



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

**DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA
FAMILIA (DIF)**

15 DE OCTUBRE DE 2025

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 2 de 73

ÍNDICE

		Página
I	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	4
II	INTRODUCCIÓN	6
III	OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS	10
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	10
V	ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	12
VI	DEFINICIONES	12
VII	LINEAMIENTOS	16
	GENERALES	16
	ESPECÍFICOS	21
	Lineamientos sobre las características de los establecimientos	21
	Lineamientos sobre el perfil de la usuaria	24
	Lineamientos generales respecto al personal de atención	26
	Lineamientos por área respecto al personal de atención	27
	Lineamientos sobre la carga laboral	30
	Lineamientos sobre formación continua	31



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 3 de 73

	<i>Lineamientos sobre mejora continua del servicio</i>	31
	<i>Lineamientos de comunicación y difusión para usuarias</i>	33
	<i>Lineamientos de promoción del bienestar en el personal</i>	34
	<i>Lineamientos de manejo de archivo</i>	35
	<i>Lineamientos de colaboración interinstitucional para la atención de casos</i>	36
	<i>Lineamientos de primer contacto</i>	37
	<i>Lineamientos de canalizaciones</i>	37
	<i>Lineamientos para las Trabajadoras Sociales</i>	40
	<i>Lineamientos para las Psicólogas</i>	44
	<i>Lineamientos para las Abogadas</i>	46
	<i>Lineamientos para las Enfermeras</i>	48
	<i>Lineamientos de atención a niños, niñas y adolescentes</i>	51
	<i>Lineamientos de atención a personas mayores</i>	54
	<i>Lineamientos de atención a personas indígenas en situación de violencia</i>	55





**DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA (DIF)**

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES
EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

Codificación
DIF-CM-L-09-V2

Versión: 2

Emisión: 05 de septiembre de 2024

Actualización: 15 de octubre de 2025

Página: 4 de 73

			<i>Lineamientos de atención a mujeres con discapacidad o mujeres cuidadoras de personas con discapacidad en situación de violencia</i>	57
			<i>Lineamientos de aplicación de Normas Mexicanas de Salud para la atención a mujeres en situación de violencia</i>	59
			<i>Lineamientos de seguimiento a usuarias</i>	61
			<i>Lineamientos en función del riesgo</i>	63
			<i>Lineamientos de análisis de riesgo</i>	63
			<i>Lineamientos de riesgo bajo</i>	64
			<i>Lineamientos de riesgo medio</i>	65
			<i>Lineamientos de riesgo alto</i>	66
			<i>Lineamientos de riesgo urgente o extremo</i>	66
			<i>Lineamientos de resguardo</i>	67
			<i>Normas de comportamiento de las usuarias en resguardo</i>	68
			<i>Protocolo de orientación a la ciudadanía en general</i>	70
			<i>Protocolo de recepción y atención de usuarias</i>	72

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 5 de 73

Los *Lineamientos para la Atención a Mujeres en Situación de Violencia*, los cuales le corresponde aplicar a la Coordinación de las Mujeres, adscrita a la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia, queda formalizado con las firmas de autorización de los siguientes funcionarios públicos:

I. FIRMAS


Licenciado Daniel Iván Ruiz Chávez
 Secretario de la Contraloría y Transparencia de San
 Pedro Garza García, Nuevo León


Licenciado Jonathan Daniel Martínez de la Rosa
 Consejero General de Asuntos Jurídicos de la
 Secretaría del Republicano Ayuntamiento de San
 Pedro Garza García, Nuevo León


Licenciada Jazmín Moreno Montemayor
 Encargada del Despacho de la Secretaría de Desarrollo
 Social y Calidad de Vida de San Pedro Garza García,
 Nuevo León

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 6 de 73

Mediante las firmas de las y los servidores públicos que aparecen en los recuadros, se da el crédito a los participantes en la elaboración y/o actualización, revisión, verificación y validación de los presentes lineamientos.

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Actualizó:	Licenciada Miriam Fernanda Novak Villarreal Coordinadora de las Mujeres en la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia	
Revisó:	Contadora Pública Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad de la Dirección de Normatividad, Evaluación y Capacitación	
Verificó:	Licenciada Claudette Treviño Márquez Titular de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia	
Validó:	Francisco Javier Castillo Santana Encargado del Despacho de la Dirección de Normatividad, Evaluación y Capacitación	



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 7 de 73

II. INTRODUCCIÓN

La presente actualización de los *Lineamientos para la atención a mujeres en situación de violencia*, tiene como único alcance la adecuación de las denominaciones de las dependencias, unidades administrativas y cargos, derivada de los cambios aprobados en la estructura orgánica vigente de la Administración Pública Municipal.

En virtud de lo anterior, se hace constar que no se modifican ni actualizan en esta versión los contenidos de carácter jurídico, normativo, procedimental u operativo, los cuales continúan vigentes en tanto no sean objeto de una revisión integral posterior.

Esto tiene por finalidad mantener la congruencia administrativa del documento con la estructura institucional actual, sin que ello implique innovación, derogación o modificación alguna a los procesos, políticas o lineamientos establecidos

Ante la necesidad de garantizar una respuesta efectiva, coordinada y estandarizada ante estos casos y situaciones de violencia contra las mujeres nos incentiva a la creación de lineamientos claros para el óptimo funcionamiento de los servicios disponibles para mujeres en situación de violencia, sus hijos e hijas o personas dependientes de ella, lo cual asegura que todas las partes involucradas conozcan y apliquen los lineamientos de manera consistente, lo que resulta fundamental para brindar apoyo integral, multidisciplinario y de no revictimización.

La *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* subraya la importancia de la participación de los municipios en la atención de la violencia familiar y de género. Según el artículo 2, los municipios deben establecer normas legales y adoptar medidas presupuestales y administrativas necesarias para garantizar a las mujeres su derecho a una vida libre de violencia. Además, el artículo 8 resalta la responsabilidad municipal de implementar modelos de atención, prevención y sanción que protejan a las usuarias, mediante servicios integrales, incluidos asesoría jurídica y tratamiento psicológico, lo cual asegura que estas intervenciones sean especializadas y gratuitas.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 8 de 73

La participación municipal es crucial para adaptar y aplicar políticas que consideren las realidades locales, para permitir un enfoque más ágil y eficaz en la protección de las mujeres, el empoderamiento de las usuarias y la separación de las personas agresoras, lo que promueve su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

Asimismo, el artículo 51 señala que las autoridades dentro de sus competencias, deberán proporcionar atención integral a las usuarias, incluida la implementación de programas y acciones que ofrezcan protección efectiva. Esto incluye la promoción de la atención a través de instituciones de salud y servicios públicos y privados, con la garantía que la atención médica, psicológica y jurídica sea integral, gratuita y expedita.

En este sentido, este Lineamiento facilita la formación y la sensibilización de los funcionarios municipales en la atención de casos de violencia, lo cual promueve la comprensión de los principios de género y derechos humanos necesarios para una atención respetuosa y empática. Esto asegura que el personal encargado de recibir, atender y acompañar a las usuarias esté debidamente capacitado y actúe con la competencia requerida.

En segundo lugar, estandariza los procedimientos de atención, desde la recepción de denuncias hasta la derivación a servicios especializados, como asesoría legal, atención psicológica y refugios seguros. Esta uniformidad en los procesos evita la revictimización, puesto que no resulta necesario que las usuarias relaten repetidamente su situación para recibir una respuesta coherente y alineada con los estándares de calidad. De igual manera, proporciona un marco de actuación en situaciones de emergencia, lo que facilita la coordinación interinstitucional entre las diversas dependencias municipales con otras instancias gubernamentales. Esto es crucial para la implementación efectiva de medidas de protección, la movilización de recursos, así como la adopción de acciones rápidas y efectivas ante riesgos inminentes.

Finalmente, promueve la rendición de cuentas y la mejora continua de los servicios municipales. Al establecer indicadores y criterios de evaluación, permite monitorear y evaluar la eficacia de las intervenciones, lo cual asegura que las políticas y los servicios de atención se ajusten continuamente para responder de manera más eficaz a las necesidades de las mujeres afectadas por la violencia.



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 9 de 73

El modelo de atención a mujeres en situación de violencia surge como una respuesta integral y organizada para abordar una problemática que afecta a mujeres y niñas en nuestras comunidades. Este modelo no solo tiene como objetivo brindar un resguardo seguro y servicios esenciales a las mujeres en situación de violencia, sino también empoderarlas y acompañarlas en su proceso de recuperación y reintegración social que incluye e integra de manera primordial a sus hijos, hijas o personas dependientes de ellas.

La colaboración inicial con Alternativas Pacíficas A.C., una organización con una reconocida trayectoria y experiencia en la atención a mujeres en situación de violencia, ha sido fundamental para el desarrollo de este modelo. Gracias a su amplio conocimiento y prácticas establecidas, hemos podido estructurar un sistema de atención que garantice una respuesta eficiente y empática ante las necesidades de las mujeres. Lo anterior, en virtud del convenio de colaboración establecido en 2019 dos mil diecinueve, permitió integrar mejores prácticas y enfoques innovadores en nuestro modelo, lo que asegura una atención de alta calidad y centrada en las usuarias.

Las competencias y obligaciones municipales juegan un papel crucial en la implementación y sostenibilidad de este modelo. Según el marco legal vigente, los municipios, en coordinación con la Federación y el Estado, tienen el deber de colaborar activamente para cumplir con los objetivos de erradicación de la violencia contra las mujeres. Esto incluye el desarrollo y aplicación de políticas municipales que incorporen la perspectiva de género, alineándose con la política nacional y estatal, por lo cual, los municipios están obligados a garantizar una serie de derechos de las usuarias y personas en situación de violencia, como la protección inmediata y efectiva, el acceso a información y asesoría jurídica gratuita, y la provisión de refugios seguros.

Así, el modelo de atención a mujeres en situación de violencia no solo busca ofrecer apoyo y seguridad a las mujeres afectadas, sino también cumplir con las obligaciones que tiene el Municipio para asegurar un entorno libre de violencia. La colaboración con Alternativas Pacíficas A.C. y la responsabilidad compartida entre las distintas entidades gubernamentales han sido pilares fundamentales para el éxito y la efectividad de este modelo.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 10 de 73

El lenguaje empleado en el presente Lineamiento no tiene por objeto establecer distinciones entre mujeres y hombres. Por ello, cualquier referencia a un género se entenderá aplicable a ambos sexos. Asimismo, se procurará privilegiar el uso de un lenguaje inclusivo que refleje la igualdad entre personas, sin distinción de género.

III. OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS

El objetivo de los presentes Lineamientos es contribuir a que el ejercicio de las facultades de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia y, en específico, la Coordinación de las Mujeres en el desarrollo operativo de sus actividades para la atención a mujeres en situación de violencia. Asimismo, proporcionar un marco integral y detallado de políticas, procedimientos y protocolos diseñados para garantizar la atención efectiva, segura y empática a mujeres en situación de violencia, lo que asegurará el respeto a sus derechos humanos y la calidad en el servicio ofrecido.

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

ORDENAMIENTOS INTERNACIONALES

- *C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) OIT (1961);*
- *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la usuaria "CEDAW" (1981);*
- *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la usuaria "Convención de Belém do Pará" (1998);*
- *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y*
- *Convención Americana sobre Derechos Humanos.*

LEGISLACIÓN FEDERAL

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;*
- *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;*

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 11 de 73

- *Ley General de Mejora Regulatoria;*
- *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados;*
- *Ley General de Responsabilidades Administrativas;*
- *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;*
- *Ley General de Víctimas;*
- *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;*
- *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;*
- *Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; y*
- *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.*

LEGISLACIÓN ESTATAL

- *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León;*
- *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Víctimas del Estado de Nuevo León;*
- *Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León;*
- *Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Protección al Parto Humanizado y a la Maternidad Digna del Estado de Nuevo León;*
- *Ley para la Protección, Apoyo y Promoción de la Lactancia Materna del Estado de Nuevo León;*
- *Ley Sobre El Sistema Estatal De Asistencia Social Del Estado De Nuevo León;*
- *Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Nuevo León; y*
- *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Estado de Nuevo León.*

REGLAMENTOS MUNICIPALES

- *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León;*

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 12 de 73

- *Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Gobierno Abierto del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Archivos para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento para el Ciudadano y Atención de la Persona Adulta Mayor de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León; y*
- *Plan Municipal de Desarrollo vigente.*

V. ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN

El contenido de los presentes Lineamientos son aplicables a la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia de San Pedro Garza García, incluidas sus Coordinaciones, en especial a la Coordinación de las Mujeres, se observarán las determinaciones generales para todo miembro de la Administración Pública Municipal como parte del servicio público, con el propósito de establecer la estructura administrativa y operativa de ella, labores generales y específicas, así como los procedimientos relacionados con la atención a mujeres en situación de violencia, sus hijos e hijas o personas dependientes.

VI.DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- **Apoyos sociales:** Son programas, medidas y recursos diseñados para garantizar que las víctimas, particularmente mujeres en situación de violencia, puedan restablecer sus derechos, llevar una vida digna y



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 13 de 73

reincorporarse a la sociedad. Estos apoyos se enfocan en garantizar su bienestar a través de la asistencia económica, psicológica y social.¹²³

- **Calidad de vida:** Estado de bienestar general de la mujer y sus dependientes, en consideración con múltiples dimensiones que afectan su bienestar físico, emocional, social y económico.⁴⁵
- **Empoderamiento:** Se refiere al empoderamiento de las mujeres, el cual 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, inclusión, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades,⁶
- **Establecimiento:** El espacio físico en el que opera la atención a mujeres en situación de violencia de conformidad con los presentes Lineamientos.

¹ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Art. 50, fracción VIII. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 1 de febrero de 2007. Última reforma 13 de abril de 2018.

² Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Art. 15 BIS, 16, 19 y 22. Publicado en el Diario Oficial de la Federación, 11 de marzo de 2008. Última reforma 28 de febrero de 2022.

³ Ley General de Víctimas. Art. 7, fracción XXXIII. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 9 de enero de 2013. Última reforma 2 de junio de 2022.

⁴ Organización Mundial de la Salud. "More than a third of women experience lasting health problems after childbirth." Organización Mundial de la Salud, 7 diciembre 2023, <https://www.who.int/es/news/item/07-12-2023-more-than-a-third-of-women-experience-lasting-health-problems-after-childbirth>. Consultado el 4 de septiembre de 2024.

⁵ Organización Mundial de la Salud. "Las cardiopatías reumáticas pueden prevenirse. La detección y el tratamiento de la infección estreptocócica es el paso clave." Organización Mundial de la Salud, 1996, https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/55264/WHF_1996_17_n4_p385-387_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Consultado el 4 de septiembre de 2024.

⁶ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Art. 5, fracción X. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 1 de febrero de 2007. Última reforma 13 de abril de 2018.



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 14 de 73

- **Familia:** Es el núcleo social en el cual las personas desarrollan su identidad y reciben protección emocional y económica. Se reconoce como un espacio libre de violencia donde deben prevalecer los derechos humanos.⁷
- **Hijos e hijas y personas dependientes:** Todas aquellas personas que, por razones de edad, discapacidad, enfermedad o cualquier otra condición, se encuentran bajo el cuidado y responsabilidad de la mujer. Esto incluye hijos e hijas, descendientes biológicos o adoptivos de la usuaria, sin importar su edad, que dependen de ella para su bienestar físico, emocional, educativo y/o económico.
- **Personas dependientes:** se entiende cualquier otra persona que, debido a su condición de vulnerabilidad, tales como adultos mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedades o cualquier otra circunstancia que les impida valerse con autonomía, dependa de la usuaria para su cuidado y protección. Estas personas son consideradas en las evaluaciones y planes de intervención debido a la estrecha relación entre su bienestar y el de la usuaria que recibe atención, lo que reconoce que la violencia afecta no solo a la víctima directa, sino también a su entorno familiar y de cuidado.
- **Igualdad:** Se refiere a la igualdad sustantiva, la cual es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.⁸
- **Lineamientos:** Los presentes *Lineamientos de Políticas para la Atención de Mujeres en Situación de Violencia*.
- **Modelo de Atención:** Es el conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las mujeres en situación de violencia, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización y victimización secundaria.
- **Mujeres en situación de violencia:** Mujeres que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito. Lo anterior con independencia de su estatus formal como víctima.

⁷ Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Art. 13 y 14. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 4 de diciembre de 2014. Última reforma 20 de diciembre de 2019.

