







PROYECTO AVG/MICH/M2/SEIMUJER1

Protocolo para la atención con enfoque diferenciado y perspectiva de género de mujeres en el espectro LGBTTTIQA+ en situación de violencia









CONTENIDO

I. PRESENTACION	۷
PRINCIPIOS RECTORES DE LA SEIMUJER	6
DEPARTAMENTO DE DIVERSIDAD SEXUAL	6
¿POR QUÉ UN PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIADO Y PERSI DE GÉNERO DE MUJERES EN EL ESPECTRO LGBTTTIQA+ EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA?	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	
SOBRE LA SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA COMUNIDAD LGBTTTIQA+	<u>C</u>
II. JUSTIFICACIÓN	13
III. MARCO CONCEPTUAL	15
NOTA ACLARATORIA	15
GLOSARIO DE TÉRMINOS	16
SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS	24
SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	25
IV. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN INSTITUCIONAL	25
V. DEL PROTOCOLO	28
ÁREAS ADMINISTRATIVAS RESPONSABLES DE APLICAR EL PROTOCOLO	28
COMITÉ TÉCNICO	29
Atribuciones	
Estructura orgánica,	29
Funciones	30
Quorum	32
Sesiones	32
Del Informe Estadístico	
Parte 1. De la situación de discriminación y violencia,	33
Parte 2. De la satisfacción en la atención.	33
Parte 3. De los sitios de prevalencia	33
Parte 4. De las recomendaciones y plan de trabajo	34
De las modificaciones al Protocolo	34
Perfiles de las personas servidoras públicas	34









VI.	RUTA DE ATENCION	35
FASE 1	. PRIMER CONTACTO	36
Los pa	sos para el primer contacto son:	37
DIAGR	AMA DE FLUJO DE LA FASE 1	42
FASE 2	. VALORACIÓN DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN	43
Pasos	para realizar la entrevista	43
Tengo	duda de si en SEIMUJER se brinda atención	45
La per	sona usuaria es menor de edad	45
La per	sona usuaria se encuentra en situación de calle	46
DIAGR	AMA DE FLUJO DE LA FASE 2	48
FASE 3	. INTERVENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA CON ENFOQUE DE RESILIENCIA	49
DIAGR	AMA DE FLUJO DE LA FASE 3	53
FASE 4	. SEGUIMIENTO	54
DIAGR	AMA DE FLUJO DE LA FASE 4	57
VII.	CONSIDERACIONES FINALES	58
VIII.	REFERENCIAS	61
IX.	ANEXOS	64











I. PRESENTACIÓN

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Los seres humanos de todas las orientaciones sexuales e identidades de género tienen derecho al pleno disfrute de todos los derechos humanos."

Principio 1 de Yogyakarta.¹

Después del estado de Guerrero, Michoacán de Ocampo es la segunda entidad de la República Mexicana que crea una Secretaría de la Mujer.² En el mes de diciembre del año 2015, mediante una adición a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, se denominó como Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas,³ estableciendo de forma expresa el marco jurídico base de las atribuciones de esta vanguardista dependencia del Poder Ejecutivo estatal, en lo subsecuente referida como la SEIMUJER.

Esta Secretaría, se originó como respuesta gubernamental para dar cumplimiento, en el ámbito de sus competencias, a las obligaciones en materia de derechos humanos contraídas por México, a través de la suscripción y ratificación de los diversos acuerdos internacionales. Su nuevo enfoque atiende las recomendaciones que promueven el fortalecimiento y cumplimiento de los derechos de la ciudadanía en condiciones de igualdad sustantiva.⁴

⁴ Plataforma Nacional de Transparencia, Información Pública, Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo Institución, artículo 35, fracc.





¹ Cfr. Principios de Yogyakarta, "Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género", traducción oficial al español, 2007, Indonesia http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles sp.pdf

² Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, Manual de Organización de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, I. Antecedentes, 22 de noviembre de 2019, t. CLXXIII, núm. 87, séptima sección, México, p. 2, http://congresomich.gob.mx/file/7a-8719-1.pdf

³ Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, Artículo 34 bis, 20 de enero de 2020, t. CLXXIV, núm. 28, sexta sección, México, http://congresomich.gob.mx/file/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-LA-ADMINISTRACI%C3%93N-P%C3%9ABLICA-REF-20-ENERO-2020.pdf





Posteriormente, en 2017, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, con la finalidad de precisar las funciones de las Unidades Administrativas adscritas a la SEIMUJER, para evitar duplicidad y determinar responsabilidades en la búsqueda de ofrecer servicios de calidad a las personas que lo requieran. ⁵

Dentro del organigrama inserto en el Manual, destaca la referencia al Departamento de Diversidad Sexual,⁶ pues se observa que, a través de esta Unidad Administrativa, la SEIMUJER ejerce sus atribuciones y facultades tendientes a la promoción y respeto de los derechos de las personas y grupos de la diversidad sexual en el estado.

En el año 2019, la CNDH observó en su informe especial relativo a la situación de los derechos humanos de las personas LGBTTTIQA+ o aquellas que son percibidas como tales, ya que este grupo de población es víctima de diversos tipos de exclusión, segregación, persecución y otras violaciones a sus derechos humanos. En razón de lo anterior, la existencia del Departamento de Diversidad Sexual en la SEIMUJER, responde justificadamente al cumplimiento de la obligación institucional de reconocimiento de los derechos de la diversidad sexual y las identidades de género, a fin de garantizar que las personas LGBTTTIQA+, puedan ejercer su ciudadanía y gozar de una vida plena libre de estigma, discriminación y violencia.

