE INTERROGA

#### **1. Invitación para acudir a un centro de atención de la violencia familiar**

Concluida la entrevista inicial, se invitará a la receptora a acudir al centro de atención de la violencia familiar más cercano, para que pueda reflexionar sobre las decisiones a tomar con mayor libertad y tranquilidad y poder informarla adecuadamente de sus derechos y de los recursos que el Estado pone a su disposición.

#### **2. Traslado a un Centro de Salud en caso de lesiones.**

Si existen lesiones se le ofrecerá a la receptora el traslado al centro de salud más cercano a su domicilio para que sea atendida, por personal del sector salud, y a la vez dejar constancia de las mismas para cualquier actuación futura.

En estos casos es importante hacer que la receptora cobre conciencia de la importancia de contar con un certificado médico para presentarlo como prueba en un proceso judicial.

- **Y sobre todo tratándose de una agresión de carácter sexual invitar a que la víctima no se lave, arregle o cambie de ropas, lo cual permitiría que el generador quede impune ante su actuar.**

#### **3. En caso de negativa por parte de la receptora de acudir a los centros de atención o de salud.**

En los casos que se niegue a acudir a los centros de atención, la policía en el lugar de los hechos:

- La invitará a presentar la denuncia correspondiente.

- Le informará de la existencia de los programas y recursos que brinda el Estado de Quintana Roo a las mujeres que sufren violencia.
- Si decide abandonar su vivienda, se le ofrecerá la posibilidad de acompañarla al domicilio de amigos o familiares, o en su caso canalizarla a un refugio, y se ayudará a recoger los efectos personales que estime pertinentes, manteniendo alejado al generador.
- Se le proporcionará un directorio con los teléfonos de los servicios y recursos que brinda el Estado, para que en caso que reconsidere su postura, recurra a la ayuda que se brinda.
- En todos los casos se procurará mantener comunicación permanente entre la receptora y la policía que llevó a cabo la entrevista inicial, para tal efecto se le proporcionará un teléfono de contacto que permita una atención inmediata y personalizada.

#### **4. Datos de Identificación.**

De todos los llamados a que acuda la policía se tomarán los datos de identificación de la receptora, los hijos si los hubiera, el generador y demás testigos presenciales para las actuaciones posteriores a que haya lugar.

### **III.- Con el Generador**

Para garantizar la integridad física de la receptora, se procurará la separación física, a la mayor distancia posible, entre ésta y el generador.

Se recomienda que la aproximación la realice el agente masculino atendiendo los siguientes criterios:

- En ningún caso el policía podrá establecer alianza con el generador.
- En todos los casos debe tratar al generador como un agente del delito.
- En ningún caso minimizará la conducta violenta o la considerará como un problema privado o doméstico.
- En los casos que se haya producido una agresión grave o se presuma el uso de armas u otros objetos peligrosos, se realizará la revisión corporal, y de encontrarse algún objeto, éste será puesto a disposición de la instancia investigadora correspondiente.
- En caso de resistencia del generador, se hará un uso racional de la fuerza.

- En todos los casos se le solicitará sus datos de identificación personal, su relación con la receptora y su versión de los hechos.
- De ser el caso, se trasladará al generador al ministerio público correspondiente.

#### **QUE NO HACER ANTE Y CON EL GENERADOR.**

- Tratar de convérselo de que su actuar es inadecuado en ese momento.
- Ponerse de su lado y darle la razón.
- Buscar la reconciliación de este con la víctima.
- Permitir que se vuelva a acercarse a la víctima para platicar o negociar.
- Permanecer solo de espectador de la situación y permitir que las partes sugieran que hacer.
- Permanecer con él en el interior del domicilio conyugal o del conflicto.
- Que los menores si los hay estén presentes o cerca de la dinámica.

#### **IV.- Con los testigos**

A partir de la información brindada por la víctima de violencia familiar y el presunto generador se procederá a la formulación de preguntas tendentes al esclarecimiento de los hechos y en todo caso se harán al menos las siguientes:

- Si fue testigo presencial o de oídas
- Descripción de los hechos que motivaron la intervención de los cuerpos policiales
- Conocimiento de hechos anteriores
- Si en alguna oportunidad anterior prestó ayuda a la víctima de violencia familiar
- Comportamiento habitual de la denunciante y generador en la comunidad donde residen habitualmente
- La relación que tiene con las personas involucradas

- Solicitarle colabore con las autoridades investigadoras para la integración del procedimiento correspondiente.

La forma correcta de abordar al testigo es hacerlo a la mayor brevedad posible, de forma individual y por separado ante la probable confabulación con el generador, agradeciéndole siempre la colaboración prestada, aunque sea de poca o mucha relevancia, ya que un trato adecuado, así como el otorgarle las mayores facilidades, se reflejará en disminuir las resistencias a participar en la aportación de su testimonio para coadyuvar con los Cuerpos Policiales y de Procuración e Impartición de Justicia.