⁸ Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Art. 5, fracción IV. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, 2 de agosto de 2006. Última reforma 27 de enero de 2023.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 15 de 73

- **Personal de atención:** Cualquiera de las colaboradoras asignadas al servicio de atención a mujeres en situación de violencia de conformidad con los presentes Lineamientos.
- **Plan de seguridad:** Conjunto de estrategias y acciones personalizadas diseñadas para proteger la integridad física, emocional y psicológica de la usuaria, sus hijos, hijas y personas dependientes frente a situaciones de violencia o riesgo inminente. Este plan es desarrollado conjuntamente por la usuaria y el personal de atención.
- **Primer respondiente:** Es la primera autoridad policiaca que tiene conocimiento del hecho de violencia.
- **Red de apoyo:** Las redes de apoyo familiar y social constituyen una fuente de recursos materiales, afectivos, psicológicos y de servicios, que pueden ponerse en movimiento para hacer frente a diversas situaciones de riesgo que se presenten en los hogares, como falta de dinero o empleo, como apoyo en caso de una enfermedad o para el cuidado de niñas, niños o personas adultas mayores.
- **Revictimización:** Se entiende como la experiencia que victimiza o violenta a una persona en dos o más momentos de su vida, es decir, la suma de acciones u omisiones que generan en la persona un recuerdo victimizante. En este mismo concepto se incluye la victimización secundaria.⁹
- **Salud:** Estado completo de bienestar físico, mental y social, que no se limita a la ausencia de afecciones o enfermedades sino que precisa de condiciones sociales apropiadas para el adecuado desarrollo del ser humano, en el cual coinciden lo biológico y lo social, el individuo y la comunidad, lo público y lo privado como medio para la realización personal y colectiva, ésta fomenta la seguridad general de la sociedad y es un indicador en sí misma para el bienestar y la calidad de vida de una comunidad, así como un elemento indispensable para la reproducción de la vida social. Se identifican principalmente dos formas la salud física, ésta como biológica y la salud mental o psicosocial, en la que sucede la realización desde la psicología y la comunidad.¹⁰

⁹ *Ley General de Víctimas*. Última reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 9 de enero de 2023. Artículo 5.
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5678901&fecha=09/01/2023.

¹⁰ *Ley General de Salud*. Última reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 28 de diciembre de 2022. Artículo 2.
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5678901&fecha=28/12/2022.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 16 de 73

- **Sistema de Atención Ciudadana:** Plataforma digital de captación, atención y seguimiento a solicitudes realizadas por la ciudadanía a cargo de la Secretaría de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto.
- **Usuarías:** Población que ha recibido al menos un servicio de atención a mujeres en situación de violencia de conformidad con las políticas y procedimientos de estos Lineamientos.
- **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.¹¹

VII. LINEAMIENTOS

GENERALES

1. El propósito del servicio de atención a mujeres en situación de violencia es proveer un espacio seguro de atención multiagencial para ellas, sus hijos, hijas o personas dependientes, a fin de recuperar o crear su calidad de vida en un ambiente de seguridad y libre de violencia.
2. La calidad de vida incluye, pero no se limita a, los siguientes aspectos:
 - a. **Bienestar físico:** La salud general de la mujer y sus dependientes, incluido el acceso a servicios médicos, una alimentación adecuada, la ausencia de enfermedades y lesiones;
 - b. **Bienestar emocional y psicológico:** El estado mental y emocional, caracterizado por la ausencia de trastornos psicológicos como la depresión y la ansiedad, así como la presencia de sentimientos de seguridad, autoestima, y resiliencia;
 - c. **Seguridad:** Un entorno libre de violencia, en el que la mujer y sus dependientes se sientan seguros en su hogar y comunidad, con acceso a protección en situaciones de riesgo;
 - d. **Relaciones sociales:** La calidad y estabilidad de las relaciones interpersonales, incluido el apoyo social de familiares, amigos, y redes comunitarias;

¹¹ *Ley General de Víctimas*. Última reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 9 de enero de 2023. Artículo 5.
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5678901&fecha=09/01/2023.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 17 de 73

- e. **Empoderamiento y autonomía:** La capacidad de la mujer para tomar decisiones informadas sobre su vida y la de sus dependientes, incluida la participación activa en la vida social, económica y política;
- f. **Satisfacción con la vida:** La percepción subjetiva de la mujer sobre su vida, incluido su nivel de satisfacción con su situación actual, sus expectativas y esperanzas para el futuro;
- g. **Acceso a recursos:** La disponibilidad y acceso a recursos, así como a servicios esenciales, tales como vivienda segura, educación, empleo, asistencia legal, y servicios de apoyo; y
- h. **Estabilidad económica:** La capacidad de la mujer para mantener una economía sostenible y suficiente para cubrir las necesidades básicas de su familia, y la oportunidad de mejorar su situación financiera.

La calidad de vida es un concepto holístico que reconoce la importancia de un entorno seguro, apoyo social y oportunidades para el desarrollo personal y económico, con el fin de garantizar un bienestar integral y duradero para las mujeres y sus dependientes afectados por la violencia.

3. Los principios del servicio serán:

- 3.1. **Buena fe:** Esta noción se basa en una presunción legal que, aunque se puede refutar con pruebas en contra, recae en la parte que cuestiona la buena fe demostrar que el solicitante actuó con mala fe. Por lo anterior, se debe considerar como veraz la palabra de la usuaria desde el inicio de cualquier reclamación, denuncia o solicitud de servicios de atención relacionados con manifestaciones de violencia psicológica, física, patrimonial, económica o sexual;
- 3.2. **Respeto a la decisión y dignidad de la usuaria:** Las profesionales que participan en la orientación, asesoría, terapia y acompañamiento deben proporcionar las herramientas y opciones necesarias para que las usuarias decidan el curso de acción a seguir, con respeto en todo momento su capacidad de decisión, su libertad, su autonomía y su dignidad como personas;
- 3.3. **No revictimización:** Las instancias que atienden a mujeres en situación de violencia deben asegurar que el proceso de atención no cause una victimización adicional. Esto implica evitar minimizar, distorsionar, negar o exigir la repetición innecesaria del relato original de la situación de violencia. No se podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta del personal de servicio público;
- 3.4. **Confidencialidad de la información:** Toda la información proporcionada por las usuarias de los servicios de atención a mujeres en situación de violencia debe mantenerse confidencial, en protección a la privacidad y seguridad de la usuaria; y

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 18 de 73

3.5. Incluyente / no discriminación: Las mujeres en situación de violencia deben recibir atención sin discriminación alguna, independientemente de su origen étnico o racial, edad, religión, nivel económico, estatus social, escolaridad, capacidades, nacionalidad, profesión, orientación sexual, u otra diferencia personal.

4. Los derechos de las personas usuarias son, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

- 4.1. Protección integral:** Las usuarias tienen derecho a recibir protección inmediata y efectiva, lo que garantiza su integridad física y psicológica;
- 4.2. Información accesible:** Deben recibir información veraz y suficiente en formatos accesibles que les permitan tomar decisiones informadas sobre su atención y proceso legal;
- 4.3. Asesoría jurídica gratuita:** Acceso a asesoría jurídica gratuita y expedita para recibir orientación legal durante todo el proceso;
- 4.4. Atención psicológica, canalización y acompañamiento médico:** Derecho a recibir atención médica y psicológica especializada como parte integral de su recuperación;
- 4.5. Acceso a resguardo y canalización refugios:** Garantía de acceso a resguardo y refugios seguros por el tiempo que sea necesario, sin discriminación ni estereotipos;
- 4.6. Protección de hijos e hijas o personas dependientes de ellas:** Las mujeres en situación de violencia pueden acudir a refugios con sus hijos e hijas, a fin de asegurar su bienestar y protección; y
- 4.7. No obligación a conciliación:** En ningún caso deben ser obligadas a participar en mecanismos de conciliación con la persona agresora, a fin de asegurar su seguridad y autonomía.

5. Los servicios ofrecidos serán:

5.1. Trabajo y gestoría social: Las trabajadoras sociales son el principal contacto con las usuarias, serán las encargadas de las entrevistas iniciales, seguimientos y comunicación:

- 5.1.1.** La gestoría social implica la facilitación del acceso a servicios, así como recursos públicos y privados que pueden ayudar a las mujeres en situación de violencia a mejorar su situación. Esto incluye la orientación para acceder a programas de apoyo económico, subsidios, asistencia alimentaria, servicios de salud y educación, y la búsqueda de empleo; y
- 5.1.2.** Las gestoras sociales trabajan para conectar a las usuarias con las redes de apoyo necesarias, abogan por ellas en trámites burocráticos y se asegurarán que reciban la ayuda adecuada para sus necesidades

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 19 de 73

específicas. Estos servicios contribuyen a la recuperación integral y a la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de violencia.

5.2. Atención y acompañamiento psicológico: La atención y acompañamiento psicológico se centra en ofrecer apoyo emocional y terapéutico a las mujeres en situación de violencia, a sus hijos e hijas o personas dependientes:

- 5.2.1. Este servicio incluye evaluaciones iniciales para determinar el impacto de la violencia en la salud mental, seguido de sesiones terapéuticas individuales o grupales;
- 5.2.2. Las psicólogas ayudan a sus usuarias a comprender y procesar sus experiencias, gestionar el estrés y la ansiedad, y desarrollar estrategias de afrontamiento;
- 5.2.3. El acompañamiento psicológico también puede incluir la orientación para enfrentar y superar el trauma, a fin de fortalecer la autoestima y promover el empoderamiento personal; y
- 5.2.4. Todo el proceso se lleva a cabo en un entorno seguro y de confianza, en respeto a la privacidad y dignidad de la usuaria.

5.3. Atención, asesoría, representación y acompañamiento legal: Este servicio proporciona a las mujeres en situación de violencia, a sus hijos e hijas o personas dependientes, el asesoramiento y apoyo legal necesarios para proteger sus derechos y buscar justicia:

- 5.3.1. Las abogadas y asesoras legales informan a las usuarias sobre sus derechos, opciones legales disponibles, y los procedimientos a seguir, ya sea en casos de denuncias penales, divorcios, custodias o protección de bienes, o cualquier otro;
- 5.3.2. Además, se ofrece representación, que incluye la preparación de documentos legales, la promoción y solicitud de medidas de protección o restricción, la asistencia en juicios y audiencias, y el seguimiento de los casos en los tribunales, entre otros; y
- 5.3.3. El acompañamiento legal asegura que las usuarias no están solas en el proceso judicial, brindándoles orientación y apoyo continuo.

5.4. Enfermería: El servicio de enfermería proporciona atención médica básica y cuidados de salud a las mujeres que han sufrido violencia. Las enfermeras realizan evaluaciones de salud iniciales, tratan heridas o lesiones, y gestionan necesidades médicas inmediatas.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 20 de 73

5.4.1. También proporcionan educación sobre salud, incluida la planificación familiar y la prevención de enfermedades de transmisión sexual, y pueden coordinar derivaciones a otros profesionales de la salud cuando se necesita atención más especializada. Así como asignar y administrar medicamento que no requieren de receta médica; y

5.4.2. La atención de enfermería se realiza con sensibilidad y respeto, lo cual asegura que las usuarias reciban cuidados adecuados y oportunos. También proporcionan en su caso acompañamientos en materia de salud.

5.5. Resguardo con alimentación, seguridad y atención: El servicio de resguardo seguro para las mujeres, así como a sus hijos, hijas o personas dependientes que necesitan alejarse de situaciones de violencia:

5.5.1. En estos espacios, las usuarias reciben alojamiento temporal, seguridad las 24 horas, y apoyo básico como alimentación, higiene, y ropa. Además, el resguardo incluye atención integral que puede abarcar asistencia médica, social, psicológica y legal dentro de un entorno protegido; y

5.5.2. El objetivo es proporcionar un espacio donde las mujeres puedan recuperarse, planificar su futuro inmediato, y acceder a recursos que les ayuden a reconstruir sus vidas en un ambiente libre de violencia.

5.6. Canalización a refugios: La canalización a refugios implica el proceso de derivar a las mujeres en situación de violencia a instalaciones especializadas a cargo del Gobierno Estatal que ofrecen un entorno seguro y protegido para su recuperación.

6. Características de la atención:

6.1. **Cálida:** Brinda la atención con respeto, empatía, sensibilidad, y un enfoque en los derechos humanos y la dignidad;

6.2. **Clara:** Proporciona información de manera sencilla para facilitar la comprensión de los términos legales por parte de la usuaria;

6.3. **Confidencial:** Garantiza la protección de los datos personales de las usuarias y evita su estigmatización para generar confianza;

6.4. **Con perspectiva de género:** Reconoce y aborda las diferencias o desigualdades entre hombres y mujeres que afectan sus experiencias, necesidades y derechos. Se enfoca en cómo las expectativas y roles de género influyen en la manera en que las personas son tratadas y en las barreras que enfrentan;

6.5. **Con perspectiva de cuidados:** Reconoce y valora la importancia del cuidado en la vida de las personas, así como asegurar que los servicios de atención proporcionen apoyo adecuado y respetuoso a las necesidades de

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 21 de 73

cuidado de los individuos y sus familias. Esto incluye tener en consideración los horarios disponibles de las usuarias, tener servicios y horarios ampliados, espacios de cuidado simultáneo a la atención de las usuarias, etcétera;

- 6.6. **Especializada:** Proporcionada por personal capacitado y especializado en la atención a la violencia contra las mujeres;
- 6.7. **Gratuita:** Disponible sin costo alguno para la población, en reconocimiento de los derechos de la ciudadanía. El servicio no se condiciona al pago de gratificaciones en dinero o especie de ninguna manera;
- 6.8. **Incondicional:** Ningún servicio está condicionado más allá de los requisitos y especificaciones de Ley y este documento, los cuales estarán diseñados para salvaguardar la integridad de las usuarias, el personal y el establecimiento;
- 6.9. **Integral:** Atiende todas las necesidades derivadas de la violación de los derechos de las mujeres, deberá cubrir diversas áreas;
- 6.10. **Oportuna:** Se ofrece en el momento que las mujeres lo requieren y solicitan, en consideración a los términos legales del proceso y las capacidades institucionales;
- 6.11. **Profesional:** Desarrollada por personal con título y cédula profesional en su área de desempeño, y sensibilización en género, derechos y ciudadanía de las mujeres;
- 6.12. **Transparente:** Proporciona información actualizada y veraz sobre la viabilidad y evolución de sus procesos;
- 6.13. **Voluntaria:** No se obliga a las mujeres a recibir atención, salvo en casos de niñas o adolescentes cuando es determinante para su desarrollo psicoemocional o para un proceso legal que se persigue de oficio por orden de las autoridades competentes para ello; y
- 6.14. **Permanente:** Con operación las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año.

ESPECÍFICOS

Lineamientos sobre las características del establecimiento

7. Un establecimiento de atención a mujeres en situación de violencia debe cumplir con una serie de características físicas que garanticen la seguridad, la comodidad y el bienestar de las usuarias. Estas características son esenciales para ofrecer un entorno adecuado para la recuperación y protección de las usuarias. A continuación, se describen las principales características:

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 22 de 73

7.1. Seguridad:

- 7.1.1. **Acceso controlado:** Debe contar con sistemas de acceso restringido, como puertas con cerraduras de seguridad, sistemas de identificación, y personal de vigilancia, para proteger a las usuarias de posibles amenazas externas;
- 7.1.2. **Sistemas de monitoreo:** Instalación de cámaras de seguridad en áreas comunes y exteriores para la vigilancia constante del entorno; y
- 7.1.3. **Protocolos de emergencia:** Existencia de salidas de emergencia, alarmas contra incendios, y planes de evacuación claramente señalizados.

7.2. Privacidad y confidencialidad:

- 7.2.1. **Espacios privados:** Consultorios, salas de terapia y oficinas deben ser privados y diseñados para mantener la confidencialidad de las conversaciones.

7.3. Accesibilidad:

- 7.3.1. **Acceso universal:** Debe estar adaptado para personas con discapacidad, con rampas, ascensores, y baños accesibles de manera progresiva y de conformidad con el presupuesto aprobado para ello; y
- 7.3.2. **Señalización accesible:** Indicaciones claras y accesibles para personas con discapacidades visuales y auditivas, incluida la señalización en braille, así como sistemas de alarma visual y auditiva de manera progresiva y de conformidad con el presupuesto aprobado para ello.