⁷ Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, travestis, transgénero, transexuales e intersexuales (LGBTTTIQA+) en México, párrafo 256, 2019, México, p. 185, https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-10/INFESP-LGBTTTIQA+%20.pdf





XLVI, Información de interés público, Reseña histórica, Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, ejercicio 2020, http://laipdocs.michoacan.gob.mx/?wpfb_dl=162279

⁵ Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, Manual de Organización de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, I. Antecedentes, 22 de noviembre de 2019, t. CLXXIII, núm. 87, séptima sección, México, p. 2, http://congresomich.gob.mx/file/7a-8719-1.pdf

⁶ Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, Manual de Organización de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, V. Organigrama, 22 de noviembre de 2019, t. CLXXIII, núm. 87, séptima sección, México, p. 4, http://congresomich.gob.mx/file/7a-8719-1.pdf





PRINCIPIOS RECTORES DE LA SEIMUJER DEPARTAMENTO DE DIVERSIDAD SEXUAL

El marco jurídico de actuación del Departamento de Diversidad Sexual de la SEIMUJER se circunscribe genéricamente a la función de atender al público de manera eficaz y oportuna, en el ámbito de su competencia y conforme a las disposiciones normativas aplicables. Por otra parte, en cuanto a sus funciones específicas, le corresponde:⁸

1.1.1.2 DEL DEPARTAMENTO DE DIVERSIDAD SEXUAL.

- 1. Producir y supervisar los trabajos y actividades de investigación en materia de promoción de los derechos de las personas y grupos en condiciones de vulnerabilidad, atendiendo a la comunidad de la diversidad sexual;
- 2. Coadyuvar con capacitaciones para la sensibilización y formación de servidores públicos y población en general, en materia de derechos humanos, enfocados principalmente en temas de diversidad sexual, de mujeres y de grupos en condiciones de vulnerabilidad;
- 3. Formular y proponer al titular de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva, la ejecución de acciones de política pública dirigidas a garantizar el acceso y ejercicio de los derechos humanos de las personas de la comunidad de la diversidad sexual, de las mujeres y de grupos en condiciones de vulnerabilidad;
- 4. Proponer al titular de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva el diseño y elaboración de diagnósticos situacionales, legislativos y estadísticos de la discriminación y violencia que viven las personas de la

⁸ Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, Manual de Organización de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, 1.1.1.2 del departamento de diversidad sexual, 22 de noviembre de 2019, t. CLXXIII, núm. 87, séptima sección, México, p. 8, http://congresomich.gob.mx/file/7a-8719-1.pdf





6





comunidad de la diversidad sexual, como insumos para la elaboración de políticas públicas; y,

5. Las demás que le señale el titular de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva y otras disposiciones normativas aplicables.

Debido a lo anterior, por ser el Departamento de Diversidad Sexual de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, el área especializada en la atención de la población LGBTTTIQA+, el ejercicio de sus funciones es fundamental para poder llevar a cabo en su totalidad el proceso de atención a la población descrito en este documento.

¿POR QUÉ UN PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIADO Y PERSPECTIVA DE GÉNERO DE MUJERES EN EL ESPECTRO LGBTTTIQA+ EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA?

Según el Diccionario Jurídico Mexicano del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, la palabra "protocolo", ha sido objeto de diversas definiciones e incluso su etimología ha sido discutida, por lo tanto, hallar una definición única del concepto podría resultar equívoco. No obstante, para efectos prácticos y útiles dentro de este documento, el término "protocolo", refiere a un instrumento orientador que contribuya a normalizar lógica y razonadamente el trato digno y respetuoso a la población LGBTTTIQA+ que solicite atención institucional en la SEIMUJER, conforme a los estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos.

Su utilidad radica en que concede la posibilidad de mejorar la calidad de la atención a cargo de las personas responsables de aplicar el protocolo. Pretende estandarizar el proceso de atención, disminuyendo la variabilidad en la práctica institucional cotidiana y,

⁹ Soberón Mainero, Miguel, definición de protocolo, *Diccionario Jurídico Mexicano*, 1a. ed., México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1984, t. VII P-Reo, p. 299, https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1174/11.pdf









consecuentemente, facilitar el debido cumplimiento de las funciones propias de cada servidor y servidora pública adscrita a la SEIMUJER, que participe en la atención a la población LGBTTTIQA+.

La creación de un protocolo específico, obedece a la necesidad de comprender los requerimientos particulares de Los integrantes de la comunidad LGBTTTIQA+, que asisten a la Secretaría en busca de atención. Este documento es una herramienta que da la oportunidad a las y los servidores públicos adscritos a la SEIMUJER, de atender adecuadamente a los integrantes de la población LGBTTTIQA+, en el marco de sus atribuciones, atendiendo siempre, con perspectiva de género y derechos humanos.

Establece criterios orientadores y acciones específicas, que permiten generar procesos internos de atención que no repliquen estereotipos basados en la heteronormatividad o generen discriminación a las personas por su orientación sexual, identidad de género o expresión de género.

Asimismo, no se debe perder de vista que este documento es, también, la forma de dar cumplimiento a una de las obligaciones jurídicas que emana de los lineamientos de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres que, a su vez, deviene de la urgente atención de la Alerta de Violencia de Género en el estado de Michoacán y de los derechos fundamentales reconocidos en la CPEUM.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo para la Atención con enfoque diferenciado y perspectiva de género de mujeres en el espectro LGBTTTIQA+ en situación de violencia, establece reglas específicas de operación en la actuación institucional, a fin de evitar que la atención cotidiana a la ciudadanía se pueda convertir en alguna situación de violencia cometida por parte de esta dependencia estatal. Por lo anterior, el presente documento es de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas adscritas a las diversas Unidades Administrativas de la SEIMUJER, dentro del marco de sus atribuciones.









SOBRE LA SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA COMUNIDAD LGBTTTIQA+

La discriminación por orientación sexual, identidad de género y expresión de género, representa una dificultad en el desarrollo personal, social y cultural de las personas que viven fuera del cumplimiento de la norma heterosexual y los mandatos binarios de género. Aunque históricamente se han documentado las prácticas de diversas culturas cuya sexualidad es amplia, no binaria y multigénero, la heterosexualidad en la época contemporánea se sigue considerando un hecho natural. Si bien, la relación sexual entre hombre y mujer permite la reproducción de la especie, el significado de lo sexual, lo erótico y el deseo, es altamente complejo y va mucho más allá de cuestiones reproductivas.

Las sociedades han creado diversos canales expresivos sobre los elementos de la identidad sexual, pero los mandatos culturales en torno a ellos, limitan su percepción hacia el terreno moral de lo aceptable y lo condenable. Establecer qué prácticas sexuales son correctas y cuáles no; cuáles corresponden a las mujeres y cuáles a los hombres, lleva a analizar la sexualidad como un ejercicio de poder, donde las normas de género tienen gran importancia en la definición de la atracción sexo afectiva y erótica de las mujeres y los hombres.