## **V.- En el lugar de los hechos**

1. En la actuación de los Cuerpos Policiacos estos deberán tomar nota también de los indicios que se encuentren en el lugar de los hechos que puedan aportar elementos para la averiguación y comprobación de los hechos denunciados.
2. Posteriormente se practicarán las oportunas inspecciones oculares técnico-policiales y se considerarán todos aquellos medios de prueba que conduzcan al esclarecimiento de los hechos.
3. Las diligencias de inspección ocular se documentarán, siempre que sea posible, mediante fotografías u otros medios técnicos (video, etc.) que permitan a la autoridad judicial una mayor inmediatez en la apreciación de los hechos y las circunstancias concurrentes en el lugar de los hechos.
4. En todo caso y en todo episodio violencia familiar del que tengan conocimiento, los Cuerpos Policiacos, se procederá a proteger y a asegurar los indicios existentes, ya sea en la vía pública, en el domicilio particular o donde se encuentren, teniendo en cuenta, que existen una diversidad de factores que pueden hacer que estos desaparezcan o se vean alterados.
5. Para evitar que el lugar de los hechos se vea contaminado los cuerpos policiacos deberán procurar que permanezca el menor número posible de personas en el lugar de los hechos y que quienes lo hagan no toquen nada, para que en caso de ser necesaria la intervención de peritos, estos puedan realizar su labor con las mayores facilidades posibles.
6. Deberán observar el lugar de la agresión y asegurarlo utilizando todas las etapas de la cadena de custodia.
7. De igual forma pondrán atención en atender especialmente a la posible existencia de armas o de instrumentos utilizados en la agresión, así como sangre o cualquier otro fluido corporal, marcas del impacto, desorden, etc.



## **E) Evaluación del estado de riesgo**

Para evaluar el nivel de riesgo de cada evento y determinar las medidas que aseguren la integridad de la receptora, la actividad policial se dirigirá a determinar:

- a) Los factores referidos a la violencia sufrida por la receptora.
- b) Las relaciones mantenidas con el generador.
- c) Los antecedentes del propio generador y su entorno.
- d) Las circunstancias familiares, sociales, económicas y laborales de la de la receptora y el generador.
- e) La retirada de denuncias, la reanudación de la convivencia y la renuncia de la receptora a las medidas de protección que en su caso se hubiesen dictado.

Con base a lo anterior se determinará el nivel de riesgo, de acuerdo a la siguiente escala: **Bajo, Medio, Alto y Extremo.**

### **Nivel de riesgo: BAJO.**

- Se facilitará a la receptora los números de teléfono de contacto permanente (24 horas) del cuerpo policíaco más próximo a su domicilio.
- Se tendrán contactos telefónicos esporádicos con la receptora.
- Se le informará al generador que la receptora dispone de un servicio policial de protección.
- Se procurarán contactos personales, esporádicos y discretos, con la receptora.

### **Nivel de riesgo MEDIO.**

- Vigilancia ocasional y aleatoria en domicilio y lugar de trabajo de la receptora.
- Contactos esporádicos con personas del entorno del generador y la receptora.

### **Nivel de riesgo ALTO.**

- Vigilancia frecuente y aleatoria en domicilio y lugar de trabajo de la receptora, así como en los centros escolares de los hijos.
- Insistir a la receptora en su traslado a un refugio o al domicilio de un familiar durante los primeros días, especialmente si no se ha procedido a la detención del autor.
- Control esporádico de los movimientos del generador.

### **Nivel de riesgo EXTREMO.**

- Vigilancia permanente de la receptora, hasta que las circunstancias del generador dejen de ser una amenaza inminente.
- Control intensivo de los movimientos del generador, hasta que deje de ser una amenaza inminente para la víctima.

### **F) Integración del Parte de Policía o Tarjeta Informativa.**

Los elementos de los Cuerpos de Seguridad deberán realizar su parte de policía o tarjeta informativa con los datos que a continuación se enumeran a efecto de que se pueda proveer la base de datos sobre este tipo de delito, cuidando que las Áreas Jurídicas o los mismos policías, por ningún motivo distorsionen los hechos, minimizándolos o haciéndolos pasar por una falta administrativa.