7.4. Comodidad y bienestar:

- 7.4.1. **Áreas de espera y descanso:** Zonas confortables con asientos adecuados, iluminación suave y control de temperatura para la comodidad y descanso de las usuarias;
- 7.4.2. **Ludotecas infantiles:** Espacios seguros y bien equipados para que los hijos e hijas de las usuarias puedan jugar y estar seguros mientras se brinda atención a las madres; y
- 7.4.3. **Espacios para actividades recreativas:** Áreas en las que las usuarias puedan participar en actividades terapéuticas o recreativas que contribuyan a su bienestar emocional.

7.5. Ambientes acogedores:

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 23 de 73

7.5.1.**Decoración agradable:** Diseño de interiores con colores cálidos y elementos decorativos que creen un ambiente acogedor y no institucional; y

7.5.2.**Iluminación natural:** Aprovechamiento de la luz natural y ventanas que permitan ventilación adecuada, lo que contribuye a un ambiente saludable.

7.6. Instalaciones adecuadas para servicios:

7.6.1.**Consultorios médicos y psicológicos:** Espacios adecuados para la atención médica y psicológica con equipos necesarios y privacidad;

7.6.2.**Salas de asesoría legal:** Oficinas equipadas con privacidad para brindar asesoramiento legal, con acceso a recursos necesarios como computadoras y documentos legales;

7.6.3.**Áreas de reunión:** Salas para reuniones grupales, terapias de grupo, o sesiones educativas;

7.6.4.**Oficina trabajo social:** Oficinas equipadas con privacidad para brindar gestoría y trabajo social, con acceso a recursos necesarios como computadoras y formatos; y

7.6.5.**Área de resguardo:** Es un espacio seguro de atención inmediata e interdisciplinaria ante una situación de urgencia. Este espacio es crucial en la protección y asistencia inmediata a mujeres en situaciones de violencia. La importancia radica en varios aspectos:

7.6.5.1.Seguridad inmediata: Ofrece un espacio seguro y protegido para mujeres e hijos que han tenido que abandonar su hogar rápidamente debido a situaciones de violencia, a fin de proporcionar una alternativa inmediata cuando no hay un plan o lugar seguro al que acudir;

7.6.5.2.Apoyo interdisciplinario: Al contar con un equipo de profesionales de diversas disciplinas, se garantiza un acompañamiento integral que abarca aspectos legales, psicológicos, médicos y sociales, lo que facilita una atención completa y adecuada a las necesidades de cada caso;

7.6.5.3.Toma de decisiones informada: Proporciona a las mujeres la información y el apoyo necesario para tomar decisiones conscientes y fundamentadas sobre sus próximos pasos, empoderándose en el proceso de recuperación y protección;

7.6.5.4.Protección de refugios permanentes: Al actuar como un punto de intervención inicial, los resguardos de emergencia protegen la ubicación de los refugios permanentes, lo cual asegura que estos espacios permanezcan seguros y confidenciales para las familias que los habitan;

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 24 de 73

- 7.6.5.5. Respuesta en situaciones de crisis: Durante emergencias sanitarias, como la pandemia de COVID-19, estos resguardos se adaptan para cumplir funciones adicionales, como la cuarentena segura, a fin de demostrar su flexibilidad y capacidad de respuesta en crisis complejas;
- 7.6.5.6. Gratuidad y accesibilidad: Al ofrecer servicios gratuitos, los resguardos aseguran que todas las mujeres, independientemente de su situación económica, puedan acceder a la ayuda y protección que necesitan, lo que promueve la igualdad y la justicia social;
- 7.6.5.7. Servicios básicos de cocina y comedor: Instalaciones para preparar y servir alimentos, a fin de garantizar la nutrición adecuada de las usuarias; y
- 7.6.5.8. Baños y duchas: Servicios sanitarios limpios y mantenidos, con acceso a duchas y productos de higiene personal.

7.7. Almacenamiento y logística:

- 7.7.1. **Depósitos seguros:** Espacios para el almacenamiento de pertenencias personales de las usuarias y suministros esenciales; y
- 7.7.2. **Oficinas administrativas:** Áreas para el personal administrativo que garanticen la operación eficiente del establecimiento.

7.8. Mantenimiento y limpieza:

- 7.8.1. **Áreas limpias y mantenidas:** Un entorno limpio y bien cuidado es fundamental para la salud y el bienestar de las usuarias; y
- 7.8.2. **Mantenimiento regular:** Procedimientos para el mantenimiento regular de las instalaciones para asegurar que todo esté en condiciones óptimas de uso.

8. Estas características físicas son esenciales para crear un entorno seguro, acogedor y eficaz para la atención integral de las usuarias, promoviendo su recuperación y protección en todas las fases del proceso de atención.

Lineamientos sobre el perfil de la usuaria

9. Las mujeres de cualquier edad en situación de violencia en cualesquiera de sus tipos, ya sea física, psicológica, económica, patrimonial, sexual y modalidades consistentes en familiar, laboral, docente, comunitaria,

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 25 de 73

feminicida, digital, institucional, simbólica, etcétera, que soliciten atención, así como para sus hijas e hijos y personas dependientes sin importar nivel socioeconómico, escolaridad, edad ni origen étnico, son las usuarias de estos servicios y a ellas debe dirigirse la aplicación de estos lineamientos.

10. Para usuarias que no residan, trabajen o estudien en San Pedro Garza García, se les canalizará al Municipio correspondiente a su residencia. En caso que no exista residencia, se dará vista y canalización a las instancias estatales que correspondan.
11. El objetivo principal es proporcionar servicios de atención posterior a hechos de violencia, así como un entorno seguro y de apoyo para quienes huyen de situaciones de abuso o violencia. Sin embargo, hay ciertas personas que, por razones de seguridad, logística o adecuación del entorno, pueden no ser admitidas en resguardo o en servicio.
12. **Política de Exclusión.** El objetivo principal es proporcionar un entorno seguro y de apoyo para quienes huyen de situaciones de abuso o violencia. Sin embargo, hay ciertas personas que, por razones de seguridad, logística o adecuación del entorno, pueden no ser admitidas en resguardo o en servicio. A continuación, se detalla quiénes podrán no ser aceptados y el razonamiento detrás de cada categoría:
 - 12.1. Personas perpetradoras de Violencia, incluida la piromanía y destrucción de la propiedad, etcétera;
 - 12.2. Personas con dependencia química activa;
 - 12.3. Personas con enfermedades mentales no tratadas;
 - 12.4. Personas con enfermedades contagiosas graves;
 - 12.5. Personas participantes de actividades ilegales;
 - 12.6. Personas con conductas violentas o agresivas;
 - 12.7. Personas que no están en situación de violencia;
 - 12.8. Personas que no pueden o no desean adherirse a las normas del servicio;
 - 12.9. Hombres adultos; y
 - 12.10. Personas sin documentación legal que comprometa la operatividad de la atención.
13. Sobre el manejo y alternativas:
 - 13.1. **Evaluación inicial:** Cada caso se evalúa individualmente para determinar la idoneidad de la persona para el servicio;

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 26 de 73

- 13.2.**Referencias a servicios alternativos:** Si alguien no cumple con los criterios, se le proporciona información sobre servicios alternativos que pueden ser más adecuados para sus necesidades; y
- 13.3.**Coordinación con autoridades:** En casos donde sea necesario, se coordina con autoridades médicas, legales o de salud mental para asegurar que la persona reciba el apoyo adecuado fuera del servicio.
14. La política de exclusión debe ser implementada con sensibilidad y siempre en prioridad de la seguridad y bienestar de todas las personas en el servicio, incluido el propio personal de atención.
15. Consideraciones de ética y seguridad:
- 15.1.**Confidencialidad y dignidad:** Asegurar que todos los procesos se lleven a cabo con la máxima confidencialidad y respeto por la dignidad de la persona;
- 15.2.**Protección de las usuarias:** Siempre priorizar la seguridad y bienestar de las mujeres atendidas en el establecimiento; y
- 15.3.**Flexibilidad en casos de emergencia:** En situaciones excepcionales, el servicio puede hacer ajustes temporales para manejar emergencias mientras se busca una solución adecuada. Esta flexibilidad deberá estar documentada y aprobada por la Coordinación de las Mujeres y la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia de San Pedro Garza García, deberá asentarse por escrito las razones por las cuales se da el servicio de manera extraordinaria.

Lineamientos generales respecto al personal de atención

16. El equipo de atención deberá estar compuesto únicamente por mujeres profesionales, esto es indispensable para crear un entorno seguro, empático y de confianza para las usuarias.
17. Las mujeres profesionales pueden ofrecer una comprensión única y un apoyo que considere las complejidades de la violencia de género y contra las mujeres, lo cual facilita la recuperación y el empoderamiento de las usuarias. Esta estructura también responde a las normativas y mejores prácticas orientadas a proteger el bienestar psicológico y emocional de las mujeres que buscan ayuda en servicios de atención a mujeres en situación de violencia.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 27 de 73

Lineamientos por área respecto al personal de atención

18. Respecto a la Jefa del Proyecto de atención a mujeres en situación de violencia:

- 18.1. Formación académica:** Título en áreas de ciencias sociales, derecho, psicología, trabajo social, o una disciplina relacionada. Estudios de posgrado en gestión de proyectos, género y derechos humanos son deseables;
- 18.2. Experiencia:** Mínimo de 5 años de experiencia en gestión de proyectos relacionados con la violencia de género, derechos de las mujeres, o temas afines;
- 18.3. Habilidades de liderazgo:** Capacidad para liderar y coordinar equipos multidisciplinarios, tomar decisiones estratégicas y resolver problemas;
- 18.4. Conocimiento en legislación:** Comprensión profunda de las leyes y políticas nacionales e internacionales relacionadas con la violencia contra las mujeres;
- 18.5. Empatía y sensibilidad:** Alta capacidad de empatía y sensibilidad hacia las experiencias de las mujeres en situación de violencia;
- 18.6. Comunicación:** Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, tanto en la lengua materna como en otros idiomas relevantes;
- 18.7. Gestión de recursos:** Habilidades en la gestión de recursos humanos, financieros y logísticos del proyecto; y
- 18.8. Capacitación:** Capacidad para diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización para el personal.

19. Respecto a las Trabajadoras Sociales:

- 19.1. Formación académica:** Licenciatura en Trabajo Social con título y cédula. Especialización o cursos en violencia de género y derechos humanos son preferibles;
- 19.2. Experiencia:** Al menos 3 tres años de experiencia, en trabajo con mujeres en situación de violencia o en áreas de protección social;
- 19.3. Habilidades de evaluación:** Capacidad para realizar evaluaciones integrales de las necesidades de las usuarias y desarrollar planes de intervención personalizados;
- 19.4. Empatía y sensibilidad:** Habilidad para interactuar de manera comprensiva y sensible con las usuarias, en respeto a su dignidad y autonomía;
- 19.5. Conocimiento en recursos:** Familiaridad con los recursos y servicios disponibles para las en situación de violencia, incluida la asistencia legal, refugios, y servicios de salud;

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 28 de 73

19.6.**Capacidades de intervención:** Experiencia en la intervención en crisis y manejo de situaciones de emergencia; y

19.7.**Trabajo en equipo:** Capacidad para trabajar de manera colaborativa en un equipo multidisciplinario.

20. Respetto a las Abogadas:

20.1.**Formación académica:** Título y cédula en Derecho, con especialización en derecho de familia, derecho penal, o derechos humanos deseable;

20.2.**Experiencia:** Mínimo de 3 tres años de experiencia en la representación legal de mujeres en situación de violencia;

20.3.**Conocimiento legal:** Profundo conocimiento de las leyes y políticas relacionadas con la violencia de género y los derechos de las mujeres;

20.4.**Habilidades de comunicación:** Capacidad para explicar procedimientos legales de manera clara y comprensible a las usuarias;

20.5.**Empatía y sensibilidad:** Sensibilidad y empatía hacia las experiencias de las usuarias, en respeto a su autonomía y decisiones;

20.6.**Negociación y mediación:** Habilidades en la negociación y mediación, con enfoque en la protección y empoderamiento de las usuarias; y

20.7.**Litigio:** Experiencia en litigio y capacidad para representar a las usuarias en procedimientos judiciales y administrativos.

21. Respetto a las Psicólogas:

21.1.**Formación académica:** Licenciatura en Psicología con título y cédula, con especialización o maestría en psicología clínica, terapia de trauma, o una disciplina relacionada;

21.2.**Experiencia:** Al menos 3 años de experiencia en el tratamiento de mujeres en situación de violencia, preferiblemente con enfoque en trauma;

21.3.**Habilidades terapéuticas:** Competencia en técnicas de intervención terapéutica para el tratamiento de trauma y estrés postraumático;

21.4.**Empatía y sensibilidad:** Capacidad para proporcionar apoyo emocional y psicológico de manera comprensiva y sensible;

21.5.**Confidencialidad:** Compromiso con la confidencialidad y el respeto a la privacidad de las usuarias;

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 29 de 73

21.6. Evaluación psicológica: Habilidad para realizar evaluaciones psicológicas completas y desarrollar planes de tratamiento personalizados; y

21.7. Comunicación: Habilidades de comunicación efectiva para facilitar la confianza y el rapport con las usuarias.

22. Respecto a las Enfermeras:

22.1. Formación académica: Título en Enfermería, con especialización o cursos en salud mental, atención de mujeres en situación de violencia, o salud pública;

22.2. Experiencia: Al menos 2 dos años de experiencia en el cuidado de mujeres en situación de violencia o en servicios de urgencias;

22.3. Habilidades clínicas: Capacidad para proporcionar atención médica y de emergencia, incluido el tratamiento de lesiones y administración de medicamentos;

22.4. Empatía y sensibilidad: Capacidad para interactuar de manera compasiva y comprensiva con las usuarias;

22.5. Conocimiento en salud: Familiaridad con las necesidades de salud física y mental de las en situación de violencia;

22.6. Trabajo en equipo: Habilidad para trabajar de manera colaborativa en un equipo multidisciplinario;

22.7. Capacitación en crisis: Formación en manejo de crisis y primeros auxilios psicológicos; y

22.8. Administración y seguridad del establecimiento: Habilidad para el control de inventarios, revisión de puntos de seguridad, actividades auxiliares de administración y mantenimiento de materiales y del establecimiento.

23. Respecto al personal de mantenimiento y limpieza del establecimiento: Este personal podrá ser a través de proveedores. Exclusivamente personal compuesto por mujeres:

23.1. Formación y experiencia: Experiencia previa en mantenimiento y limpieza, preferiblemente en entornos similares;

23.2. Conocimiento de normas de higiene: Comprensión de las normas, así como los procedimientos de higiene y limpieza, especialmente en contextos sensibles como refugios y centros de atención;

23.3. Discreción y confidencialidad: Compromiso con la privacidad y confidencialidad de las usuarias, deberán evitar compartir información sobre las personas atendidas;

23.4. Sensibilidad y respeto: Sensibilidad hacia la situación de las usuarias, deberán actuar siempre con respeto y consideración; y

23.5. Capacitación en seguridad: Formación en procedimientos de seguridad y emergencia, incluida la identificación y reporte de riesgos potenciales.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 30 de 73

24. Respecto al personal de seguridad del establecimiento: Este personal podrá ser a través de proveedores. Exclusivamente personal compuesto por mujeres:

- 24.1. Formación y certificación:** Formación en seguridad y certificación en procedimientos de protección, manejo de crisis y primeros auxilios;
- 24.2. Experiencia:** Experiencia previa en seguridad, preferiblemente en entornos sensibles como refugios o centros de atención;
- 24.3. Empatía y sensibilidad:** Capacidad para tratar a las usuarias con respeto y consideración, deberán mantener en todo momento una actitud empática y no intimidante;
- 24.4. Conocimiento en manejo de conflictos:** Habilidad para manejar conflictos de manera efectiva y pacífica, a fin de garantizar la seguridad sin recurrir a la fuerza innecesaria;
- 24.5. Discreción y confidencialidad:** Compromiso con la privacidad y confidencialidad de las usuarias; y
- 24.6. Capacitación en derechos humanos:** Formación en derechos humanos y sensibilidad hacia las necesidades y derechos de las mujeres en situación de violencia.

