



**INSTITUTO  
DE LA MUJER  
DE CUERNAVACA**



**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO**  
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA

**ANDY GORDILLO**  
DIPUTADA LOCAL DISTRITO 1



# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE PUNTOS VIOLETA**

**AVANZAMOS CONTRA LA VIOLENCIA**

**CUERNAVACA**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2022 - 2024

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	JUSTIFICACIÓN.....	2
III.	NORMATIVA.....	3
	INTERNACIONAL.....	3
IV.	OBJETIVOS DEL PROTOCOLO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	4
	OBJETIVO GENERAL.....	4
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
	ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	4
V.	¿QUÉ SON LOS PUNTOS VIOLETAS?.....	5
	TIPOS DE AGRESIONES SEXISTAS.....	5
	▪ ACOSO FÍSICO.....	5
	▪ ACOSO VERBAL.....	5
	▪ ACOSO NO VERBAL.....	5
	▪ ABUSO SEXUAL.....	5
	▪ AGRESIÓN SEXUAL.....	5
	▪ VIOLACIÓN.....	5
VI.	FUNCIONES DE LOS PUNTOS VIOLETA.....	6
	1. PREVENTIVA.....	6
	2. ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO.....	6
	3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	6
VII.	RUTA DE ACTUACIÓN.....	7
VIII.	PUNTOS VIOLETA.....	8
IX.	ANEXOS.....	9
	RUTA DE ACTUACIÓN.....	9
	HOJA DE REGISTRO ACTUACIONES.....	10
	FORMATO DE CANALIZACIÓN.....	11
	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.....	12



INSTITUTO  
DE LA MUJER  
DE CUERNAVACA



SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO  
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA

ANDY GORDILLO  
DIPUTADA LOCAL DISTRITO 1

## I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de los Puntos Violeta, es ofrecer a las mujeres, adolescentes y niñas lugares seguros, de información, recepción, asesoramiento y atención en una situación de riesgo, real o percibido. De manera que a toda mujer en condiciones de vulnerabilidad o que se sienta víctima de una acción violenta se le pueda dar respuesta de la mejor manera posible. Estos Puntos Violeta se suman a las acciones que desde el ayuntamiento de Cuernavaca se llevan a cabo en su lucha contra la violencia de género y estarán gestionados, por tanto, por los puntos violeta que se instalen en cada localidad identificada con alta incidencia en delitos o agresiones.

A través de este protocolo se establece la ruta de atención de las personas que participen en los lugares designados como Puntos Violetas siendo el resultado de un trabajo en común con las unidades administrativas Municipales, a decir, el Instituto de la Mujer y la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano (SEPRAC), ambos del Municipio de Cuernavaca, Morelos, con el impulso de la Asociación Civil, Conectados.



INSTITUTO  
DE LA MUJER  
DE CUERNAVACA



SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO  
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA

**ANDY GORDILLO**  
DIPUTADA LOCAL DISTRITO 1

## II. JUSTIFICACIÓN

La violencia de género está incorporada en la vida de las mujeres y es percibida en muchas ocasiones como conductas normales e inevitables por parte de la mayoría de la población. Esto dificulta que la misma víctima tenga el conocimiento para identificar estas conductas abusivas y limitadoras que constituyen una agresión y por este motivo no le hacen frente ni se denuncian.

Con estas acciones planteadas en Puntos Violetas se pretende mostrar el rechazo a la violencia de género llamando la atención sobre la necesidad de que las mujeres transiten y se encuentren en espacios seguros, en los que la actitud de respeto de hombres y mujeres permitan caminar y desplazarse sin violencia, sin riesgo de agresiones, sean de la intensidad que sean.



INSTITUTO  
DE LA MUJER  
DE CUERNAVACA



SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO  
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA

**ANDY GORDILLO**  
DIPUTADA LOCAL DISTRITO 1

### III. NORMATIVA

#### INTERNACIONAL

- Carta de las Naciones Unidas (1945).
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (Naciones Unidas, 1979).
- Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (Naciones Unidas, 1994).
- Recomendación 1450 (2000) Violencia contra las mujeres en Europa.
- Recomendación protección de las mujeres contra la violencia (2002).
- Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011.

## IV. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN

### OBJETIVO GENERAL

Brindar apoyo integral a mujeres en situación de violencia de género, violencia familiar o que presenten un alto riesgo feminicida generada por hombres agresores, con el objetivo de garantizar una vida libre de violencia para ellas.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar a la población sobre las conductas agresivas hacia las mujeres;
- Dotar a las personas que se encuentren en algún punto violeta de pautas de actuación;
- Facilitar a las víctimas apoyo e información sobre los recursos existentes;
- Prestar asistencia a las víctimas de agresiones;
- Hacer un seguimiento de las denuncias presentadas, a través de las unidades administrativas de igualdad de los Ayuntamientos.
- Analizar el funcionamiento de los Puntos Violeta.

### ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación de este Protocolo es el Municipio de Cuernavaca, Morelos.

## V. ¿QUÉ SON LOS PUNTOS VIOLETAS?

Los Puntos Violeta son espacios ubicados en oficinas públicas, establecimientos, comercios e instituciones educativas en los que se atiende, informa y ayuda a víctimas de cualquier tipo de violencia de género. Su finalidad por lo tanto es la de prevenir, brindar atención y poner en estado de seguridad a la mujer víctima de violencia en cualquier de sus formas.

### TIPOS DE AGRESIONES SEXISTAS

- **ACOSO FÍSICO**  
Besos, abrazos, tocamientos no deseados, que incomodan o violentan a la persona o al grupo que los sufre.
- **ACOSO VERBAL**  
Comentarios o bromas sexuales no deseadas, comentarios ofensivos sobre la apariencia física, insultos, comentarios y burlas dirigidos a ofender, ridiculizar y menospreciar a una persona o grupo de personas. Los piropos indeseados así como las insistencias ante una negativa. También tendrán esta consideración cuando se compartan a través de las redes sociales.
- **ACOSO NO VERBAL**  
Miradas inapropiadas y lascivas con el propósito de intimidar; fotografías o imágenes enviadas de contenido sexualmente implícito no deseado, material pornográfico, material pornográfico que se obliga a ver o conductas exhibicionistas.
- **ABUSO SEXUAL**  
Cualquier forma de contacto físico con o sin acceso carnal en el cual no existe violencia física, ni intimidación ni consentimiento.
- **AGRESIÓN SEXUAL**  
Cualquier conducta que atente contra la libertad sexual de una persona con violencia e intimidación.
- **VIOLACIÓN**  
Consiste en tener relaciones sexuales con una persona sin su consentimiento u obtenido mediante la violencia o amenazas.

## **VI. FUNCIONES DE LOS PUNTOS VIOLETA**

### **1. PREVENTIVA**

- 1.1 Informar de la ubicación del Punto Violeta y hacer difusión a través de las redes sociales.
- 1.2 Comunicar los alcances y funciones de Puntos Violeta
- 1.3 Detectar situaciones, zonas o puntos de peligro en la población.

### **2. ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO**

- 2.1 Prestar atención y asesoramiento en caso de que una mujer sienta riesgo, percibido o real de una agresión, donde será atendida y canalizada a la área que garantizará su seguridad si el riesgo es en el momento.
- 2.2 Canalizar al Instituto de la Mujer de Cuernavaca (IMC) en caso de asesorías psicológicas y/o jurídicas.
- 2.3. En el caso de agresiones físicas o temor inmediato, contactar con la unidad administrativa del Instituto de la Mujer y agentes de seguridad, o bien con los Servicios de Emergencias de la SEPRAC.
- 2.4. Facilitar el acceso al grupo de apoyo de la víctima y en caso de que lo desee ponerse en contacto con ellos.


### **3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**


- 3.1 Registrar las atenciones realizadas y realizar seguimiento en coordinación con el área de seguridad.
- 3.2 Trasladar cuestionarios de evaluación al Instituto de la Mujer del Municipio de Cuernavaca, Morelos, para su seguimiento y atención.


## VII. RUTA DE ACTUACIÓN

1. Prestar atención y asesoramiento en caso de que una mujer tenga percepción de riesgo (real o percibido), procurando que el primer respondiente cuente con los primeros auxilios psicológicos para buscar su red de apoyo y a la instancia de seguridad, en este caso SEPRAC e IMC.
2. Tranquilizar a la víctima al tratarse de un momento delicado, ofreciéndole apoyo y confianza.
3. Insistir en que no se sienta culpable ni responsable de la situación. Que es creída y apoyada, que no se le exige ninguna responsabilidad directa o indirecta. No precipitar su testimonio.
4. Una vez la víctima cuente lo ocurrido, describa a las personas agresoras y trate de identificarla, se pondrá en conocimiento de los cuerpos de seguridad y atención integral. Las personas a cargo de los Puntos Violeta nunca podrán actuar como escudos ni enfrentarse a la persona agresora. Esta tarea se dejará en manos de profesionales.
5. En el caso de agresiones físicas, contactar con el servicio de emergencias; la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano y el Instituto de la Mujer, del municipio de Cuernavaca, Morelos;
6. Facilitar el acceso a la Red de apoyo de la víctima y en caso de que lo desee ponerse en contacto con ellos.