<b>I. Datos Personales de la Receptora</b>
Nombre y apellidos:
Domicilio:
Teléfonos (Domicilio, Oficina, Celular):
Dirección y/o teléfono de contacto:
Hijos e hijas a su cargo:
Edades:
Otras personas a su cargo:
Nivel de estudios:
Ocupación:
Ingresos económicos:
Observaciones:

<b>II. Datos personales del generador de violencia</b>
Nombre y apellidos:
Parentesco o relación:
Tiempo de convivencia:
Nivel de estudios:
Profesión y situación laboral:
Centro de trabajo:
Situación económica del mismo:
Comportamiento del generador en el cumplimiento de las cargas familiares:
Descripción del temperamento del generador:
Estado de salud (enfermedades, tratamientos médicos, etc.):
Adicciones, toxicomanías, etc. del generador:
Lugares que frecuenta:
Armas que posean (si conoce si su tenencia es legal o ilegal, y si debe portar armas debido a su trabajo):
Vehículo que utiliza el generador:
Tiene antecedentes como generador de violencia:
De ser afirmativo señalar si la receptora es la misma persona:

<b>III. Datos del grupo familiar</b>
Componentes del grupo familiar, en su caso, especificando si existen hijos, comunes o no, y si conviven con la pareja o no:
Datos de identidad y edad de los mismos:
Situación laboral de la receptora:
Situación económica de la receptora.
Dependencia económica, en su caso, de la receptora respecto del generador:
Situación laboral de otras receptoras que convivan con ella (ascendientes, descendientes, etc.) Situación económica de otras receptoras que convivan con ella:
Situación en que se encuentran los menores que de ella dependan, si los hay:
Lugares que frecuenta la receptora:

<b>IV. Datos de la vivienda y patrimoniales</b>
Régimen matrimonial, si estuvieran casados:
Tipo de vivienda familiar (propiedad, alquiler, etc.):
Medidas de seguridad con que cuenta la vivienda:
Situación de la vivienda:
Otras viviendas de su propiedad o del generador:
Vehículos propiedad de la receptora:
Familiares o amigos que puedan prestarle cualquier tipo de ayuda:

<b>V. Datos sobre la agresión</b>
Descripción de los hechos. El relato de los hechos será cronológico, claro y preciso. Se solicitará a la receptora que exponga los hechos con sus propias palabras, sin modificar sus expresiones en atención a la eventual crudeza de las mismas:
Lugar, fecha y hora:
Motivos esgrimidos por el autor:
Tipo de maltrato: físico, emocional, patrimonial, económico, sexual. El maltrato ocasionado debe relatarse con todo tipo de detalles, huyendo de expresiones genéricas y reflejando lo más fielmente posible las palabras utilizadas, los insultos, las amenazas etc., así como las acciones que se hayan producido.
Medios utilizados:
Estado de salud de la receptora (enfermedades, tratamientos médicos, etc.):
Hechos anteriores similares, aunque no hayan sido denunciados:
Denuncias formuladas por hechos anteriores. Si recuerda cuándo y ante quién:
Testigos que puedan corroborar los hechos denunciados (familiares, amigos, vecinos, etc.):
Frecuencia de las agresiones:
¿Ha pedido ayuda a su familia de origen?
¿Qué respuesta ha obtenido?

<b>VI. Datos narrados por los testigos</b>
Datos de Identificación:
Si fue testigo ocular o de referencia:
Descripción de los hechos por él conocidos:
Conocimiento de otros supuestos similares ocurridos con anterioridad:
Si en algún momento con anterioridad hubo de prestar ayuda a la receptora:
Comportamiento habitual de la receptora y del generador en la comunidad donde residen, si el testigo reside en ella:
Relación con la receptora y el generador:

<b>VII. Datos de los agentes policíacos que acudieron al llamado</b>
Nombre de los agentes:
Área de adscripción:
Numero de Unidad vehicular (En su caso):
Hora de recepción de la denuncia:
Hora de arribo al lugar:
Atención brindada:

<b>Información complementaria</b>
<b>VIII. Valoración del Riesgo.</b>
<b>IX. Seguimiento brindado.</b>

El tiraje fue de 500 ejemplares  
Más sobrantes para reposición

Quintana Roo, México.  
Agosto 2009

Instituto Quintanarroense de la Mujer  
Av. Othón P. Blanco #208 entre Héroes y Benito Juárez.  
Col. Centro C.P.77000.  
Chetumal Quintana Roo  
Tel. (983) 83 27118 - 83 31323  
Lada sin costo 01 800 500 9559  
[iqmchet@iqm.gob.mx](mailto:iqmchet@iqm.gob.mx)



**Indesol**  
Instituto Nacional de Desarrollo Social



### INSTITUTO QUINTANARROENSE DE LA MUJER

Av. Othón P. Blanco No. 208  
entre Av. Benito Juárez y Av. Héroes  
Tel./Fax (983) 8320718, 8331323, 8331324  
Lada sin Costo 01 800 500 9559  
[www.iqm.gob.mx](http://www.iqm.gob.mx)