Lineamientos sobre la carga laboral

- 25.** Por cada cincuenta usuarias que reciban atención de manera regular se requiere de un equipo multidisciplinario compuesto por una abogada, una psicóloga y una trabajadora social. Por cada tres equipos multidisciplinarios debe haber una Jefa de Proyectos y una enfermera.
- 26.** La jornada no deberá superar las 8 horas de manera ordinaria. Estas medidas están alineadas con normativas laborales y buenas prácticas que priorizan tanto el bienestar de las profesionales como la calidad del apoyo brindado a las usuarias.
- 27.** Sin embargo, en caso de que la operación demande de manera extraordinaria la atención continua más allá de las 8 ocho horas, las profesionales deberán llevar a buen término la operación con prioridad en todo momento de la salud, integridad y bienestar de la usuaria, así como la debida diligencia de la Coordinación.
- 28.** La distribución de horarios deberá responder tanto a la disponibilidad de las usuarias como a la necesidad de que siempre exista por lo menos una integrante de la Coordinación disponible para atención en todo momento, las 24 veinticuatro horas, los 365 trescientos sesenta y cinco días del año.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 31 de 73

Lineamientos sobre formación continua

29. El personal contará con formación continua alineado a la Coordinación de las Mujeres.
30. Debe haber por lo menos una certificación o recertificación anual reconocidas por la SEP en alguno de los temas determinados por la propia Coordinación de las Mujeres sin certificaciones en retroactivo.
31. Deberá haber sensibilización continua, de manera enunciativa más no limitativa, sobre los siguientes aspectos:
 - 31.1. Sobre la atención inclusiva y accesible para personas con discapacidad;
 - 31.2. Manejo compasivo y efectivo de casos de violencia contra mujeres mayores, incluida la sensibilización sobre el envejecimiento y las dinámicas de poder;
 - 31.3. Perspectiva de género, cuidados, derechos humanos e interculturalidad;
 - 31.4. Atención específica a personas indígenas;
 - 31.5. Protección de privacidad: Garantizar la confidencialidad de la información personal y el respeto por la privacidad de las mujeres mayores en todo momento; y
 - 31.6. Enfoque libre de estigma: Abordar la situación de violencia sin estigmatizar ni culpabilizar a las mujeres mayores, a fin de promover un ambiente de apoyo y empoderamiento.

Lineamientos sobre mejora continua del servicio

32. Se emplearán encuestas voluntarias a las usuarias que permitan evaluar la calidad de los servicios ofrecidos, medir la satisfacción general de las usuarias, identificar áreas de mejora y obtener sugerencias específicas para nuevos servicios o mejoras:
 - 32.1. **Se implementará encuesta de salida:** Al finalizar el servicio o programa, cada vez que una usuaria complete su proceso de asistencia; y
 - 32.2. **Se implementará encuesta de seguimiento:** Cada 6 seis meses para medir la satisfacción a largo plazo y el impacto continuo de los servicios. Aleatorio con una muestra de al menos 10% diez por ciento de la población total atendida en el período.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 32 de 73

33. El Análisis de Datos será:

- a. **Cuantitativo:** Analizar las respuestas numéricas para identificar tendencias y áreas de satisfacción o insatisfacción.
- b. **Cualitativo:** Analizar las respuestas abiertas para obtener una comprensión más profunda de las experiencias y necesidades de las usuarias. Se deberán implementar, por lo menos, las siguientes preguntas básicas:
 - ¿Qué servicios obtuvo por nuestra parte? (Marque todas las que apliquen);
 - En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecha está con el servicio recibido?;
 - ¿Cómo calificaría la competencia y profesionalidad del personal?;
 - ¿Ha sentido una mejora en su bienestar emocional desde que comenzó a utilizar nuestros servicios?;
 - ¿Qué tan fácil fue para usted acceder a nuestros servicios?;
 - ¿Hay algo más que le gustaría comentar sobre nuestros servicios?; y
 - Datos de identificación (opcional) número de folio, nombre completo, edad y tipo de violencia.

34. A continuación, se presenta a quiénes se debe realizar la encuesta:

34.1. A todas las mujeres que han completado un programa o han recibido servicios de asistencia. A aquellas que han interactuado directamente con el personal y han recibido atención personalizada. A quienes han recibido servicios específicos, como asesoramiento psicológico, apoyo legal o refugio; y

34.2. No se deberá implementar encuestas: A personas que han sido derivadas a otros servicios externos y no han recibido atención directa del programa. A aquellas que han indicado explícitamente que no desean participar en encuestas de seguimiento.

35. La implementación podrá ser:

- a. **Presencial:** Al finalizar una sesión o intervención en un entorno seguro y privado;
- b. **En línea:** Enviar la encuesta por correo electrónico a aquellas que tienen acceso y están cómodas con esta forma de comunicación; y
- c. **Vía telefónica:** Para quienes no tienen acceso a Internet o prefieren una interacción más directa.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 33 de 73

Lineamientos de comunicación y difusión para usuarias

36. Se realizarán periódicos murales en el establecimiento con las siguientes características:
- 36.1. **Información actualizada:** Proporciona un espacio en el cual se puede actualizar regularmente la información relevante para la comunidad o la organización, como eventos, anuncios y noticias;
 - 36.2. **Accesibilidad:** Al estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, permite que todas las personas tengan acceso a la información sin necesidad de medios tecnológicos;
 - 36.3. **Educación continua:** Sesiones educativas sobre temas de interés, tales como derechos humanos, salud, cultura, y más, lo que ayuda a incrementar el conocimiento de la audiencia;
 - 36.4. **Fomento de la participación:** Invita a la comunidad a participar activamente mediante el envío de artículos, sugerencias o comentarios, a fin de fomentar un sentido de pertenencia y colaboración;
 - 36.5. **Reconocimiento y motivación:** Se pueden destacar logros y reconocimientos de miembros de la comunidad o la organización, lo que motiva y fortalece el espíritu de equipo;
 - 36.6. **Transparencia y responsabilidad:** Mantener a la comunidad informada sobre decisiones importantes, actividades y resultados, a fin de promover la transparencia y la rendición de cuentas; y
 - 36.7. **Canal de retroalimentación:** Canal adicional para recibir retroalimentación y sugerencias, lo que puede ser valioso para mejorar procesos y políticas internas.
37. Se realizará un grupo de difusión y comunicación por redes sociales para las usuarias, con una gestión del grupo de manera profesional, con un enfoque en la seguridad, privacidad y relevancia del contenido compartido.
- 37.1. **Políticas de privacidad y normas de uso:** Establecer y comunicar claramente las políticas de privacidad para proteger la información personal de las usuarias. Definir normas de comportamiento dentro del grupo para mantener un entorno seguro y respetuoso.
 - 37.2. **Administración del grupo:** La administración recaerá principalmente en el personal de trabajo social y la jefatura del proyecto, quienes deberán capacitarse para la gestión, moderar las conversaciones y responder a las preguntas. Los administradores deben estar disponibles para brindar asistencia y monitorear la actividad del grupo para prevenir el abuso o mal uso.
 - 37.3. **Contenido relevante, útil y seguro:** Compartir información relevante, como alertas de seguridad, recursos disponibles, y eventos o talleres organizados por el servicio municipal. Proporcionar contenido educativo sobre temas relacionados con la violencia de género, derechos legales y estrategias de seguridad en general. No deberá aludir a su situación como usuarias de los servicios de atención a ningún tipo de violencia en ningún

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 34 de 73

momento, especialmente en el nombre de los grupos, el nombre guardado de las usuarias o los mensajes que en el grupo se presenten.

37.4. Respetar el tiempo y la disponibilidad: Evitar la sobrecarga de mensajes para no saturar a las usuarias. Establecer horarios específicos para el envío de mensajes, a menos que se trate de una emergencia.

37.5. Mecanismos de retroalimentación: Fomentar la retroalimentación de las usuarias para mejorar el funcionamiento y la utilidad del grupo. Crear encuestas o preguntas abiertas para entender mejor las necesidades y preocupaciones de las usuarias.

Lineamientos de promoción del bienestar en el personal

- 38.** Los descansos regulares son esenciales para mantener el bienestar físico y mental del personal. Trabajar en un entorno de alta presión, como el servicio de atención a la violencia, puede ser emocionalmente agotador y físicamente demandante.
- 39.** Los descansos ayudan a reducir el estrés acumulado, a fin de evitar el agotamiento y promover mejor salud mental. Un personal descansado es más eficiente y toma decisiones más informadas y acertadas, lo cual es crucial en situaciones de emergencia.
- 40. Ciclo de descansos:** Se exhorta a todo el personal a tomar un descanso de dos días por cada guardia de fin de semana consistente en 8 horas en sábado, 8 horas en domingo, generada cada 7 semanas. Este ciclo asegura que todos los miembros del equipo tengan tiempo para recuperarse adecuadamente.
- 41. Programación y planificación:** Los descansos deben ser programados y planificados con un mínimo de 7 días antelación para garantizar que siempre haya suficiente personal disponible para mantener la calidad del servicio.
- 42. Espacios de descanso diario:** Acceso a espacios donde el personal pueda descansar y recuperarse emocionalmente durante el trabajo y que, a su vez, promueva su propia productividad.
- 43. Apoyo psicológico:** Se ofrecerá apoyo psicológico al personal mediante sesiones regulares con personal psicológico o experto en salud mental. Este apoyo es crucial para la contención emocional de quienes enfrentan casos de violencia diariamente.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 35 de 73

44. **Capacitación continua:** Se facilitará la capacitación continua del personal en temas relevantes, para promover el acceso a personal experto que puedan guiar y asesorar sobre mejores prácticas y nuevas metodologías.
45. Se fomentarán prácticas de autocuidado y bienestar entre el personal.
46. Las integraciones de equipo son esenciales para mejorar la comunicación, fortalecer la cohesión, aumentar la moral, desarrollar habilidades y optimizar la eficacia organizacional:
 - 46.1. **Reuniones semestrales de coordinación interdepartamental:** Fomentar reuniones regulares entre el servicio de atención a la violencia y el resto de la Coordinación de las Mujeres para compartir información, actualizar protocolos y coordinar esfuerzos. Con el propósito de promover una colaboración constante y sinergia entre los diferentes departamentos para asegurar una respuesta cohesiva y unificada a las necesidades de las mujeres atendidas;
 - 46.2. **Reuniones mensuales de retroalimentación:** Establecer reuniones internas mensuales para discutir casos, compartir experiencias y mejorar la cohesión del equipo; y
 - 46.3. **Actividades trimestrales de fortalecimiento del equipo:** Organizar actividades periódicas de fortalecimiento del equipo para mejorar la comunicación, la cooperación y el sentido de comunidad entre los miembros del personal.
47. Se deberán implementar supervisiones de casos regulares para evaluar el progreso, identificar desafíos y planificar las siguientes acciones. Estas revisiones deben ser realizadas por supervisores capacitados y con experiencia.

Lineamientos de manejo de archivo

48. Tienen como objetivo establecer procedimientos claros y eficientes para el manejo, organización y archivo de documentos en el servicio de atención a mujeres en situación de violencia, a fin de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
49. Todos los documentos deben ser clasificados y archivados en cada expediente respecto a la documentación de seguimiento de casos, así como por tipo en la documentación de control interno.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 36 de 73

50. La documentación deberá ser digital, salvo aquella que requiera de la firma de la usuaria o alguna otra autoridad competente.
51. **Acceso restringido:** Sólo el personal autorizado debe tener acceso a la documentación.
52. **Almacenamiento seguro:** Guardar los documentos en un lugar seguro, protegido contra acceso no autorizado, daños físicos y ambientales.
53. **Revisión periódica:** Realizar revisiones periódicas de los archivos para asegurar que estén actualizados y en buen estado.
54. **Actualización de información:** Asegurar que cualquier cambio en la situación de la usuaria se refleje en la documentación pertinente.
55. **Registro pormenorizado:** Toda visita al establecimiento, visitas a domicilio, entrada y salida de material, resguardos, refugios y traslados debe ser registrado en las respectivas bases de datos.

Lineamientos de colaboración interinstitucional para la atención de casos

56. Favorecer en todo momento la colaboración y apoyo interinstitucional tanto con las fuerzas de seguridad como con otras dependencias municipales, estatal, federal o social para minimizar el número de trámites, llamadas y demás inconvenientes para las usuarias.
57. Establecer canales de comunicación directos y eficientes entre el personal del servicio y las unidades policiales, de atención, etcétera. Esto incluye números de contacto de emergencia y direcciones de correo electrónico específicas.
58. Atender u organizar reuniones periódicas semanales para colaboración de casos.
59. Atender u organizar reuniones mensuales o trimestrales entre los diferentes equipos de atención para revisar patrones de casos, casos de especial relevancia, discutir problemas o necesidades y actualizar protocolos.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 37 de 73

60. Atender o convocar reuniones de emergencia cuando se presenten situaciones críticas que requieran una respuesta conjunta inmediata.
61. En casos de violencia en curso o alta peligrosidad, coordinar intervenciones conjuntas para garantizar la seguridad de la usuaria y el manejo adecuado de la persona agresora.
62. Promover la sensibilización sobre temas de género y violencia en otros ámbitos y dependencias, a fin de asegurar que el personal comprenda de forma adecuada las dinámicas de violencia de género y las necesidades específicas de las usuarias.

Lineamientos de primer contacto

63. El reconocimiento de la problemática de violencia comienza en el primer encuentro entre la persona en situación de violencia y otra persona, esto puede suceder al solicitar información sobre servicios vinculados con la atención a la violencia, ya sea de manera presencial, telefónica, electrónica o por escrito. Este contacto inicial puede ser atendido por cualquier persona, sin importar su departamento, área de trabajo o puesto dentro de una institución u organismo, independientemente si se especializan en atender a mujeres en situación de violencia o tienen otros objetivos.
64. La Coordinación de las Mujeres deberá realizar acciones de sensibilización y capacitación básica, en la cual se informe la existencia de las áreas especializadas para la atención de la violencia contra las mujeres, así como para delimitar responsabilidades.

Lineamientos de canalizaciones

Para la recepción de canalizaciones

65. Para la recepción de canalizaciones, se realizarán las siguientes acciones:

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 38 de 73

- 65.1. **Revisión periódica de correo y oficios.** Revisar el correo electrónico y los oficios recibidos al menos dos veces al día, preferiblemente al inicio y al final de la jornada laboral. Clasificar los correos y oficios por urgencia y tipo de solicitud;
- 65.2. Identificar aquellos que requieran acción inmediata o seguimiento;
- 65.3. **Registro en base de datos:** Frecuencia: Inmediata. Tras la revisión de los correos y oficios, registrar la información relevante en la base de datos interna;
- 65.4. **Contenido del registro:**
- a. Datos Básicos: Fecha de recepción, remitente, datos de contacto;
 - b. Descripción del caso: Resumen del motivo de la canalización y cualquier información pertinente proporcionada; y
 - c. Acciones requeridas: Indicar si se necesita agendar una cita, seguimiento, o si la situación es urgente;
- 65.5. Se procede al Protocolo de localización y, en su caso, a la agenda de cita. Agendar una cita con la persona canalizada en la fecha y hora más próxima posible.
- a. Confirmación: Enviar una confirmación de la cita por el medio de contacto preferido, ya sea teléfono, correo electrónico, etcétera; e
 - b. Información proporcionada: Indicar la dirección del lugar de la cita, la persona responsable, y cualquier documentación o preparación requerida. Lo anterior conforme al Manual que se emita para efecto de los presentes Lineamientos; y
- 65.6. Posteriormente, se procede al Protocolo de seguimientos de conformidad con lo establecido en el Manual que se emita para efecto de los presentes Lineamientos.

Para la generación de reportes:

66. Para la generación de reportes, se deberán realizar de la siguiente manera:

- 66.1. El reporte debe ser claro y completo, conteniendo la siguiente información:

- 66.1.1. **Nombre y datos de contacto:** Si se requiere confidencialidad, utilizar el nombre del personal que genera el reporte en lugar del nombre de la ciudadana.
- a. Confidencialidad: Asegurar que, si la situación requiere confidencialidad, el nombre real de la ciudadana no sea visible en el sistema, deberá reemplazarlo por un identificador confidencial o el nombre del personal.
- 66.1.2. **Domicilio.** Si se requiere confidencialidad, utilizar la dirección del establecimiento en lugar del domicilio real de la ciudadana.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 39 de 73

a. Confidencialidad: Asegurar que la dirección real de la ciudadana no se incluya en el reporte si se necesita protección de su privacidad.

66.1.3. Teléfono.

- a. Número de Contacto: Si se requiere confidencialidad, utilizar el número de contacto del Establecimiento en lugar del número personal de la ciudadana; y
- b. Confidencialidad: Asegurar que el número real de la ciudadana no sea visible si se necesita proteger su identidad.