El panorama actual sobre la situación de las personas de la población LGBTTTIQA+ no es muy favorable. De acuerdo con la Amnistía Internacional, el abanico de actos discriminatorios es muy amplio, pues atraviesa los espacios laborales, comunitarios, educativos e institucionales. Desde los insultos hasta el asesinato, las personas de la población LGBTTTIQA+ son violentadas de manera significativa. Tan sólo de enero de 2008 a septiembre de 2019, el Observatorio de Personas Trans Asesinadas (TMM por sus siglas en inglés), reportó 3314 homicidios contra personas transgénero y género-diversas, de las cuales el 86.24% fueron cometidos en el continente americano. De igual forma, se ha

Trans Respect Versus Transphobia (2019). Día de la Memoria Trans (TDoR) 2019. Trans Respect Versus Transphobia Worldwide. Recuperado de https://transrespect.org/es/tmm-update-trans-day-of-remembrance-2019/







documentado sobre prácticas degradantes e insalubres realizadas a personas intersexuales, donde se les obliga a "someterse a peligrosas, invasivas y completamente innecesarias operaciones, cuyos efectos secundarios tanto físicos como psicológicos pueden durar de por vida".¹¹

Según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, la principal intención de los(as) perpetradores de violencia contra las personas de la población LGBTTTIQA+, está relacionada con castigar a las personas que salen de los mandatos y normas de género o que son contrarias al mandato binario del mismo¹². De igual manera, señala que las personas que viven más violencia en su contra son las personas transgénero, especialmente las mujeres transgénero, debido a que múltiples factores se entrecruzan en el acceso a sus derechos, tales como:

- Exclusión, discriminación, violencia familiar, escolar y, en general, social.
- Poco reconocimiento a su identidad de género
- Actividades que se relacionan con involucramiento en ocupaciones que las posiciona en un grado más alto de riesgo
- Criminalización

En México, refiriendo los reportes realizados por diferentes instancias públicas de orden federal y estatal, las personas que conforman la comunidad LGBTTTIQA+, son víctimas de exclusión, persecución, segregación y otras violaciones a sus derechos humanos; mismas que han sido documentadas mediante denuncias ante autoridades jurídicas, encuestas para prevenir y erradicar la discriminación, quejas ante organismos públicos de defensa y protección de los derechos humanos, registros observatorios, etc.¹³

¹³ Comisión Nacional de Derechos Humanos [CNDH](2019). Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, travestis, transgénero, transexuales e intersexuales





¹¹Amnistía Internacional (s.f.). Derechos LGBTTTIQA+. Recuperado de https://www.amnesty.org/es/whatwedo/discrimination/lgbtrights/#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,imponen%20los%20estereotipos%20de%20g%C3%A9nero.

¹² Comisión Interamericana de Derechos Humanos [CNDH] (2015). Registro de Violencia contra Personas LGBT. Recuperado de http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-LGBTTTIQA+/registro-violencia-lgbt.html





De acuerdo con datos del Observatorio Nacional de Crímenes de Odio contra Personas LGBT+ en Michoacán, de 2015 a 2020, se han reportado 28 asesinatos en contra de personas LGBTTTIQA+, segregándose de la siguiente manera:

- Ocho personas asesinadas en 2015, identificadas como gay/homosexual, de las cuales, eran cinco mujeres y tres hombres, transgénero
- Cuatro personas asesinadas en 2016, identificadas como gay/homosexual de las cuales, tres eran hombres y una mujer transgénero
- Una persona asesinada en 2017, identificada como gay/homosexual (varón).
- Seis personas asesinadas en 2018; tres identificadas como gay/homosexual, dos casos sin identificar; un caso sin información. Tres de las personas asesinadas eran mujeres transgénero, dos varones y una persona sin datos.
- Cuatro personas asesinadas en 2019, tres casos identificados como gay/homosexual; uno sin identificar, de las cuales, dos eran mujeres y dos varones transgénero
- Cinco personas asesinadas en lo que va de 2020, cuatro identificadas como gay/homosexual; un caso sin identificar, de las cuales, una es varón y cuatro mujeres, transgénero.¹⁴

Asimismo, en la presentación del curso "Hacia la igualdad y la inclusión: Rumbo a la igualdad en derechos de las personas LGBTTTIQA+" impartido para los reporteros institucionales del gobierno de Michoacán, el activista José Antonio Marín Mercado, declaró que de 1995 a 2018, se han perpetrado 89 crímenes de odio en el estado. 15

(LGBTTTIQA+), en México. Recuperado de https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-10/INFESP-LGBTTTIQA+%20.pdf

¹⁵ Sierra, C. (2019). Michoacán, de los más violentos para comunidad LGBT (sic). Quadratín Michoacán. Recuperado de https://www.quadratin.com.mx/principal/michoacan-de-los-mas-violentos-para-comunidad-lgbt/



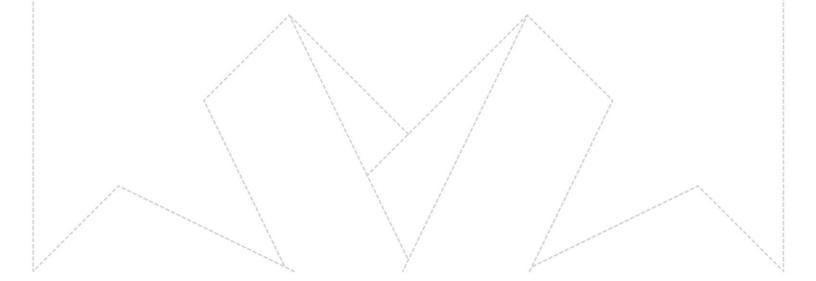


¹⁴ Fundacionarcoiris.org.mx (2020). Observatorio Nacional De Crímenes De Odio Contra Personas LGBT. Recuperado de http://www.fundacionarcoiris.org.mx/agresiones/panel





En este contexto, resulta de suma importancia la urgente implementación de un Protocolo Interno para la Atención de la Población LGBTTTIQA+ en la SEIMUJER, que establezca las directrices y pautas institucionales para atender dentro del marco de sus atribuciones, a la población LGBTTTIQA+ que así lo requiera, así como promover la implementación de políticas públicas tendientes a la prevención y erradicación de las violencias en contra de este sector de la población desde el ámbito gubernamental.











II. JUSTIFICACIÓN

El protocolo para la atención con enfoque diferenciado y perspectiva de género de mujeres en el espectro LGBTTTIQA+ en situación de violencia, es una guía específica para brindar atención institucional a la población LGBTTTIQA+ que lo requiera, basada en un trato digno y respetuoso del marco jurídico nacional e internacional protector de los derechos humanos.