## VIII. PUNTOS VIOLETA

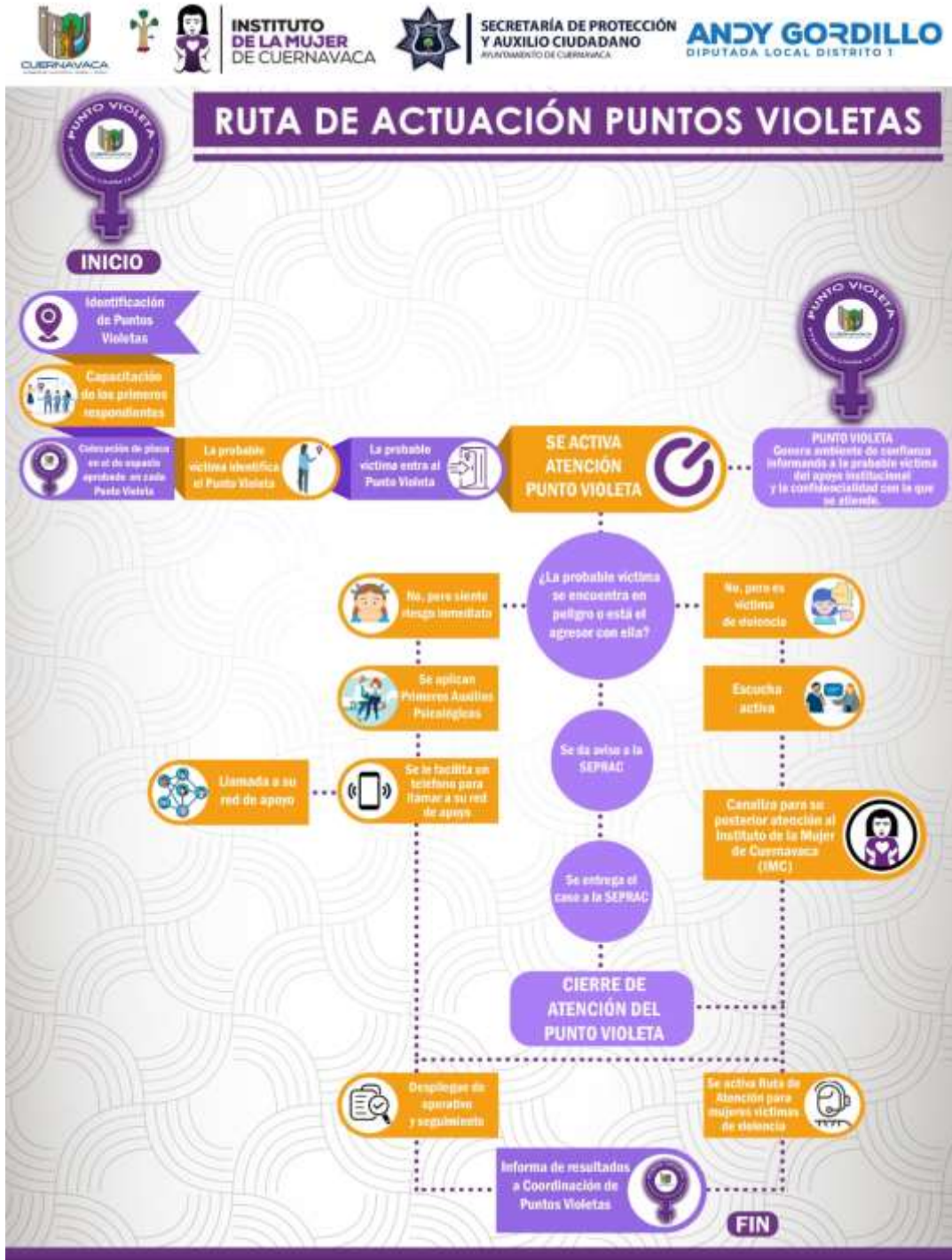
 AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA	<b>Instalaciones del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos</b>
	<b>Ubicación:</b> Motolinía 5, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.
	<b>Teléfono:</b> 777 329 5500
	<b>Fb:</b> <a href="https://www.facebook.com/cuernavacagob?mibextid=ZbWKwL">https://www.facebook.com/cuernavacagob?mibextid=ZbWKwL</a>

 INSTITUTO DE LA MUJER DE CUERNAVACA	<b>Instituto de la Mujer del Municipio de Cuernavaca, Morelos</b>
	<b>Ubicación:</b> Av. Emiliano Zapata #715 Col. Tlaltenango C.P. 62170, Cuernavaca, Mor.
	<b>Teléfono:</b> 777 1440067
	<b>Fb:</b> <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100077593903811&amp;mibextid=ZbWKwL">https://www.facebook.com/profile.php?id=100077593903811&amp;mibextid=ZbWKwL</a>

	<b>Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano de Cuernavaca</b>
	<b>Ubicación:</b> Av. Heroico Colegio Militar 109, Col. Buena Vista, Cuernavaca, Mor.
	<b>Teléfono:</b> 777 3121274
	<b>Fb:</b> <a href="https://www.facebook.com/ProteccionyAuxilioCiudadano?mibextid=ZbWKwL">https://www.facebook.com/ProteccionyAuxilioCiudadano?mibextid=ZbWKwL</a>