66.1.4. Explicación.

- a. Requisitos específicos: Describir claramente qué servicio o ayuda se requiere, deberá indicar el área o tipo de servicio específico si se conoce. Si no se conoce el área, especificar la naturaleza general de la necesidad.

66.1.5. Urgencia: Indicar cuándo se requiere el servicio, incluida cualquier fecha límite o urgencia;

66.1.6. Ubicación: Mencionar el lugar donde se necesita el servicio, podrá ser el establecimiento o un lugar específico;

66.1.7. Dependientes: Indicar si el servicio requerido es para la usuaria o para alguno de sus dependientes, deberá incluir edades de los dependientes si es relevante; y

66.1.8. Situación de vulnerabilidad: Incluir cualquier otra situación de vulnerabilidad que pueda ser relevante para la prestación del servicio, deberá evitar mencionar explícitamente que se trata de una situación de violencia a menos que sea absolutamente necesario para la provisión del servicio. En caso de mención necesaria, utilizar la información ya descrita para proteger la privacidad.

66.2. Cuando se requiera la información detallada, incluido nombres y domicilios, deberá enviarse en sobre cerrado a la persona titular de la Secretaría correspondiente para su resguardo y manejo con la máxima confidencialidad.

66.3. Evaluación de necesidades: Revisar el reporte para evaluar la naturaleza de la solicitud y determinar la urgencia y el tipo de servicio requerido.

67. Completar formulario: Llenar el reporte en el Sistema de Atención Ciudadana con la información requerida, asegurándose de seguir las directrices de confidencialidad:

67.1. Adjuntar documentación: Si se requiere, adjuntar documentación adicional en sobre cerrado para la persona titular de la Secretaría, a fin de garantizar la privacidad y protección de datos.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 40 de 73

- 67.2.Revisión final: Revisar el reporte para verificar que toda la información esté correcta y completa, y que se haya respetado la confidencialidad.
- 67.3.Enviar al servicio correspondiente: Enviar el reporte al servicio o área adecuada para su atención.
- 67.4.Seguimiento.
- a. Confirmación de recepción: Asegurar que el servicio correspondiente haya recibido el reporte y está en proceso de atender la solicitud.
- 67.5.Actualización de estado: Realizar seguimiento y actualizar el estado del reporte en el sistema según sea necesario, deberá informar a las partes involucradas sobre el progreso y la resolución.
68. Evaluar periódicamente el proceso de canalización para identificar áreas de mejora y asegurar la eficacia y confidencialidad en la atención de las solicitudes. Obtener retroalimentación de los servicios y usuarias para mejorar el proceso de canalización y la protección de datos.

Lineamientos para las Trabajadoras Sociales

69. Confidencialidad y privacidad:

- 69.1.**Protección de la información:** Garantizar la confidencialidad de toda la información proporcionada por la usuaria y su familia; y
- 69.2.**Entorno seguro:** Asegurar que las conversaciones y evaluaciones se realicen en un entorno privado y seguro.

70. Atención integral y sensible:

- 70.1.**Empatía y respeto:** Tratar a la usuaria y a sus dependientes con empatía, respeto y sin juicios; y
- 70.2.**Evaluación holística:** Evaluar las necesidades de la usuaria y su familia de manera integral, en consideración a aspectos emocionales, sociales, económicos y de salud.

71. Evaluación de riesgo y planificación de seguridad:

- 71.1.**Evaluación de seguridad:** Identificar riesgos inmediatos para la seguridad de la usuaria y sus dependientes; y

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 41 de 73

71.2. Plan de seguridad: Ayudar a la usuaria a desarrollar un plan de seguridad personalizado, incluidas medidas para situaciones de emergencia.

72. Asesoría y educación:

72.1. Información sobre derechos y recursos: Proveer información sobre los derechos de la usuaria y los recursos disponibles, incluidos refugios, asistencia legal y servicios sociales; y

72.2. Educación sobre violencia: Educar a la usuaria sobre los ciclos de la violencia, sus impactos y las opciones para romper ese ciclo.

73. Coordinación y referencias:

73.1. Trabajo en red: Colaborar con otros profesionales de la salud, trabajadores sociales, consejeros y organizaciones de apoyo para proporcionar un enfoque multidisciplinario.

73.2. Referencias adecuadas: Derivar a la usuaria y su familia a servicios especializados como refugios, asesoría legal y programas de apoyo a largo plazo.

74. Documentación y reporte:

74.1. Registro detallado: Documentar todas las visitas, observaciones, intervenciones y referencias de manera precisa y detallada;

74.2. Reporte de casos: Seguir los protocolos de la institución para reportar casos de violencia doméstica a las autoridades correspondientes, asegurándose de que la usuaria esté informada y de acuerdo con las acciones a tomar.

75. Conocimiento de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables a las mujeres, los niños, niñas y adolescentes y personas dependientes.

76. Manejo de recursos y apoyo administrativo:

76.1. Gestión de recursos: Ayudar a gestionar los recursos necesarios para la atención de la usuaria y su familia, incluido el acceso a programas de asistencia social, vivienda y empleo; y

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 42 de 73

76.2. Apoyo administrativo: Proveer apoyo en la gestión de documentos legales y administrativos necesarios para acceder a diversos servicios y programas.

77. Intervención en crisis:

77.1. Apoyo emocional inmediato: Proveer apoyo emocional y psicológico inmediato durante situaciones de crisis; y

77.2. Gestión de emergencias: Coordinar la intervención en casos de emergencia, a fin de asegurar la seguridad de la usuaria y sus dependientes.

78. Recomendaciones de salud y bienestar:

78.1. Promoción de la salud: Proveer recomendaciones sobre hábitos saludables, nutrición, higiene y cuidado personal, y

78.2. Acceso a servicios de salud: Facilitar el acceso a servicios médicos y psicológicos necesarios para la usuaria y su familia.

79. Capacitación continua:

79.1. Formación en violencia de género: Mantenerse actualizada con la formación continua sobre la atención a en situación de violencia de género y sus implicaciones; y

79.2. Habilidades de comunicación: Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y manejo de situaciones de crisis.

80. Sensibilidad cultural:

80.1. Respeto por la diversidad: Reconocer y respetar las diferencias culturales, lingüísticas y de creencias que pueden influir en la experiencia y las necesidades de la usuaria; y

80.2. Adaptación de servicios: Adaptar los servicios y la comunicación para ser culturalmente competentes y apropiados.

81. Apoyo a hijos, hijas y personas dependientes:

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 43 de 73

- 81.1.**Cuidado infantil:** Asegurar que los hijos e hijas reciban atención médica y psicológica adecuada; y
- 81.2.**Atención a personas dependientes:** Garantizar que cualquier persona dependiente reciba la atención y el apoyo necesarios, en consideración a sus necesidades específicas.
82. Autocuidado y apoyo profesional:
- 82.1.**Prevención del burnout:** Practicar el autocuidado y buscar apoyo profesional cuando sea necesario para manejar el estrés y la carga emocional del trabajo; y
- 82.2.**Supervisión y apoyo:** Participar en supervisión regular, así como buscar apoyo de colegas y supervisores para discutir casos complejos y recibir orientación.
83. Gestoría social:
- 83.1.**Acceso a Programas de Asistencia Social:** Facilitar el acceso a programas de asistencia social que puedan ofrecer apoyo económico, alimentario y de vivienda;
- 83.2.**Tramitación de documentos:** Asistir a la usuaria en la tramitación de documentos necesarios, tales como identificación oficial, actas de nacimiento, y otros documentos legales;
- 83.3.**Gestión de recursos comunitarios:** Conectar a la usuaria y su familia con recursos comunitarios disponibles, tales como comedores comunitarios, bancos de alimentos, y programas de capacitación laboral;
- 83.4.**Asistencia legal:** Coordinar con servicios legales para asegurar que la usuaria tenga acceso a asesoría legal y representación si es necesario;
- 83.5.**Vinculación con refugios y albergues:** Gestionar el ingreso a refugios y albergues seguros para la usuaria y sus dependientes en caso de necesidad;
- 83.6.**Capacitación y empleo:** Facilitar el acceso a programas de capacitación laboral y empleo para promover la independencia económica de la usuaria;
- 83.7.**Apoyo educativo:** Ayudar a que los hijos e hijas continúen su educación, en coordinación con instituciones educativas y programas de apoyo escolar; y
- 83.8.**Traducción o interpretación:** Realizar enlaces o gestiones correspondientes con instituciones vinculadas y asistencia de traductores e intérpretes.
84. Estudios y diagnósticos: Realizar estudios socioeconómicos, demográficos, diagnósticos de ingreso y cualquier otro que se requiera para el acceso a servicios o derechos.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 44 de 73

Lineamientos para las Psicólogas

85. **Confidencialidad:** Respetar y proteger la privacidad de la información proporcionada por las mujeres en todo momento.
86. **Empatía y Sensibilidad:** Mostrar una actitud empática, comprensiva y no juzgadora, reconociendo el impacto emocional y psicológico de la violencia.
87. **Derechos Humanos:** Garantizar que todas las intervenciones respeten los derechos humanos de las mujeres, a fin de promover su dignidad y autonomía.
88. **Enfoque de género:** Reconocer y abordar las desigualdades de género que subyacen a la violencia, a fin de promover la equidad de género en todas las acciones.
89. **Intervención basada en la evidencia:** Utilizar métodos y técnicas de intervención que estén respaldados por la evidencia científica.
90. **Enfoque psicosocial de intervención:**
 - 90.1. **Evaluación integral** Realizar una evaluación inicial exhaustiva que considere los aspectos psicológicos, sociales y físicos de la situación de las usuarias. Identificar las necesidades inmediatas y a largo plazo, así como los recursos disponibles en la comunidad y el entorno. Incluir en la evaluación las necesidades y situación de hijos, hijas y personas dependientes de las usuarias;
 - 90.2. **Intervención psicológica:** Proveen apoyo emocional a través de técnicas como la escucha activa, validación emocional y técnicas de manejo del estrés. Implementar terapias basadas en la evidencia, como la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC), Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT) y otras intervenciones adecuadas. Desarrollar un plan de intervención personalizado que contemple objetivos a corto y largo plazo, centrado en la recuperación y el empoderamiento. Brindar apoyo psicológico a los hijos, hijas y personas dependientes, si es necesario, reconociendo el impacto que la violencia puede tener en ellos;
 - 90.3. **Intervención social:** Facilitar el acceso a servicios y recursos necesarios, tales como refugios, asistencia legal, programas de empleo y capacitación. Trabajar en colaboración con otras instituciones y organizaciones para crear una red de apoyo integral. Promover la participación activa de la usuaria en su comunidad y en grupos

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 45 de 73

de apoyo para fortalecer su red social y reducir el aislamiento. Asegurar que los hijos, hijas y personas dependientes también tengan acceso a los servicios necesarios, como educación, cuidado infantil y apoyo emocional;

90.4. Empoderamiento y autonomía: Fomentar el desarrollo de habilidades de afrontamiento y resiliencia. Promover la toma de decisiones informada y autónoma, respetando siempre los deseos y capacidades de la usuaria. Facilitar la educación y el acceso a información relevante sobre derechos, servicios y recursos disponibles. Ayudar a la usuaria a desarrollar estrategias para el cuidado y protección de sus hijos, hijas y personas dependientes; y

90.5. Prevención y sensibilización: Participar en actividades de sensibilización y educación comunitaria para prevenir la violencia de género. Colaborar en la creación y difusión de materiales educativos que promuevan la igualdad de género y los derechos de las mujeres. Apoyar y participar en investigaciones y proyectos que contribuyan a la comprensión y erradicación de la violencia contra las mujeres.

91. Recepción y acogida:

91.1. Brindar un ambiente seguro y acogedor desde el primer contacto, a fin de asegurar que la usuaria, sus hijos, hijas y sus dependientes se sientan en un ambiente de escucha y apoyo; y

91.2. Realizar la recepción de manera confidencial y respetuosa, deberán explicar claramente los procedimientos y servicios disponibles.

92. Seguimiento y evaluación continua:

92.1. Mantener un seguimiento regular, sistemático del progreso de la usuaria y sus dependientes, ajustado a las intervenciones según sea necesario; y

92.2. Realizar evaluaciones periódicas para medir los resultados y la efectividad del plan de intervención.

93. Capacitación continua:

93.1. Participar en programas de formación y capacitación continua para mantenerse actualizadas en las mejores prácticas y enfoques de intervención; y

93.2. Fomentar el intercambio de experiencias y conocimientos entre colegas para fortalecer las competencias profesionales.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 46 de 73

Lineamientos para las Abogadas

94. **Confidencialidad:** Respetar y proteger la privacidad de la información proporcionada por las mujeres en todo momento.
95. **Empatía y sensibilidad:** Mostrar una actitud empática, comprensiva y no juzgadora, en reconocimiento al impacto emocional y psicológico de la violencia.
96. **Derechos humanos:** Garantizar que todas las intervenciones respeten los derechos humanos de las mujeres, a fin de promover su dignidad y autonomía.
97. **Enfoque de género:** Reconocer y abordar las desigualdades de género que subyacen a la violencia, a fin de promover la equidad de género en todas las acciones.
98. **Intervención basada en la evidencia:** Utilizar métodos y técnicas legales que estén respaldados por la normativa vigente y la jurisprudencia aplicable.
99. **Representación Legal**
 - 99.1. Asegurar que todas las mujeres en situación de violencia reciban representación legal conforme a la *Ley General de Víctimas y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia*, la cual establece el derecho a recibir asistencia jurídica gratuita y especializada; y
 - 99.2. Informar a las usuarias sobre sus derechos y los procedimientos legales disponibles bajo esta ley, incluido el derecho a la reparación integral del daño.
100. **Asesoramiento legal integral:** Brindar asesoramiento legal integral que cubra todos los aspectos del caso, incluido:
 - 100.1. Denuncias penales: Asistencia en la presentación de denuncias y seguimiento del proceso penal;
 - 100.2. Órdenes de protección: Gestión de medidas cautelares para garantizar la seguridad de la usuaria y sus dependientes;
 - 100.3. Derechos de familia: Asesoría en asuntos de custodia, divorcio, pensión alimenticia y patria potestad;

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 47 de 73

- 100.4. Otros asuntos legales relevantes: Asistencia en cuestiones laborales, de vivienda y cualquier otro aspecto legal que afecte a la usuaria; y
- 100.5. Explicar claramente a las mujeres sus derechos y opciones legales, así como los posibles resultados de cada opción, mediante un lenguaje accesible y comprensible.
- 101. Acompañamiento en procedimientos legales, en todas las etapas del proceso legal, incluido:**
- 101.1. Presentación de denuncias ante las autoridades competentes;
- 101.2. Comparecencias y audiencias judiciales;
- 101.3. Diligencias ante instancias administrativas y otros organismos; y
- 101.4. Asegurar que las usuarias comprendan cada etapa del proceso legal y sus implicaciones, deberán proporcionar orientación continua y actualizaciones sobre el estado de su caso.
- 102. Intervención en casos de hijos, hijas y personas dependientes.** Considerar y abordar los aspectos legales relacionados con los hijos, hijas y personas dependientes de las mujeres, tales como custodia y régimen de visitas, pensión alimenticia y protección contra la violencia y abuso.
- 103.** Asegurar que los derechos de los hijos, hijas y personas dependientes sean protegidos en todos los procedimientos legales, en coordinación con otros profesionales y servicios cuando sea necesario.
- 104. Protección y seguridad.** Gestionar la obtención de órdenes de protección y medidas cautelares que garanticen la seguridad de las mujeres y sus dependientes, tales como órdenes de restricción contra el agresor. Medidas de protección urgente para mujeres en situación de alto riesgo. Coordinar con las autoridades correspondientes para asegurar la implementación efectiva de estas medidas, deberán monitorear su cumplimiento y reportar cualquier incumplimiento.
- 105. Recepción y acogida:** Brindar un ambiente seguro y acogedor desde el primer contacto, a fin de asegurar que la usuaria se sienta escuchada y apoyada. Realizar la recepción de manera confidencial y respetuosa, explicará claramente los procedimientos y servicios legales disponibles. Recoger información detallada sobre la situación de la usuaria y sus dependientes, a fin de garantizar su confidencialidad y seguridad.
- 106. Seguimiento y evaluación continua.** Mantener un seguimiento regular y sistemático del progreso de los casos, deberá ajustar las estrategias legales según sea necesario. Realizar evaluaciones periódicas para medir

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 48 de 73

los resultados y la efectividad de la representación legal e identificar áreas de mejora y adaptarlas intervenciones en consecuencia.