Para la elaboración del presente documento y, considerando el ámbito legal para el ejercicio de sus atribuciones, esta dependencia estatal creó un grupo de trabajo especializado en la materia denominado "Comité Técnico", para la realización, divulgación, implementación y observancia de cumplimiento de este instrumento. Las y los servidores públicos titulares de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, la Secretaría Técnica, la Subsecretaría de Fomento y Desarrollo Integral de las Mujeres, la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva y el Departamento de Diversidad Sexual, conforman la comitiva referida.

Este Protocolo representa un esfuerzo colectivo, tangible y efectivo para transformar los procesos institucionales internos. La correcta aplicación, depende de garantizar a cada persona de la comunidad LGBTTTIQA+ de Michoacán, que la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas es un espacio público, confiable, seguro, eficaz, libre de discriminación, violencias y revictimización.

La visión de este documento es transformarse en un instrumento vivo y útil que constantemente sea revisado, analizado y mejorado a la luz de la irremplazable mirada de la sociedad civil organizada y, de un estricto respeto de los derechos humanos de la población LGBTTTIQA+.

En la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, a los dieciocho días del mes de diciembre del año dos mil veinte, el Comité Técnico:

Mtra. Nuria Gabriela Hernández Abarca









Secretaria de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas

Ing. Ulises Edmundo Chávez Ramírez

Secretario Técnico

Lic. María Elena Vega Uribe

Subsecretaria de Fomento y Desarrollo Integral de las Mujeres

Mtra. Claudia Elena Padilla Camacho

Directora de Promoción de la Igualdad Sustantiva

Mtra. Leslie Claret Zúñiga Caballero

Jefa del Departamento de Diversidad Sexual









III. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presenta una serie de definiciones en forma de glosario, como herramienta conceptual para quienes deban conocer del Protocolo, facilitando así, una mejor y más profunda comprensión de su contenido. Los términos utilizados se organizan alfabéticamente para simplificar la búsqueda a la persona que lo lee.

Es importante señalar que, dentro del desarrollo de todo el texto se observan palabras escritas en tono verde y en negritas, como se muestra en el siguiente ejemplo:

"...y, en consecuencia, la homosexualidad deberá entenderse como..."

La acepción de cada una de estas expresiones o palabras dentro del marco del protocolo, podrá ser consultada en este apartado.

NOTA ACLARATORIA

En lo que respecta al uso del acrónimo LGBTTTIQA+ dentro del presente documento, es importante señalar que, como consideración conceptual, está referenciado al criterio utilizado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en su Relatoría sobre los derechos de esta población; la idea es hacer más amena la lectura y que ésta a su vez sea menos cansada para la vista. Esto, de ninguna manera implica una limitante para que esta dependencia de gobierno otorgue la atención debida a las personas cuya identidad de género u orientación sexual no se identifican en el acrónimo.

La Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas tiene presente que existen otros acrónimos que incluyen la letra "A" o la letra "Q" para representar y nombrar a estas poblaciones, mismos que reconoce y respeta; por ejemplo, LGBTTTI, LGBTI+, LGBTTTIQA, LGBTQI, entre otras. Sin embargo, por las razones expuestas en el párrafo que antecede, desde la denominación del Protocolo se utilizan las siglas LGBTI, como un término paraguas que acoge todas las expresiones posibles de la sexualidad,









identidad de género y orientación sexual, incluyendo las expresiones e identidades no binarias o que no son cisgénero.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agénero o Género Neutro: Aquella identidad en la que una persona no se identifica con alguno de los géneros existentes, es decir su género es nulo, independientemente de su sexo; por lo que no necesariamente se identifica con él para expresarse, vivir y nombrarse.¹⁶ Esta identidad es considerada **no binaria.**¹⁷

Alerta de Violencia de Género: Es el conjunto de acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado, ya sea ejercida por individuos o por la propia comunidad. Su objetivo es garantizar la seguridad de estas, el cese de la violencia en su contra y eliminar las desigualdades producidas por una legislación que agravia sus derechos humanos.¹⁸

Asexualidad: Es la **orientación sexual** en la que una persona no siente atracción erótica hacia alguien más pero sí se puede relacionar con otra afectivamente. Esta orientación no está relacionada con ninguna disfunción, disminución de la libido ni enfermedad.

Bifobia: Es el odio, rechazo, aversión, prejuicio, discriminación y otros comportamientos violentos basados en estereotipos y estigmas contra las personas cuya orientación sexual es la bisexualidad o que parecen serlo.

Bisexualidad: Es la **orientación sexual** en la que una persona se siente atraída sexo erótica y afectivamente por personas cuyo género es igual al suyo, así como también por quienes tienen un género diferente.

Asexualpedia. (s.f.). Género neutro. Recuperado de http://es.asexuality.org/wiki/index.php?title=Neutrois
 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007). Diario Oficial de la Federación (arts. 22 y 23). Fecha de la última reforma: 13 de abril de 2020.





¹⁶ Jiménez, G. (2018). Diccionario de la identidad de género. Revista GQ. Recuperado de https://www.revistagq.com/noticias/cultura/articulos/entender-identidad-de-genero-terminos-variedad-lgtbq/30680





Canalización: Dirigir, encaminar, guiar, derivar a la persona que solicita atención al área administrativa o la institución adecuada y correcta para dar seguimiento a la situación expuesta.

Cisgénero: Cuando la expectativa social del género de la persona se alinea con el sexo asignado al nacer, esto quiere decir, que existen mujeres y hombres cisgénero. El prefijo *cis* proviene del latín "de este lado" o "correspondiente a" y es el antónimo del prefijo *trans*, que significa "del otro lado". 19

Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la identidad de género, la expresión de género, la orientación sexual, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.²⁰

Diversidad sexual: El conjunto de posibilidades que tienen todas las personas de expresar y vivir su sexualidad, expresión e identidad de género y orientación sexual en tanto que todos los sentimientos y deseos tienen el derecho a existir dentro del marco del respeto de los derechos humanos.

Estereotipo: Concepción generalizada y simplificada, cuya base es el prejuicio, acerca de las características y roles que las personas deben cumplir por el hecho de poseer determinados

²⁰ Ley Federal para Prevenir y Erradicar la Discriminación. Artículo 1, fracción III. Adicional, se añaden elementos propios de la discriminación por orientación sexual e identidad de género.





¹⁹ Consejo Nacional para Prevenir y Erradicar la Discriminación [Conapred]. (2016) Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/225271/glosario-TDSyG.pdf





rasgos de identidad, por el sexo asignado al nacer o por pertenecer a determinado grupo de población sin considerar situaciones y circunstancias particulares objetivas.