## IX. ANEXOS

### RUTA DE ACTUACIÓN





**INSTITUTO  
DE LA MUJER  
DE CUERNAVACA**



**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO**  
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA

**ANDY GORDILLO**  
DIPUTADA LOCAL DISTRITO 1

## HOJA DE REGISTRO ACTUACIONES



**INSTITUTO  
DE LA MUJER  
DE CUERNAVACA**



### HOJA DE REGISTRO DE ACTUACIONES PUNTO VIOLETA

Día: \_\_\_\_\_



Ubicación: \_\_\_\_\_

Nombre	Edad	Hora	Tipo de atención	Canalización

## FORMATO DE CANALIZACIÓN

FECHA Y HORA:		No. de reporte
<b>DATOS GENERALES:</b> <b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b> _____ <b>EDAD:</b> _____		
<b>DOMICILIO:</b> <b>CALLE Y NO.</b> _____ <b>COLONIA:</b> _____ <b>MUNICIPIO:</b> _____		
<b>FORMA DE CONTACTO:</b> <b>TEL:</b> _____ <b>Nombre y teléfono de la red de apoyo:</b> _____		
<b>TIPO DE VIOLENCIA POR EL QUE ACUDE</b> <input type="radio"/> Económica <input type="radio"/> Psicológica <input type="radio"/> Física <input type="radio"/> Sexual <input type="radio"/> Patrimonial <input type="radio"/> Cibernética		
<b>BREVE RESEÑA DE LOS HECHOS:</b>  		
<b>CANALIZACIÓN</b> <b>SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO (SEPRAC)</b> Nombre y cargo de quién asiste _____ Horario: _____ Firma: _____ <b>INSTITUTO DE LA MUJER DE CUERNAVACA (IMC)</b> Fecha de la cita: _____ Horario: _____		
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b> <p>El siguiente documento tiene como objetivo explicar el uso y confidencialidad de sus datos, así como sus derechos y compromisos con respecto al proceso de Atención en el Punto Violeta, con fundamento con el artículo 31 y 42 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.</p> <p>1.- <b>USO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS:</b> Toda la información concerniente a su evaluación y tratamiento, incluyendo cualquier grabación de audio, video o reporte escrito, son confidenciales y no serán divulgadas y solo entregadas a la institución que brindará la atención.</p> <p>2.- <b>REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO:</b> Las decisiones sobre la continuidad o suspensión de la canalización para la evaluación y el tratamiento de la problemática abordada, son tomadas por usted, sabiendo que toda prestación de servicios requiere de su compromiso de asistencia, puntualidad y participación y además de su colaboración en diligenciar una serie de documentos y/o pruebas, con información personal que será utilizada por las áreas correspondientes para la evaluación de su caso.</p> <p>3.- Queda establecido que los servicios que ofrecen los Puntos Violetas son gratuitos, ninguna persona puede solicitarle algún tipo de pago o remuneración. Si tiene alguna duda, no dude en hacerlo saber.</p> <p>4.- <b>DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:</b> Yo, _____ identificado con _____ manifiesto: a) Mi aceptación para la canalización de mi caso a la SEPRAC o al IMC _____ b) Que la información que brindo es verdad y corresponde a mi realidad, ya que sobre dicha información se plantean las propuestas de intervención. c) Que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.</p>		
<b>FIRMA DE LA USUARIA</b>		<b>ATENDIÓ EN PUNTO VIOLETA (nombre y firma)</b>

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

									
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PUNTOS VIOLETA</b>			No. _____						
Nombre: (opcional) _____		Fecha: _____							
Punto Violeta que canalizó: _____									
1. ¿Cómo se enteró de los Puntos Violetas?									
<ul style="list-style-type: none"><li>• Medios de comunicación (TV, Radio, Prensa o revistas)</li><li>• Redes Sociales (Cuál)</li><li>• Amigas, colegas o contactos</li><li>• Evento o taller</li><li>• Otros _____</li></ul>									
2. Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el Punto Violeta en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecha y 1 es completamente insatisfecha.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. ¿En el Punto Violeta pudo encontrar información y orientación sobre cuáles son los mecanismos y rutas de atención en caso de estar siendo víctima de algún tipo de violencia?				Sí _____ No (porqué) _____					
4. ¿Fue canalizada correctamente a alguna instancia para recibir atención?				Sí _____ No (porqué) _____					
5. ¿Se resolvió el caso por el que acudió al Punto Violeta?				Sí _____ No (porqué) _____					
6. ¿Hay algo que le gustaría decirnos para mejorar los servicios y cumplir nuestra misión?				_____ _____ _____					