107. **Capacitación continua.** Participar en programas de formación y capacitación continua para mantenerse actualizadas en la legislación y jurisprudencia relevante, así como en enfoques sensibles al género y derechos humanos. Fomentar el intercambio de experiencias y conocimientos entre colegas para fortalecer las competencias profesionales y mejorar la calidad de la atención legal.
108. **Colaboración interdisciplinaria.** Trabajar en estrecha colaboración con otros profesionales, como psicólogas, trabajadores sociales y personal de salud, para proporcionar una atención integral a las mujeres. Participar en equipos interdisciplinarios para desarrollar estrategias coordinadas de intervención y apoyo, a fin de asegurar un enfoque holístico que considere todas las dimensiones de la situación de la usuaria.
109. Será nuestra responsabilidad ofrecer en todas las sesiones el apoyo psicológico en tanto no lo tenga para incentivar que reciba ese servicio.

Lineamientos para las Enfermeras

110. Confidencialidad y privacidad:
 - 110.1. **Protección de la información:** Garantizar la confidencialidad de toda la información proporcionada por la usuaria y su familia.
 - 110.2. **Entorno seguro:** Asegurar que las conversaciones y tratamientos se realicen en un entorno privado donde la usuaria se sienta segura.
111. Atención integral y sensible.
 - a. Empatía y respeto: Tratar a la usuaria y a sus dependientes con empatía, respeto y sin juicios.
112. Evaluación de riesgo:
 - 112.1. **Evaluación de seguridad:** Identificar riesgos inmediatos para la seguridad de la usuaria y sus dependientes; y

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 49 de 73

112.2.**Planes de seguridad:** Ayudar a la usuaria a desarrollar un plan de seguridad personalizado que considere las necesidades de sus hijos e hijas y otras personas dependientes.

113. Asesoría y educación:

113.1.**Información sobre derechos y recursos:** Proveer información sobre los derechos de la usuaria y los recursos disponibles, incluido refugios, asistencia legal y servicios sociales; y

113.2.**Educación sobre violencia:** Educar a la usuaria sobre los ciclos de la violencia y las opciones para romper ese ciclo.

114. Coordinación y referencias.

114.1.**Trabajar en red:** Colaborar con otros profesionales de la salud, trabajadores sociales, consejeros y organizaciones de apoyo para proporcionar un enfoque multidisciplinario; y

114.2.**Referencias adecuadas:** Derivar a la usuaria a servicios especializados como refugios, asesoría legal y programas de apoyo a largo plazo.

115. Documentación y reporte:

115.1.**Registro detallado:** Documentar todas las visitas, observaciones, intervenciones y referencias de manera precisa y detallada; y

115.2.**Reporte de casos:** Seguir los protocolos de la institución para reportar casos de violencia doméstica a las autoridades correspondientes, asegurándose de que la usuaria esté informada y de acuerdo con las acciones a tomar.

116. Respecto a prevención, atención, administración y promoción de la salud:

116.1.**Conocimiento de Normas Oficiales Mexicanas (NOM)** aplicables a las mujeres, los niños, niñas y adolescentes y personas dependientes;

116.2.**Manejo de farmacia:** Mantener un inventario adecuado y controlado de medicamentos, a fin de asegurar la disponibilidad y almacenamiento seguro de los mismos;

116.3.**Administración de fármacos sin receta:** Conocer y administrar fármacos de libre venta de acuerdo con las necesidades de las pacientes, en seguimiento a las indicaciones y restricciones pertinentes;

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 50 de 73

116.4.**Protocolos de administración:** Seguir los protocolos institucionales y legales para la administración de medicamentos, incluida la verificación de dosis y alergias;

116.5.**Promoción de la salud:** Proveer recomendaciones sobre hábitos saludables, nutrición, higiene y cuidado personal; y

116.6.**Prevención de enfermedades:** Educar sobre la prevención de enfermedades comunes y medidas de protección para la salud general.

117. Apoyo administrativo y de orden general:

117.1.**Gestión de documentos:** Mantener actualizados todos los registros médicos, administrativos y legales de las pacientes y sus dependientes;

117.2.**Coordinación de servicios:** Facilitar y coordinar citas médicas, referencias a otros especialistas y la obtención de servicios adicionales como apoyo legal o social;

117.3.**Atención telefónica y presencial:** Proveer información y soporte tanto de manera presencial como telefónica, a fin de asegurar una comunicación clara y efectiva; y

117.4.**Apoyo logístico:** Ayudar en la gestión de recursos y la logística necesaria para la atención de emergencias y contingencias.

118. Capacitación continua:

118.1.**Formación en violencia de género:** Mantenerse actualizada con la formación continua sobre la atención a en situación de violencia de género y sus implicaciones; y

118.2.**Habilidades de comunicación:** Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y manejo de situaciones de crisis.

119. Sensibilidad cultural:

119.1.**Respeto por la diversidad:** Reconocer y respetar las diferencias culturales, lingüísticas y de creencias que pueden influir en la experiencia y las necesidades de la usuaria; y

119.2.**Adaptación de servicios:** Adaptar los servicios y la comunicación para ser culturalmente competentes y apropiados.

120. Apoyo a hijos, hijas y personas dependientes:

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 51 de 73

- 120.1. **Cuidado infantil:** Asegurar que los hijos e hijas reciban atención médica y psicológica adecuada; y
- 120.2. **Atención a personas dependientes:** Garantizar que cualquier persona dependiente reciba la atención y el apoyo necesarios, en consideración a sus necesidades específicas.

121. Autocuidado y apoyo profesional:

- 121.1. **Prevención del burnout:** Practicar el autocuidado y buscar apoyo profesional cuando sea necesario para manejar el estrés y la carga emocional del trabajo; y
- 121.2. **Supervisión y apoyo:** Participar en supervisión regular, así como buscar apoyo de colegas y supervisores para discutir casos complejos y recibir orientación.

Lineamientos de atención a casos de niños, niñas y adolescentes

122. Mantener una fuerte comunicación entre Puerta Violeta San Pedro y el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, con la participación de la Coordinación de las Mujeres, para mantener la mayor protección posible a la vida e integridad de las usuarias, así como a los niños, niñas y adolescentes dentro del caso, especialmente respecto al estatus de libertad de las personas que han ejercido violencia.
123. Mantener la coordinación interinstitucional para evitar llamadas impromptu para conocer más detalles de algún expediente. Para ello, se deberá:
- 123.1. Agregar al orden del día ordinario de las reuniones mensuales, la revisión de casos de especial interés; y
- 123.2. Conocer a detalle los procesos de cada parte y las variables que determinan el rumbo de cada proceso para apoyar a todas las personas usuarias a tener claridad y el apoyo necesario para su pronta resolución y seguridad.
124. En el contexto de atención a casos en el que se involucre de manera directa o indirecta a niños, niñas y adolescentes, sea como hijos, hijas o personas dependientes de las usuarias o siendo las propias usuarias, se toman en cuenta las siguientes definiciones:

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 52 de 73

- 124.1. Abandono de sus obligaciones: Se referirá a aquellas obligaciones en relación a terceros cuyo seguimiento por parte de la usuaria se ve detenido. Por ejemplo, dejar de dar seguimiento a procedimientos cuyos beneficiarios o beneficiarias directas son personas bajo su tutela o patria potestad tales como tarjetas de beneficios de desarrollo social, denuncias o demandas;
- 124.2. Deserción: Se refiere a la no continuación (pasiva) de obtención de servicios del DIF San Pedro. Es decir, la usuaria deja de acudir a los servicios o a responder a los llamados. Se considera deserción a partir de los 6 seis meses de inactividad;
- 124.3. Suspensión voluntaria de servicios: Es la decisión expresa, por cualquier razón, de no continuación de obtención de servicios del DIF San Pedro que concluye con la firma de carta responsiva;
- 124.4. Exclusión excepcional de los servicios: Se referirá a la abstención de otorgar los servicios de atención de mujeres en situación de violencia, por las características de la usuaria o sus conductas, se pone en riesgo la integridad de las demás usuarias, del personal de Puerta Violeta San Pedro o de ella misma;
- 124.5. No aceptación de los servicios: Es la negativa contundente y rotunda de acceder a cualquiera de los servicios de Puerta Violeta San Pedro y que, por lo tanto, no se concreta la apertura de expediente;
- 124.6. Refugio: Son espacios estatales confidenciales que restituyen derechos, promueven el acceso a la justicia, brindan protección de forma gratuita y atención integral especializada de conformidad con el artículo 56 y demás aplicables de la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*; y
- 124.7. Carta responsiva: Es el documento firmado por escrito por la usuaria de Puerta Violeta San Pedro en el que expresa su deseo de desistimiento. Esto no representa, en sí mismo, la negación de los servicios en momento posterior, quedando siempre la posibilidad de reingreso.
125. En caso de duda respecto a la interpretación de los términos utilizados, se acuerda en este documento que la Coordinación del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García y la Coordinación de las Mujeres entablarán una interpretación en conjunto y conforme a los principios, legislación y marco teórico aplicable. En lo posible, asentándose por escrito.
126. La Coordinación de las Mujeres dará a conocer a Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García sobre las altas de usuarias que acuden por violencia familiar en la cual esté incluida como víctima alguna niña, niño o adolescente.
127. Respecto a mujeres usuarias que sean menores de edad deben ir acompañadas por una mujer adulta en lo general. En caso de no contar con el acompañamiento de una mujer adulta que firme de responsabilidad por ella, se recurrirá a Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 53 de 73

para que evalúe el caso, donde se considerará el nivel de autosuficiencia de la usuaria, para que SIPINNA se convierta en su representante y responsable durante su resguardo con el consentimiento de la usuaria.

128. Se garantizará en todo momento la no revictimización. En cualquier caso, se notificará al Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García para su conocimiento.
129. La salida de usuarias en resguardo que tengan expediente abierto con el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, sea por seguridad de sus hijos e hijas o de ellas mismas como adolescentes o niñas, es necesario que las usuarias lo anuncien con 24 horas de anticipación (previamente informadas de este requisito), en las cuales se le dará notificación inmediata a SIPINNA para los trámites conducentes, los cuales serán de manera pronta y expedita.
130. Fortalecer la relación y comunicación con el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, para el robustecimiento del plan de seguridad que incluya asistencia social y acceso a apoyos municipales de cualquier índole que abonen a su integridad y bienestar.
131. Asegurar los puntos de seguridad de la red de apoyo de la usuaria conforme a este protocolo para su egreso de resguardo. A saber: que el domicilio de resguardo no sea conocido por el agresor y que las personas residentes de tal domicilio tengan la disposición y disponibilidad de recibir a la usuaria con sus hijos e hijas.
132. Se identifican dos escenarios principales en la colaboración con el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, que son:
 - 132.1. **Ordinarios:** Aquellos en los que se identifica la necesidad de intervención en miembros de la familia que son mujeres adultas, o bien, hay algún servicio en particular que es de utilidad mas no es necesaria la inmediatez.
 - 132.2. **Urgentes:** Cuando existe o es inminente una afectación grave a los derechos de niños, niñas o adolescentes que requiere de atención inmediata.
133. Se deberá enfatizar sobre la necesidad de sensibilizar a las usuarias respecto a su propia seguridad y dejarlo asentado para futuras referencias.
134. Ante riesgo a la vida o integridad de niños, niñas y adolescentes, el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, tiene la facultad y la obligación de retención de las personas

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 54 de 73

menores de edad en tanto no se reestablezca el pleno ejercicio de sus derechos, incluidos el de una vida libre de violencia.

- 135.** Las notificaciones a SIPINNA en cuanto a usuarias que tengan expediente abierto respecto a derechos de niños, niñas o adolescentes se realizarán de forma inmediata en virtud de su interés superior.
- 136.** Respecto al abandono de obligaciones se realizarán en cuanto se tenga conocimiento o notificación:
- 136.1. Respecto al desistimiento se realizará en cuanto se obtenga la correspondiente carta responsiva, o bien, en cuanto se tenga conocimiento o notificación de ello; y
- 136.2. Respecto a la deserción, se realizará a los 6 seis meses de inactividad de la usuaria.

Lineamientos de atención a personas mayores

- 137.** Respecto y primer contacto:
- 137.1. **Acogida sensible:** Ofrecer un ambiente acogedor y respetuoso, a fin de asegurar que las mujeres mayores se sientan seguras y escuchadas desde el primer momento; y
- 137.2. **Apoyo emocional:** Proporcionar consuelo y apoyo emocional inmediato, a fin de reconocer el impacto psicológico de la violencia.
- 138.** Información a la Coordinación del Adulto Mayor del DIF San Pedro: Comunicar de inmediato las necesidades de las usuarias. Facilitar el acceso a su personal legal especializado en derechos de las personas mayores y violencia de género, deberá proporcionar asistencia durante procedimientos legales.
- 139.** Acceso a servicios médicos: Coordinar exámenes médicos completos, tratamiento de lesiones y gestión de condiciones de salud crónicas, a fin de garantizar el acceso a servicios médicos especializados según sea necesario.
- 140.** Administración de medicamentos: Ayudar con la administración correcta de medicamentos y seguimiento de tratamientos prescritos.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 55 de 73

- 141.** Registro de información: Registra la edad y necesidades específicas de las mujeres mayores.
- 142.** Evaluación integral:
- 142.1. **Salud física y mental:** Evaluar la salud física y mental, en consideración a las condiciones crónicas asociadas con la edad y posibles lesiones resultantes de la violencia; y
- 142.2. **Capacidades cognitivas:** Adaptar la comunicación y evaluación para considerar posibles dificultades cognitivas relacionadas con la edad.
- 143.** Planificación de la seguridad:
- 143.1. **Plan personalizado:** Desarrollar un plan de seguridad individualizado que tenga en cuenta la movilidad reducida, necesidades de cuidado específicas, así como el acceso a resguardo y refugios adaptados; y
- 143.2. **Involucramiento familiar:** Facilitar la participación de familiares y redes de apoyo en el proceso de recuperación, si es seguro y deseado por la usuaria mayor.
- 144.** Acceso a recursos sociales: Referir a programas de apoyo comunitario, beneficios sociales y servicios de envejecimiento que promuevan la autonomía y bienestar a largo plazo.
- 145.** Monitoreo continuo: Implementar medidas para monitorear la seguridad y ajustar el plan según sea necesario.
- 146.** Atención psicosocial:
- 146.1. **Apoyo especializado:** Proporcionar asistencia psicológica adaptada a las experiencias y necesidades de las mujeres mayores, mediante enfoques terapéuticos sensibles a la edad.
- 146.2. **Terapia de grupo:** Ofrecer sesiones de terapia de grupo donde las usuarias puedan compartir experiencias y encontrar apoyo mutuo.
- 147.** Asesoramiento legal y derechos: Educar sobre los derechos legales, opciones de protección y recursos disponibles, asegurando comprensión y consentimiento informado.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 56 de 73

Lineamientos de atención a personas indígenas en situación de violencia

148. Respeto a la diversidad cultural: Reconocer y respetar las tradiciones, costumbres y lenguas de los pueblos indígenas.
149. Consentimiento informado: Asegurar que todas las acciones y decisiones se tomen con el consentimiento libre e informado de la persona indígena, deberán proporcionar información en su lengua materna cuando sea necesario.
150. No discriminación: Garantizar que las personas indígenas reciban el mismo trato y acceso a los servicios que cualquier otra persona, sin discriminación por su origen étnico.
151. Recepción y primer contacto:
 - 151.1. **Atención inicial:** Proveer un ambiente seguro y acogedor, con respeto a los espacios sagrados y la cosmovisión de la persona indígena. Preguntar directamente a la persona indígena sobre la existencia de espacios sagrados o prácticas que deben respetarse;
 - 151.2. **Traducción y mediación cultural:** Disponibilidad de intérpretes y personal de mediación cultural para asegurar una comunicación efectiva y respetuosa; y
 - 151.3. **Registro de datos:** Recopilar información relevante respetando la privacidad y culturalmente aceptable, deberá evitar preguntas intrusivas o despectivas.
152. Evaluación y diagnóstico:
 - 152.1. **Evaluación integral:** Considerar factores culturales, sociales y económicos que afectan la situación de la persona indígena; y
 - 152.2. **Diagnóstico participativo:** Involucrar a la persona indígena y, si es apropiado, a miembros de su comunidad en el proceso de diagnóstico y planificación de la atención.
153. Plan de atención: Diseñar un plan de atención que respete y valore las prácticas tradicionales de sanación y apoyo comunitario. Permitir flexibilidad en los horarios para que las personas indígenas puedan realizar sus rituales y prácticas espirituales en momentos específicos. Facilitar el acceso a los materiales necesarios para las prácticas espirituales, como hierbas, incienso, instrumentos musicales, etcétera.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 57 de 73

154. Coordinación interinstitucional: Trabajar en conjunto con organizaciones y líderes indígenas para asegurar un apoyo integral y culturalmente adecuado.