Estigma: Es la totalización de la identidad de la persona de acuerdo con una o varias características que son parte de sí misma. Esta generalización es negativa y tiende a desacreditar su personalidad y, por lo tanto, recibe un trato inferior al resto de la gente.²¹

Expresión de género: Es la manera en la que una persona muestra, manifiesta y expresa su género mediante el uso de determinados colores, la forma de vestir y hablar, comportamientos, actitudes, accesorios, maquillaje, lenguaje corporal y forma de interactuar.

Gay: Hombre cuya atracción sexo erótica y afectiva está referida a hombres.

Género fluido: Aquella identidad **no binaria** en la que una persona transita en su auto entendimiento de un género a otro; en ese sentido, un día puede sentirse como mujer, y en otro momento, como hombre o cualquier otra identidad.

Género: Es el conjunto de cualidades económicas, sociales, psicológicas y políticas y culturales atribuidas a los sexos²² de forma que, se encuentran dos grandes divisiones del género: para las mujeres, está el género femenino; para los hombres, el género masculino, pero ello no significa que sólo existan estos géneros. La característica más importante del género es que se define de manera opuesta y mutuamente excluyente, ya que, si un sujeto es varón, debe ser masculino, pero no existe posibilidad ideológica de ser femenino y viceversa. En el caso de contravenir este principio, la propia reproducción del sistema creará mecanismos que llamen al orden a quienes no lo cumplan.

Heteronormatividad: Expectativa normativa en la cual se piensa que todas las personas, de forma natural, deben ser heterosexuales. Esto significa que, cualquier otra práctica erótico-

²² Lagarde, M. (1990). Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas. Ciudad de México: Siglo XXI.





²¹ Goffman, E. (1963) Estigma: la identidad deteriorada. Buenos Aires: Amorrortu.





afectiva o sexual estará sancionada social, moral y culturalmente. La heteronormatividad se basa en el hecho biológico reproductivo de la especie humana donde para procrear, se necesitan las gónadas femeninas y las masculinas, pero la sexualidad, el erotismo, la afectividad y la intimidad escapan de meros impulsos biológicos.

Heterosexualidad: Es la **orientación sexual** en la que una persona se siente atraída sexo erótica y afectivamente por alguien cuyo género es distinto al suyo.

Homofobia: El odio, rechazo, aversión, prejuicio, discriminación y otros comportamientos violentos basados en estereotipos y estigmas contra las personas cuya orientación sexual es la homosexualidad o que parecen serlo.

Homosexualidad: Es la orientación sexual en la que una persona se siente atraída sexo erótica y afectivamente por alguien cuyo género es igual al suyo. Es importante señalar que los géneros no solamente son dos (comúnmente femenino y masculino) por lo que el concepto de homosexualidad debe entenderse ampliamente considerando el reconocimiento de géneros no binarios. Se rescatan aquí tres conceptos: por una parte, la palabra gay para hacer referencia al varón homosexual y por otra, los términos lesbiana y lesbianidad para hacer referencia a la homosexualidad femenina.

Identidad de género: La manera en la que una persona siente y vive su género, la cual se desarrolla durante los tres primeros años de vida.²³ Puede o no coincidir con el sexo asignado al nacer o con el que se ha asumido e incluye la experiencia vivencial del cuerpo (que involucra su modificación mediante tratamientos hormonales o quirúrgicos).

Intersexualidad: Las posibilidades o situaciones en las que la anatomía sexual de una persona no se ajusta del todo a los parámetros establecidos para la hembra o el macho humano; debido a eso, las variaciones posibles en una persona podrían corresponder en diferente grado a ambos sexos y pueden ser notables hasta la adolescencia e incluso,

²³ Consejo Nacional para Prevenir y Erradicar la Discriminación [Conapred]. (2016) Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/225271/glosario-TDSyG.pdf







pueden ser encontradas únicamente por observancia médica. Este término es amplio y enmarcado en los derechos humanos, producto de las luchas históricas de las personas intersexuales, por lo que el uso de palabras como hermafrodita, hermafroditismo o pseudohermafroditismo, deban evitarse.

Lesbiana: Mujer cuya atracción sexo erótica y afectiva está referida a mujeres.

Lesbianidad: Es la **orientación sexual** en la que una mujer se siente atraída sexo erótica y afectivamente por otra mujer; este concepto es alternativo al de homosexualidad femenina. El concepto de lesbianidad posee un significado político relacionado con la reivindicación de dicha orientación sexual.

Lesbofobia: Es el odio, rechazo, aversión, prejuicio, discriminación y otros comportamientos violentos basados en estereotipos y estigmas contra las mujeres cuya orientación sexual es la homosexualidad (lesbianidad) o que parece serlo.

LGBTTTIQA+: Acrónimo conformado por las siglas de las palabras Lesbiana, Gay, Bisexual, Transexual, Transgénero, Trasvesti, Intersexual, Queer y Asexual, cuyo origen se remonta a los años 90 para denominar a las poblaciones cuya orientación sexual e identidad de género es distinta a la heterosexual cisgénero. Esto, de ninguna manera, limita la atención que la SEIMUJER brinde a las personas cuya identidad de género u orientación sexual no se identifican en el acrónimo.

Mediación (Fase 3 de la ruta de atención): El nivel de atención siguiente a la orientación, donde la persona usuaria solicita que la institución intervenga en las áreas donde enfrenta una situación indeseada, algún acto discriminatorio o violento.

No binario: Conjunto de identidades de género que agrupa a todas aquellas personas que no se sienten identificadas con uno de los dos géneros tradicionalmente aceptados (el masculino o el femenino). En ese sentido, las personas que se identifican como agénero, género neutro, género fluido, entre otras, conforman géneros no binarios.









Orientación sexual: La capacidad que tiene una persona de sentir atracción erótico-afectiva hacia otra, sea o no de su mismo género o identidad de género. Las orientaciones sexuales existentes son: heterosexualidad, homosexualidad- lesbianidad, bisexualidad, pansexualidad y asexualidad.

Orientación (Fase 3 de la ruta de atención): Consiste en dotar de información a la persona solicitante de atención acerca de las posibilidades institucionales de actuación en su situación específica, los alcances de la atención, así como la ruta sugerida de atención integral.