155. Servicios y recursos desde la adaptación cultural:

155.1. Atención psicológica: Proveer apoyo psicológico en respeto a las cosmovisiones y prácticas de sanación tradicionales;

155.2. Asesoría legal: Ofrecer asesoría y apoyo legal, deberá informar sobre los derechos de las personas indígenas y los recursos disponibles; y

155.3. Acceso a resguardo: Garantizar espacios seguros que respeten las tradiciones y necesidades específicas de las personas indígenas. Designar y adaptar espacios dentro del resguardo donde las personas indígenas puedan realizar sus prácticas espirituales y rituales sin interrupciones. Asegurar que estos espacios sean privados y tranquilos, lejos de distracciones y perturbaciones.

156. Seguimiento y evaluación:

156.1. Monitoreo continuo: Realizar un seguimiento constante de la situación de la persona indígena, deberá adaptar el plan de atención según sea necesario; y

156.2. Evaluación de impacto: Involucrar a la persona indígena y a su comunidad en la evaluación de los resultados del apoyo brindado, a fin de asegurar que las soluciones sean sostenibles y culturalmente adecuadas.

Lineamientos de atención a mujeres con discapacidad o mujeres cuidadoras de personas con discapacidad en situación de violencia

157. De conformidad con la *Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, para las mujeres con discapacidad se garantiza el acceso a procedimientos accesibles y los ajustes necesarios, incluida la interpretación en lengua de señas mexicana sin costo. Estas disposiciones reflejan la importancia de una respuesta integral y coordinada por parte de las autoridades municipales, a fin de asegurar que las mujeres en situación de violencia reciban el apoyo necesario para su protección, recuperación y empoderamiento, en concordancia con la perspectiva de género y los derechos humanos.



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 58 de 73

158. Para atender a personas en situación de violencia con algún tipo de discapacidad, se deben agregar pasos adicionales y ajustar algunos procedimientos para asegurar una atención inclusiva, accesible y adecuada.
159. Identificación y evaluación inicial:
- 159.1. **Identificación de la discapacidad:** Al recibir a la usuaria, pregunte de manera respetuosa sobre la existencia de alguna discapacidad para ajustar la atención según sus necesidades; y
- 159.2. **Documentación:** Registrar la información sobre la discapacidad en la base de datos, con respeto a la privacidad y confidencialidad.
160. Evaluación de necesidades:
- 160.1. **Accesibilidad:** Evaluar si se requiere asistencia especial para la movilidad, comunicación o cualquier otra necesidad particular;
- 160.2. **Recursos adicionales:** Identificar recursos o apoyos adicionales que pueden ser necesarios (intérpretes, asistencia tecnológica, etcétera);
- 160.3. **Relevos domiciliarios o in situ:** En caso de que el domicilio no represente un riesgo, se priorizará el servicio de relevos domiciliarios del Programa Cuidemos | Banco de Tiempo para usuarias que sean cuidadoras de personas con discapacidad. En caso de que no sea posible el servicio en su domicilio, se ofrecerá el servicio de relevos en el establecimiento durante el tiempo de atención. Esta opción también será disponible para las mujeres con discapacidad que requieran de apoyo en su traslado y su estancia en el establecimiento para cualquiera de los servicios; y
- 160.4. Adaptación de la comunicación. Accesible:
- 160.4.1. **Lenguaje claro:** Utilizar un lenguaje claro, sencillo y directo;
- 160.4.2. **Soporte de comunicación:** Proveer apoyo de comunicación adecuado según la discapacidad;
- 160.4.3. **Auditiva:** Disponibilidad de intérpretes de lengua de señas o dispositivos de asistencia auditiva;
- 160.4.4. **Visual:** Ofrecer materiales en Braille, textos grandes, o asistencia de lectura;
- 160.4.5. **Cognitiva:** Usar un lenguaje de fácil comprensión y ofrecer repeticiones o resúmenes de la información clave;
- 160.4.6. **Herramientas de comunicación:**
- a. **Tecnología de asistencia:** Usar dispositivos de asistencia tecnológica, como software de texto a voz, si es necesario; y

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 59 de 73

160.4.7. Materiales adaptados: Proveer folletos, formularios y otros materiales en formatos accesibles, tales como electrónicos, audio, etcétera.

160.5. Acceso físico a las instalaciones:

160.5.1. Instalaciones accesibles: Asegurar que las instalaciones son accesibles para personas con discapacidad, incluidas rampas y espacios de fácil acceso. Realizar las modificaciones necesarias para eliminar barreras físicas; y

160.5.2. Transporte: Proveer información sobre opciones de transporte accesible o asistencia para llegar al centro de atención, si la usuaria lo requiere.

161. Asistencia adicional: Proveer asistencia adicional para la llegada al establecimiento si es necesario, como personas acompañantes, guías o personas cuidadoras.

162. Entrevista y atención inicial: Asegurar que la entrevista inicial se lleva a cabo en un entorno que considere las necesidades de la usuaria. Permitir la presencia de un asistente personal o familiar si la usuaria lo solicita.

163. Continuidad: Coordinar con servicios especializados para brindar un apoyo continuo y adaptado a las necesidades de la usuaria.

Lineamientos de aplicación de Normas Mexicanas de Salud para la Atención a Mujeres en situación de Violencia

164. Cumplir con las NOM aplicables, de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes:

164.1. **NOM-005-SSA2-1993: Servicios de planificación familiar.** Las enfermeras deben conocer esta norma para proporcionar asesoramiento y servicios de planificación familiar, a fin de asegurar que las usuarias tengan acceso a métodos anticonceptivos y puedan tomar decisiones informadas sobre su salud reproductiva;

164.2. **NOM-007-SSA2-1993: Atención de la usuaria durante el embarazo, parto y puerperio.** Es crucial para la atención adecuada y segura de mujeres embarazadas, especialmente en situaciones de violencia donde el estrés y el trauma pueden complicar el embarazo;



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 60 de 73

- 164.3. **NOM-010-SSA2-1993: Prevención y control de la infección por VIH.** Conocer esta norma permite a las enfermeras ofrecer pruebas y asesoramiento sobre VIH, indispensable para la protección de la salud de las usuarias;
- 164.4. **NOM-017-SSA2-1994: Vigilancia epidemiológica.** Las enfermeras deben estar al tanto de esta norma para identificar y reportar enfermedades de importancia epidemiológica, a fin de contribuir a la salud pública y a la prevención de brotes;
- 164.5. **NOM-025-SSA2-1994: Servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico-psiquiátrica.** Es fundamental para la atención de víctimas que puedan requerir servicios psiquiátricos, a fin de asegurar que reciban atención integral y especializada;
- 164.6. **NOM-031-SSA2-1999: Atención de la salud del niño.** Muchas usuarias pueden tener hijos, hijas o personas dependientes en edad infantil que también necesitan atención. Esta norma ayuda a las enfermeras a proporcionar cuidados adecuados a los niños y niñas;
- 164.7. **NOM-167-SSA1-1997: Servicios de asistencia social a menores y adultos mayores.** Las enfermeras deben estar capacitadas para atender a víctimas que sean menores o adultos mayores, para garantizar una atención apropiada y segura para estos grupos vulnerables;
- 164.8. **NOM-168-SSA1-1998: Expediente clínico.** Conocer esta norma asegura que las enfermeras mantengan registros clínicos precisos y completos, esenciales para la continuidad y calidad de la atención;
- 164.9. **NOM-173-SSA1-1998: Atención integral a personas con discapacidad.** Las usuarias con discapacidad requieren una atención especializada y sensible, y esta norma guía a las enfermeras en la provisión de dichos cuidados;
- 164.10. **NOM-028-SSA2-1999: Prevención, tratamiento y control de las adicciones.** Es crucial para abordar situaciones donde la violencia está relacionada con el abuso de sustancias, proporcionando estrategias para el tratamiento y apoyo a las usuarias;
- 164.11. **NOM-040-SSA2-2004: Información en salud.** Garantiza que las enfermeras manejen la información de salud de manera adecuada, deberán proteger la confidencialidad y asegurar la precisión en la comunicación de datos médicos; y
- 164.12. **NOM-046-SSA2-2005: Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.** Esta norma es esencial para que las enfermeras comprendan los procedimientos y protocolos específicos para la atención de violencia familiar, sexual y de género. Les proporciona las directrices necesarias para identificar casos de violencia, ofrecer apoyo integral y coordinarse con otras instituciones para garantizar la protección y recuperación de las usuarias.
165. Actualización continua: Mantenerse actualizado con las normativas y protocolos vigentes, para asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones pertinentes.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 61 de 73

Lineamientos de seguimiento a usuarias

166. **Evaluación de seguridad:** En cada visita domiciliaria, el personal debe realizar una evaluación por observación para garantizar su seguridad antes de interactuar con vecinos y vecinas o dejar notificaciones.
167. **Confidencialidad:** Mantener la confidencialidad y discreción en todas las interacciones para proteger la privacidad y seguridad de la usuaria. Asegurar que todas las comunicaciones se realicen de manera confidencial y segura. Confirmar que es un buen momento para hablar y que la usuaria está en un lugar privado.
168. **Documentación:** Registrar detalladamente cada intento de contacto, incluyendo fechas, horas y resultados de los seguimientos. Documentar cualquier información obtenida durante las visitas domiciliarias y las interacciones con vecinos. Documentar todas las llamadas, visitas y notificaciones realizadas, así como la información relevante discutida.
Mantener registros seguros y confidenciales.
169. **Revisión periódica:** Realizar revisiones periódicas del estado de los casos canalizados para evaluar la eficacia de la atención y realizar ajustes necesarios.
170. **Retroalimentación:** Recopilar retroalimentación de las personas atendidas para mejorar continuamente el proceso de canalización y seguimiento.
171. Contenido de las llamadas de seguimiento.
172. Para proteger la seguridad de la usuaria, se debe considerar la posibilidad que el agresor pueda estar escuchando las llamadas de seguimiento realizadas por la institución. La seguridad de la usuaria es primordial en cada interacción. Estos lineamientos deben ser adaptados a la situación particular de cada usuaria, siempre respetando su autonomía y brindándole opciones que se adapten a su realidad y contexto. El personal debe estar capacitado en técnicas de comunicación segura y mantener una actitud vigilante y sensible ante cualquier señal de riesgo:

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 62 de 73

- 172.1. **Uso de lenguaje codificado:** Establecer códigos o frases seguras con la usuaria para que pueda comunicar si está en peligro o si es seguro hablar. Ejemplo: ¿Has hecho la receta de la semana pasada? podría significar que no es seguro hablar;
- 172.2. **Número privado o anónimo:** Realizar las llamadas desde un número privado o anónimo para evitar que el agresor pueda identificar la llamada como proveniente de la institución;
- 172.3. **Verificación de seguridad:** Asegurar que la usuaria esté en un lugar seguro. Preguntar con lenguaje codificado si ha habido nuevos incidentes de violencia o amenazas. Comenzar la llamada con una pregunta sencilla para verificar si es seguro hablar, como ¿es un buen momento para hablar sobre el tema que discutimos?, si la usuaria responde negativamente o de manera evasiva, ofrecerle una excusa para terminar la llamada rápidamente;
- 172.4. **Estado emocional y psicológico:** Preguntar sobre el estado de ánimo y bienestar emocional. Ofrecer referencias a servicios de salud mental si es necesario;
- 172.5. **Plan de seguridad:** Revisar y ajustar el plan de seguridad según sea necesario. Recordar la importancia de mantener y actualizar el plan;
- 172.6. **Recursos y servicios:** Recordar a la usuaria sobre los recursos disponibles. Ofrecer información sobre nuevos servicios o programas que puedan ser útiles;
- 172.7. **Apoyo social y económico:** Discutir el apoyo social y familiar disponible. Evaluar la estabilidad económica y ofrecer recursos para asistencia financiera si es necesario; y
- 172.8. **Evaluación de necesidades:** Identificar cualquier necesidad urgente no abordada previamente. Ofrecer soluciones y recursos para abordar estas necesidades.
173. **Empatía y sensibilidad:** Abordar todas las conversaciones con empatía y sin juzgar. Respetar las decisiones de la usuaria y su ritmo en el proceso de recuperación.
174. **Flexibilidad:**
- 174.1. Adaptar la frecuencia y contenido de las llamadas según las necesidades individuales de la usuaria;
- 174.2. Mantenerse alerta para aumentar la frecuencia de contacto si surge una nueva situación de crisis;
- 174.3. Coordinar previamente con la usuaria horarios específicos para las llamadas de seguimiento, a fin de asegurar que sean momentos seguros para ella;
- 174.4. Establecer la opción de que la usuaria pueda cancelar o reprogramar la llamada si surge algún riesgo;
- 174.5. Utilizar otros medios de comunicación seguros, como mensajes de texto, correos electrónicos cifrados o aplicaciones de mensajería con encriptación de extremo a extremo.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 63 de 73

174.6. Asegurarse de que estos medios sean accesibles y seguros para la usuaria;

174.7. **Plan de seguridad y emergencia:** Desarrollar un plan de seguridad y emergencia con la usuaria para situaciones donde la llamada sea interrumpida o ella se sienta en peligro. Este plan puede incluir frases específicas para solicitar ayuda discretamente;

174.8. **Sensibilidad y precaución en las preguntas:** Formular preguntas de manera indirecta y evitar detalles que puedan delatar la naturaleza de la llamada. Ejemplo: preguntar ¿cómo va tu semana?" en lugar de "¿ha habido algún incidente de violencia?"; y

174.9. **Monitoreo y evaluación continua:** Revisar y actualizar continuamente las estrategias de comunicación en función de la retroalimentación y las necesidades de la usuaria:

174.9.1. Las visitas deberán suceder antes de 14 catorce días desde el último intento de localización.

Lineamientos en función del riesgo

Lineamientos de análisis de riesgo

175. El análisis de riesgo es una herramienta vital para la protección de la usuaria y debe ser manejado con el mayor cuidado y profesionalismo. La información recopilada y el nivel de riesgo determinado se utilizarán para diseñar un plan de seguridad personalizado que garantice la seguridad y el bienestar de la usuaria.
176. **Recopilación de información:** Durante la entrevista inicial, se recopilará información detallada de la usuaria sobre cada una de las dimensiones mencionadas. La entrevista debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y confidencial.
177. **Evaluación inicial del riesgo:** Basándose en la información proporcionada, se determinará un nivel inicial de riesgo (bajo, medio, alto, urgente).
178. **Actualización continua del riesgo:** Cada nueva comunicación con la usuaria implicará una revisión y posible actualización del nivel de riesgo basado en la nueva información recibida.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 64 de 73

179. **Preguntas sensibles y precisas:** De ser necesario, se realizarán preguntas adicionales con la máxima sensibilidad, especialmente en relación al agresor y las redes de apoyo. Es crucial evitar la revictimización, por lo que se debe:
180. **Explicar claramente el propósito de las preguntas.** Utilizar un lenguaje respetuoso y empático. Permitir a la usuaria responder a su propio ritmo, sin presiones. Asegurar a la usuaria que puede abstenerse de responder cualquier pregunta que la incomode.

Lineamientos de riesgo bajo

181. **Monitoreo y comunicación con la usuaria** Facilitar a la usuaria un contacto permanente y el número telefónico directo de los servicios de atención a personas en situación de violencia.
182. **Desarrollo de un plan de seguridad.** Trabajar con la usuaria para la implementación de recomendaciones sobre autoprotección y cuidados personales y familiares.
183. Educación y empoderamiento:
- 183.1. **Talleres y capacitación:** Ofrecer talleres y programas de capacitación sobre temas como la autodefensa, la gestión del estrés y el empoderamiento personal; y
- 183.2. **Información y recursos:** Proporcionar información sobre la violencia de género, las señales de alerta y cómo buscar ayuda.
184. Redes de apoyo:
- 184.1. **Fortalecimiento de redes sociales:** Ayudar a la usuaria a fortalecer sus redes sociales y comunitarias, incluidos amigos, familiares y organizaciones de apoyo; y
- 184.2. **Voluntariado y participación comunitaria:** Fomentar la participación en actividades comunitarias y de voluntariado para construir una red de apoyo sólida y reducir el aislamiento.
185. **Asistencia social:** Ofrecer servicios de asistencia social que se adecuen a las necesidades y perfil de la usuaria.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 65 de 73

186. Intervención temprana en caso de escalada: Establecer una comunicación fluida con las autoridades locales y servicios de emergencia para intervenir rápidamente si es necesario.