Pansexualidad: Es la **orientación sexual** en la que una persona se siente atraída sexo erótica y afectivamente por otra, con independencia del sexo, género, identidad de género, expresión de género u orientación sexual que sienta y viva esa persona.

Perspectiva de Diversidad Sexual: Es una visión científica, analítica y política que permite estudiar y observar la forma en la que la sexualidad, la expresión y la identidad de género, así como la orientación sexual, se construyen de forma sociocultural.

Perspectiva de Género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.²⁴

Primeros Auxilios Psicológicos: Primer apoyo psicológico que debe recibir quien que ha atravesado una crisis, cuya premisa inicial es la salvaguarda de la vida bajo un esquema de protección de la persona que interviene, la cual debe conocer la forma de actuar bajo un

²⁴ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007). Diario Oficial de la Federación (art. 5 fr. IX). Fecha de la última reforma: 13 de abril de 2020.









modelo de capacitación en primeros auxilios psicológicos, independientemente de que sea o no un profesional en psicología o afines.²⁵

Resiliencia: Capacidad de las personas para adaptarse positivamente ante situaciones adversas.²⁶

Sexo asignado al nacer: Construcción sociocultural, principalmente en el espacio médicoobstétrico, en la cual, se designa un sexo a las personas, generalmente, de acuerdo con sus genitales. Esta determinación no es necesariamente correspondiente a la manera en la que las personas sienten, identifican y expresan su sexualidad y su género. Generalmente, cuando no es posible determinar un sexo se designa a las personas alguno de los dos sexos culturalmente reconocidos de forma unilateral, en lugar de nombrar a la persona como intersexual.

Sexo: El conjunto de características hormonales, físicas, biológicas, cromosómicas y genéticas a partir de las cuales se clasifica a la persona como hembra o macho de la especie humana, cuya denominación social es mujer u hombre; a pesar de ello, existen situaciones en las que dichas características no se ajustan del todo a los parámetros establecidos para la hembra o el macho humano, especialmente en la cuestión anatómica, por lo que se reconoce la existencia de la intersexualidad.

Sexualidad: El aspecto propio de la vida natural y social del ser humano. Está conformada por el sexo, la identidad de género, la orientación sexual, el placer, las relaciones íntimas, el deseo sexual y la reproducción. Todo esto se expresa a través de los pensamientos, fantasías, deseos, actos y prácticas.²⁷

²⁵ López, M.; Velasco, V.; Rojas, V. (2016). Primeros Auxilios psicológicos. Coordinación Nacional de Protección Civil. Recuperado de http://www.cenapred.gob.mx/es/documentosWeb/Enaproc/Conv_primerosauxilios.pdf 26 Juntos (2019). ¿Qué es la resiliencia? Recuperado de https://www.juntos.org.mx/que-es-la-resiliencia/ 27 Consejo Nacional para Prevenir y Erradicar la Discriminación [Conapred]. (2016) Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/225271/glosario-TDSyG.pdf









Término paraguas o hiperónimo: Palabra que engloba a otros conceptos relacionados, es decir, en su significado está contenido el de otros.

Trans: Término paraguas que engloba a todas las posibles variantes de transgresión, transición o reafirmación de la identidad o expresiones de género, lo que incluye a las personas transexuales, trasvestis, transgénero, entre otras. La característica común que permite crear el término paraguas es que el sexo asignado al nacer no concuerda con la identidad o expresiones de género de la persona.

Transfobia: Es el odio, rechazo, aversión, prejuicio, discriminación, no reconocimiento de la identidad o expresión de género de la persona y otros comportamientos violentos basados en estereotipos y estigmas hacia las personas con identidades, expresiones y experiencias trans, o que son percibidas como tales.

Transexual: Es aquella persona que se siente y se define a sí misma como alguien cuyo sexo y género son opuestos al que les fue asignado al nacer. Pueden optar por algún tratamiento hormonal o quirúrgico para adecuar su cuerpo a su identidad de género.

Transgénero: Es aquella persona que se siente y se define a sí misma como alguien cuyo género es opuesto al que les fue asignado. Generalmente optan únicamente por algún tratamiento hormonal para adecuar su cuerpo a su identidad de género.²⁸

Trato digno: Se refiere al derecho de las personas usuárias á ser tratadas con respeto entero de su dignidad al momento de acudir a una institución. Involucra el derecho de libertad, el respeto a la privacidad e intimidad y el ser tratada cordialmente por todo el personal institucional.²⁹

²⁹ Secretaría de Salud (s.f.). Trato adecuado: preguntas y respuestas. Recuperado de http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/preguntas_trato.pdf





²⁸ Consejo Nacional para Prevenir y Erradicar la Discriminación [Conapred]. (2016) Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/225271/glosario-TDSyG.pdf





Travesti: Aquella identidad en la que una persona presenta una apariencia opuesta a la del sexo y género asignados al nacer; puede ser de forma temporal o permanente y se expresa a través de la vestimenta, la manera de hablar, el maquillaje, los gestos y el comportamiento.

Víctima: Persona que directa o indirectamente han sufrido el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.³⁰

Victimización secundaria o revictimización: La mala o inadecuada atención que recibe la víctima una vez entra en contacto con el sistema de justicia,³¹ ya que los malos tratos institucionales constituyen una nueva vivencia de violencia además de las que ya vivió antes de llegar a las instituciones.

Violencia: La violencia es aquel acto u omisión intencional, cuya finalidad es el control, el sometimiento o el dominio de una persona o grupo, a fin de que realice la voluntad de quien la ejerce anulando la humanidad de la víctima.

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

CPEUM: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

CoIDH: Corte Interamericana de los Derechos Humanos

CNDH: Comisión Nacional de los Derechos Humanos

COEPREDV: Consejo Estatal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Violencia.

CEDHM: Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán

PAP: Primeros Auxilios Psicológicos

³¹ Gutiérrez, C.; Coronel, E.; Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, *15*(1), 49-58. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006&lng=es&tlng=es.