Lineamientos de riesgo medio

187. Además de lo anterior, en casos de riesgo medio, es crucial intensificar las medidas de apoyo y protección para asegurar la seguridad y bienestar de la usuaria.
188. Monitoreo y comunicación con la usuaria:
- 188.1. **Evaluación frecuente:** Realizar protocolo de seguimiento para evaluación de riesgo para monitorear cualquier cambio en la situación de la usuaria. Mantener registros detallados de todas las interacciones y evaluaciones, revisándolos regularmente para detectar patrones o cambios;
 - 188.2. **Vigilancia:** Solicitud al área de seguridad la vigilancia ocasional aleatoria en el domicilio y lugar de trabajo de la usuaria, y en su caso, en la entrada y salida de escuelas o centros escolares a los que asiste;
 - 188.3. **Acompañamiento:** Garantizar el acompañamiento de personal policial femenino en los procesos judiciales o administrativos; y
 - 188.4. **Gestión de traslados o acompañamiento:** Acompañar los traslados de la usuaria a centros de atención.
189. Plan de seguridad intensificado. Trabajar con la usuaria para actualizar y fortalecer su plan de seguridad, incluidas rutas de escape, lugares seguros y estrategias específicas para diferentes escenarios de riesgo.
190. Resguardo: Recordar y poner a disposición de la usuaria el acceso al resguardo y otros servicios de protección.
191. Órdenes de protección: Poner a consideración de la usuaria la solicitud de órdenes de protección.
192. Educación y capacitación adicional:
- 192.1. **Talleres de simulacros, autodefensa y empoderamiento:** Ofrecer talleres adicionales de autodefensa, manejo de estrés y empoderamiento personal; y
 - 192.2. **Capacitación en identificación de riesgos:** Proporcionar capacitación para que la usuaria pueda identificar signos de aumento de riesgo y tomar medidas preventivas.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 66 de 73

Lineamientos de riesgo alto

193. Además de lo anterior, en casos de riesgo alto se intensifican las medidas de protección para las usuarias. Es indispensable la comunicación continua con el área de seguridad.
194. Monitoreo y comunicación con la usuaria:
 - 194.1. **Vigilancia y visitas:** Solicitud al área de seguridad la vigilancia constante con visitas en el domicilio y lugar de trabajo de la usuaria, y en su caso, en la entrada y salida de escuelas o centros escolares que frecuenta;
 - 194.2. **Gestión de traslados o acompañamiento:** Acompañar los traslados de la usuaria a centros de atención o servicios que se requieran;
 - 194.3. **Evaluación de riesgo inmediata y frecuente:** Comunicación telefónica en acuerdo con la usuaria, deberá buscar que sea lo más frecuente posible. Incluso varias veces en un solo día. Realizar evaluaciones de riesgo diarias o cada vez que haya un incidente reportado; y
 - 194.4. **Registro y seguimiento constante:** Mantener registros actualizados y detallados de todas las interacciones y evaluaciones.
195. Órdenes de protección: Poner a consideración de la usuaria la solicitud de órdenes de protección.
196. Plan de seguridad de emergencia e inmediato: Trabajar con la usuaria para crear un plan de seguridad inmediato, incluidas rutas de escape, lugares seguros, y protocolos de emergencia específicos.
197. Resguardo y refugio: Recordar y poner a disposición de la usuaria el acceso al resguardo y otros servicios de protección, incluida la canalización a Refugios.
198. Consejería de crisis: Proveer consejería de crisis inmediata para ayudar a la usuaria a manejar el estrés y el trauma agudo, presencial o a distancia.

Lineamientos de riesgo urgente o extremo

199. Acción rápida: Una vez identificado como riesgo urgente o extremo, el personal que haya definido tal riesgo deberá comunicarlo de inmediato al C4 para la activación correspondiente. Adicionalmente, deberá informar a

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 67 de 73

la Jefatura del proyecto quien a su vez lo comunicará a la titular de la Coordinación de las Mujeres, quien confirmará o reasignará el nivel de riesgo. En caso de su confirmación, procederá a la comunicación inmediata a la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia, quien a su vez comunicará a la Secretaría de Seguridad Pública, ambas de San Pedro Garza García.

200. Comunicación de emergencia: Esta comunicación deberá incluir lo siguiente:

200.1. Lugar, tiempo y lugar de los incidentes de los que se tenga conocimiento; y

200.2. Número de personas afectadas, segregando por edad, discapacidad y cualquier otra vulnerabilidad detectada.

201. Medidas de protección:

201.1. **Refugio y seguridad:** Proporcionar acceso inmediato a resguardo o canalización a refugios seguros o lugares protegidos; y

201.2. **Protección legal:** Gestión para la obtención de órdenes de protección o medidas cautelares.

202. Red de apoyo: Identificar una red de contacto de recursos y profesionales que puedan intervenir rápidamente.

203. Documentación y registro: Mantener una documentación detallada de cada caso, incluida la evaluación del riesgo y las acciones tomadas. Asegurar la protección de la privacidad y la confidencialidad de la usuaria en todos los registros.

Lineamientos de Resguardo

204. **Temporalidad del resguardo:** El resguardo se otorgará por un periodo temporal, el cual será determinado en consideración al nivel de riesgo y la logística específica de cada caso. Esto permite ofrecer un resguardo adecuado y proporcional a la situación de la usuaria. Además, garantiza una respuesta flexible y adaptable a diferentes circunstancias.

205. **Evaluación al final del período:** Al finalizar el periodo de resguardo, se realizará una evaluación detallada para determinar la continuación del mismo. En caso de que la evaluación no apruebe la continuación del resguardo, se procederá con el egreso de la usuaria. Esta evaluación es esencial para asegurar que la medida

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 68 de 73

sigue siendo necesaria y efectiva. Esto permite ajustar o finalizar el resguardo según la evolución de la situación de la usuaria, promoviendo una gestión eficiente de los recursos y el bienestar de la propia usuaria.

- 206. Apoyo en la búsqueda de otros espacios:** Si la usuaria así lo requiere, se brindará apoyo para la búsqueda de otros espacios adecuados para su situación. Ofrecer apoyo en la búsqueda de otros espacios garantiza que la usuaria no quede desamparada tras el egreso. Esto refleja un compromiso continuo con el bienestar de la usuaria, a fin de facilitar una transición segura y adecuada a nuevas circunstancias.
- 207. Incumplimiento de requisitos o normas de comportamiento:** Si la usuaria deja de cumplir con los requisitos o normas de comportamiento establecidos en este documento, se procederá a solicitar el apoyo de las fuerzas policiales para su retiro del resguardo para mantener la integridad y la seguridad del personal y el resto de las usuarias del programa. Solicitar el apoyo de las fuerzas policiales asegura que este proceso se realice de manera ordenada y segura, deberá proteger tanto a la usuaria como a otras partes involucradas.

Normas de comportamiento de las usuarias en resguardo

- 208. Respeto mutuo:** Mantener un trato respetuoso hacia el personal del resguardo y otras usuarias. Promovemos un ambiente seguro y armonioso, esencial para la recuperación y bienestar de todas las personas en el resguardo.
- 209. Cumplimiento de horarios:** Respetar los horarios establecidos para las comidas, actividades y descanso. Esto facilita la organización y el funcionamiento eficiente del resguardo, a fin de asegurar que todas las usuarias reciban la atención necesaria.
- 210. Comunicación:** La comunicación con personas fuera del establecimiento se realizará haciendo la petición al personal de atención a mujeres en situación de violencia.
- 211. Participación en actividades:** Participar activamente en las actividades programadas, como sesiones de apoyo psicológico, talleres y reuniones grupales. Esto es indispensable para la recuperación y el empoderamiento de las usuarias, deberán ofrecer herramientas para superar su situación de violencia.
- 212. Confidencialidad:** Mantener la confidencialidad sobre la información personal y las historias de otras usuarias.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 69 de 73

213. **Cuidado de las instalaciones del establecimiento:** Cuidar las instalaciones y el mobiliario del resguardo, deberán mantener el orden y la limpieza en las áreas comunes y personales. Esto garantiza un entorno digno y confortable para todas las usuarias, a fin de preservar los recursos del resguardo.
214. **Información de necesidades:** Informar al personal del resguardo sobre cualquier necesidad, inquietud o problema que pueda surgir. Lo anterior, permite una respuesta rápida y adecuada a las necesidades de las usuarias, para asegurar su bienestar y seguridad.
215. **Prohibición de sustancias:** No introducir ni consumir sustancias alcohólicas o estupefacientes dentro del resguardo por sí misma o interpósita persona.
216. **Uso responsable de los recursos:** Hacer uso responsable y moderado de los recursos disponibles, como alimentos, agua y suministros médicos. Esto asegura que los recursos sean suficientes para todas las usuarias, a fin de promover una convivencia equitativa.
217. **No violencia:** Abstenerse de cualquier tipo de violencia física, verbal o psicológica hacia el personal del resguardo o las demás usuarias, así como a los niños, niñas y adolescentes del espacio. Es absolutamente necesario fomentar un ambiente de paz y seguridad, esencial para la recuperación de las mujeres en situación de violencia.
218. **Salidas del resguardo:** Notificar y obtener autorización del personal del resguardo antes de salir de las instalaciones, deberá firmar una carta responsiva. Esto permite llevar un control de la seguridad de las usuarias y garantizar su protección en todo momento.
219. **Cuidado de niños, niñas, adolescentes y personas dependientes de ellas:** Las usuarias son responsables del cuidado y supervisión de sus niños, niñas o adolescentes, o personas dependientes de ellas, en todo momento dentro del resguardo, evitando situaciones de riesgo. En caso de requerir relevos de cuidado, deberá ser informador para su gestión inmediata.
220. **Acceso al jardín:** El acceso al jardín se realizará en horarios determinados y previo permiso del personal de atención, a fin de garantizar la seguridad y el control del uso de las áreas exteriores para evitar posibles incidentes.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 70 de 73

- 221. **Limpieza de áreas personales:** Mantener la limpieza, el orden en las habitaciones y espacios personales, realizar la limpieza diaria y recoger los objetos personales. Un entorno limpio y ordenado contribuye al bienestar y la salud de las usuarias, además de facilitar el mantenimiento del resguardo.
- 222. **Responsabilidad de áreas comunes:** Participar en la limpieza y el mantenimiento de las áreas comunes, en seguimiento al calendario de tareas asignado. Lo anterior fomenta el sentido de comunidad y responsabilidad compartida, deberá asegurar que todas las áreas del resguardo se mantengan en condiciones óptimas.
- 223. **Uso de contenedores de basura:** Utilizar los contenedores de basura correspondientes y separar los residuos según las indicaciones del resguardo. Así se facilita la gestión de residuos y contribuye a mantener la limpieza y la higiene del resguardo.
- 224. **Manipulación de alimentos:** Mantener la limpieza al preparar y consumir alimentos, asegurándose de limpiar, desinfectar las superficies y utensilios utilizados. La importancia de esta norma es porque así se previene la contaminación y la propagación de enfermedades a fin de garantizar la seguridad alimentaria de todas las usuarias.
- 225. **Reportar problemas de limpieza:** Informar al personal del resguardo sobre cualquier problema o necesidad de limpieza adicional en las instalaciones. Esto permite una respuesta rápida y adecuada para mantener la higiene y el orden en todo momento, lo que asegura un entorno saludable para todas las usuarias.

Protocolo de orientación a la ciudadanía en general

- 226. **Recepción empática:** Recibirá a la persona en un ambiente seguro y privado. Escuchará activamente y tome nota de los detalles relevantes.
- 227. **Validación emocional:** Se asegurará a la persona que su experiencia o necesidad es válida y que tiene derecho a buscar ayuda.
- 228. **Documentación inicial:** nota de los detalles relevantes que la persona comparte para futuras referencias, deberá mantener la confidencialidad.



	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 71 de 73

229. **Exploración de la situación:** Preguntará a la persona sobre su situación actual, eventos recientes y principales preocupaciones.
230. **Evaluación de prioridades:** Identificará las necesidades más urgentes, como seguridad, salud y bienestar emocional.
231. **Clarificación de expectativas:** Preguntará sobre las expectativas y objetivos de la usuaria en su búsqueda de ayuda.
232. **Áreas de necesidad:** Áreas específicas donde la usuaria necesita asistencia.
233. **Evaluación de recursos disponibles:** Los recursos disponibles en el municipio, servicios estatales, federales o de organizaciones aliadas que pueden abordar estas áreas.
234. **Presentación de servicios:** Informe a la usuaria sobre las opciones disponibles para abordar cada área de necesidad.
235. **Elaboración de plan de acción:** en colaboración con la usuaria, deberá detallar los pasos a seguir y los servicios a los que será referida.
236. **Documentación y referencia:** Completará la documentación necesaria para la referencia formal a los servicios o instituciones pertinentes.
237. **Comunicación con entidades receptoras:** Comunicará con las entidades receptoras para coordinar la atención y asegurar una transición fluida.
238. **Coordinación de citas:** Ayudará a la usuaria a programar citas con los servicios a los que ha sido referida.
239. **Confirmación y recordatorios:** los detalles de las citas con la usuaria y proporcione recordatorios.
240. **Acompañamiento (si procede):** Si es viable, acompañará a la usuaria a las citas para brindar apoyo adicional.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 72 de 73

241. **Coordinación con entidades receptoras:** comunicación abierta con las entidades receptoras para asegurarse de que la usuaria recibe el apoyo adecuado.
242. En caso de identificar en cualquier momento que la persona está en situación de violencia, proceda al Protocolo de recepción y atención de usuarias.

Protocolo de recepción y atención de usuarias

243. **Saludo inicial:** Recibirá a la usuaria con un saludo cordial. Se presentará indicando su nombre y puesto. Solicitará el nombre completo de la usuaria y dirijase a ella por su nombre, especialmente con el apelativo "señora". Verificar si la usuaria se siente cómoda con la manera en la que se dirige hacia ella.
244. **Verificación de origen:** Identificará en la base de datos si fue canalizada previamente. Preguntará si hubo alguna dependencia o persona que la canalizó. Asentará la respuesta.
245. **Explicación del proceso de recopilación de información:** se procederá a tomar sus datos generales. Posteriormente se registrarán los datos proporcionados por la usuaria en la base de datos correspondiente.
246. **Entrevista inicial** donde se tomará los siguientes datos:
- 246.1. Identificación de la usuaria; nombre, edad, lugar de nacimiento, residencia, etcétera. Cuando se emita el manual de políticas y procedimientos se incluirá el anexo correspondiente;
- 246.2. Análisis de riesgo: si ha ocurrido algún evento violento. Pregunte si ha realizado una denuncia y si hay algún detenido relacionado con el evento. Cuando se emita el manual de políticas y procedimientos se incluirá el anexo correspondiente; y
- 246.3. Revisión de necesidades de la usuaria. áreas específicas donde la usuaria necesita asistencia, como seguridad personal, salud física y mental, apoyo legal, y apoyo social. Cuando se emita el manual de políticas y procedimientos se incluye el anexo correspondiente.
247. **Explicación de servicios disponibles.** Revisar con la usuaria qué servicios desea tomar.

	DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	Codificación DIF-CM-L-09-V2
		Versión: 2
		Emisión: 05 de septiembre de 2024
		Actualización: 15 de octubre de 2025
		Página: 73 de 73

248. **En caso de necesidad de canalización:** Continuará con la generación de canalizaciones de conformidad con estos Lineamientos.
249. **Seguimiento de servicios:** revisión semanal del avance de los servicios solicitados y comunique el progreso a la usuaria.
250. **Casos con denuncia:** Dirija a la usuaria al departamento legal si ha presentado o desea presentar una denuncia en ese momento.
251. **Agendar cita:** subsecuente o, en su caso, fecha y hora para realizar tal agenda.
252. **Información de contacto:** Proporcione los números de contacto de servicios de atención a la violencia.