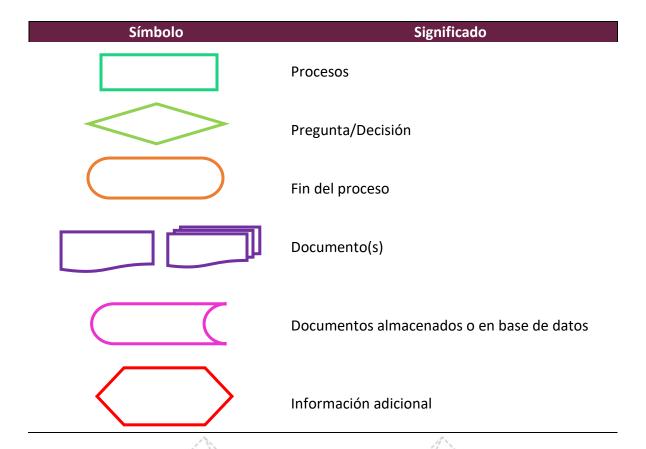
³⁰ Ley General de Víctimas (20). Diario Oficial de la Federación (arts. 22 y 23). Fecha de la última reforma: 13 de abril de 2020.





SEIMUJER: Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas.

SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO



IV. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN INSTITUCIONAL

Los principios en el actuar institucional, son un conjunto de valores y guías que rigen los actos del personal de las instituciones; se fundamentan en la visión, misión y objetivos que las entidades públicas persiguen y, por lo tanto, deben emplearse en todo momento.

En este capítulo se establecen aquellas premisas que deberán guiar la conducta de las personas servidoras públicas en SEIMUJER, así como de quienes realizan alguna otra actividad en la institución; los siguientes criterios, orientan los objetivos institucionales a través de la correcta implementación de la ruta de atención a la Población LGBTI.









Debido a que el presente Protocolo está dirigido a la atención de las personas de las poblaciones LGBTI en situación de violencia, es imprescindible que para cumplir el objetivo los valores sean interiorizados en cada una de las personas que integra la Secretaría, privilegiando la integridad, seguridad y bienestar de la persona usuaria a fin de que respeten los derechos humanos de la víctima y con ello, se evite volver a colocarla en una posición de vulnerabilidad.

1. Dignidad

Implica reconocer en la persona víctima la titularidad de todos los derechos humanos que le son inherentes por el hecho de ser persona, lo que se traduce en el respeto a su autonomía y a la capacidad de tomar decisiones propias; esto implica no tratarles de forma asistencialista, paternalista o condescendiente, sino como personas titulares de derechos con capacidad de actuar sobre su mundo, sea cual sea su decisión durante la atención brindada por la institución.

2. Buena fe

Es el derecho de la víctima a ser creída, por lo que debe presumirse su buena fe y, por lo tanto, movilizar los recursos institucionales designados con dicha convicción.

3. Trato humanizado

Es el reconocimiento de la condición humana de la persona usuaria y su situación de víctima, lo que implica que debe ser tratada por parte del personal institucional con respeto a su persona, a su libertad, la privacidad y a su intimidad.

4. Igualdad y no discriminación

La persona usuaria deberá recibir un trato basado en el respeto y por ningún motivo se le negará, excluirá o restringirá la atención por razón de sexo asignado al nacer, identidad de género, orientación sexual, expresión de género, origen étnico o nacional, lengua, religión, opiniones, edad, estado civil, condición médica, discapacidades, o cualquier otra que tenga









por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de sus derechos y de la igualdad en el trato, sumando con esto, el principio de enfoque especializado.

5. Enfoque especializado

Consiste en la implementación y ejecución de medidas que den atención a las particularidades identitarias, sociales y económicas de las personas usuarias que puedan generar mayor grado de vulneración a sus derechos, reconociendo las múltiples opresiones que una persona de la población LGBTTTIQA+, puede vivir además de su identidad o expresión de género, así como de su orientación sexual. Por lo tanto, se deberá brindar un trato especializado a fin de solventar el peligro y las condiciones de violencia a las que pueden estar expuestas.

6. Confidencialidad

Implica mantener reserva de la información que se obtenga de la persona atendida institucionalmente desde el momento en que se genera el primer contacto hasta el final de la ruta de atención; esto quiere decir que ningún dato podrá ser divulgado, dado a conocer, difundido o publicado sin el previo consentimiento expreso de la persona solicitante de la atención en la SEIMUJER.³²

7. Gratuidad

27

Significa que todo el proceso de atención (orientación, mediación y canalización) así como cualquiera otra actividad institucional que en el marco de las atribuciones de SEIMUJER corresponda conocer y que tenga como finalidad procurar las solicitudes y necesidades de las personas de la comunidad LGBTTTIQA+, a través de herramientas informativas, gestión para el reconocimiento y respeto de sus derechos, se realizarán sin ningún costo.

³² Viola, I. (2010). La confidencialidad en el procedimiento de mediación. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política, (11). Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=788/78817024004









8. Debida diligencia

La Secretaría brindará la atención y realizará sus procesos para cumplir dicho fin en un tiempo razonable para lograr que la persona usuaria reciba un trato digno, por lo que la SEIMUJER eliminará, dentro de sus atribuciones, los obstáculos institucionales, humanos, financieros y materiales que puedan impedir el acceso a la atención real y efectiva de las personas de la comunidad LGBTTTIQA+.

9. Trabajo colaborativo

Todas las áreas que integran a la SEIMUJER deberán, en el marco de sus funciones, brindar los servicios necesarios a fin de dar cumplimiento al presente Protocolo. La atención a las personas de la comunidad LGBTTTIQA+, deberá entenderse como un trabajo en conjunto de toda la Secretaría, aunque tenga mayor participación en el cumplimiento el Comité Técnico y el Departamento de Diversidad Sexual.

En ese sentido, todo el personal sin distinción tiene la obligación de colaborar en las fases y pasos que aquí se describen. Es importante contar con alianzas interinstitucionales para la atención, pero la obligación que establece el presente protocolo es que toda la atención integral sea solventada por la SEIMUJER.

V. DEL PROTOCOLO

ÁREAS ADMINISTRATIVAS RESPONSABLES DE APLICAR EL PROTOCOLO

Todo el personal adscrito a la SEIMUJER tendrá la obligación de aplicar los principios, procesos y líneas de acción en la atención a las personas de la población LGBTTTIQA+ que se establecen en el presente Protocolo, siempre dentro del marco de sus atribuciones.









COMITÉ TÉCNICO

Atribuciones

El Comité Técnico (en adelante, el Comité), es un grupo de trabajo especializado en la materia constituido con la obligación inicial de realizar el presente protocolo; así también, tiene a su cargo las atribuciones permanentes de divulgación, implementación y observancia de cumplimiento de este instrumento, con la facultad para modificarlo si así se considera.

- Se entenderá por realización, el proceso mediante el cual se creó el Protocolo.
- Se entenderá por divulgación el conjunto de actos que tengan como finalidad publicar, extender, hacer llegar, poner al alcance o a disposición de todas las personas servidoras públicas de la SEIMUJER el presente Protocolo, así como a la población en general por los medios oficiales destinados para ello.
- Se entenderá por implementación el proceso mediante el cual se crean estrategias, planes y acciones para ejecutar, poner en marcha o poner en funcionamiento el Protocolo, lo que incluye también la realización de capacitaciones al personal acerca del alcance, uso y finalidad de este de forma inicial y periódica, de acuerdo con las modificaciones y cambios que surjan.
- Se entenderá por observancia el cumplimiento puntual, exacto y preciso de lo que se establece en el Protocolo.

Estructura orgánica

El Comité será integrado por:

Presidencia: Recaerá en la persona titular de la SEIMUJER; en caso de ausencia, la persona titular de la Subsecretaría de Fomento y Desarrollo Integral de las Mujeres será quien tome el lugar. Quien ocupe la presidencia, tendrá voz y voto en los casos que así lo requieran.









Vicepresidencia: Recaerá en la persona titular de la Subsecretaría de Fomento y Desarrollo Integral de las Mujeres. En caso de ausencia, deberá ser suplantada por alguna de las personas vocales. Quien ocupe la vicepresidencia, tendrá voz y voto en los casos que así lo requieran.

Secretaría Técnica: Recaerá en la persona titular del Departamento de Diversidad Sexual. Quien ocupe la Secretaría Técnica, tendrá voz y voto en los casos que así lo requieran.

Vocales: La persona titular de la Secretaría Técnica de la SEIMUJER, así como la persona titular de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva conformarán las vocalías, quienes tendrán únicamente voz.

Funciones

De la Presidencia:

- Presidir las sesiones del Comité.
- II. Enunciar el programa u orden del día de cada sesión, así como sus objetivos y acuerdos esperados.
- III. Recibir y estudiar las propuestas de actualizaciones y cambios al Protocolo.
- IV. Diseñar y proponer modificaciones al Protocolo.

Emitir su opinión y voto en cuanto a las modificaciones y asuntos que se pongan a votación.

De la Vicepresidencia:

- Diseñar y proponer modificaciones al Protocolo y presentarlos ante la Presidencia del Comité.
- II. Emitir su opinión y votación en cuanto a las modificaciones al protocolo y otros asuntos que se pongan a votación.
- III. Emitir y publicar la convocatoria de sesión del Comité, notificando mediante oficio dirigido a cada una de las partes integrantes con al menos cuarenta y ocho horas de









anticipación tratándose de sesión ordinaria, y hasta con doce horas de anticipación en el caso de sesiones extraordinarias. La convocatoria deberá contener la fecha y hora de celebración. Adicionalmente, al momento de enviar la convocatoria, se deberá poner a disposición de las personas convocadas la documentación necesaria para el desahogo de los temas del orden del día.

IV. Suplir, en caso de ausencia, las funciones de la Presidencia.

De la Secretaría Técnica:

- I. Llevar el registro y seguimiento de los acuerdos establecidos en las sesiones.
- II. Realizar el programa u orden del día de cada sesión, cuyo contenido se integra por:
 a) Objetivo de la sesión;
 b) Antecedentes (información de la sesión previa en cuanto a acuerdos);
 c) temas a discutir y su duración.
- III. Proponer actualizaciones y cambios al Protocolo y presentarlos ante la Presidencia del Comité.
- IV. Emitir su opinión y votación en cuanto a las modificaciones que se pongan a votación.
- V. Presentar un informe estadístico semestral de los casos de atención a la comunidad LGBTTTIQA+, así como de las evaluaciones a la atención brindada por la Secretaría a las personas LGBTI.
- VI. Realizar un plan de trabajo semestral de acuerdo con los resultados contenidos en el informe estadístico al que hace referencia la fracción V de esta sección, a fin de fortalecer las áreas de oportunidad que se encuentran en lo relacionado con la violación a los derechos humanos de las personas de la comunidad LGBTTTIQA+ (ver apartado "Del informe estadístico").
- VII. Realizar la sistematización de las adecuaciones aprobadas en las sesiones del Comité y emitir el oficio para todas las áreas que integran la Secretaría a fin de notificar los cambios en el Protocolo o en su caso, emitir y publicar la convocatoria de capacitación sobre las modificaciones a todo el personal de la SEIMUJER.









VIII. Planear, diseñar e implementar la capacitación sobre los cambios al Protocolo a todo el personal de la SEIMUJER, contando con un registro de las personas asistentes, así como área y cargo.

De las Vocalías:

- Proponer actualizaciones y cambios al Protocolo y presentarlos ante la Presidencia del Comité.
- II. Emitir su opinión en cuanto a las modificaciones que se pongan a votación.
- III. Suplir, en caso de ausencia en las sesiones, a la Vicepresidencia del Comité.

Quorum

Para que sea posible realizar cada una de las sesiones semestrales, se deberá contar con la presencia de al menos la representación de la Presidencia del Comité, la Vicepresidencia y la Secretaría Técnica

Sesiones

El Comité deberá sesionar ordinariamente cada seis meses, previa emisión, publicación y notificación de la convocatoria para cada una de las partes integrantes del Comité; extraordinariamente, cuando en alguna situación de emergencia se considere urgente convocar al Comité para sesionar, especificando en la convocatoria el punto específico a tratar y el motivo de la urgencia debidamente justificado. Las sesiones podrán realizarse de manera presencial o virtual, según se estime conveniente.

Los votos podrán ejercerse por medios electrónicos de comunicación; la Secretaría Técnica del Comité, durante la sesión lo hará constar por escrito en los documentos correspondientes.

El acta de sesión y cualquier documento que deban firmar las personas integrantes del Comité, podrán ser suscritos a través de firma autógrafa o electrónica.









Del Informe Estadístico

El informe estadístico es un documento elaborado por la Secretaría Técnica del Comité en el cual, se sistematiza la información recabada de los casos atendidos por parte de la Secretaría. Se conforma de cuatro rubros, distribuidos de la siguiente manera:

Parte 1. De la situación de discriminación y violencia.

Se presentará de forma gráfica con su respectiva interpretación, la medición de las siguientes variables, las cuales son obtenidas del formulario estadístico contestado por la persona usuaria en la etapa C de la fase 2 de la Ruta de Atención del presente Protocolo:

- a) edad;
- b) lugar de procedencia/residencia;
- c) sexo asignado al nacer;
- d) identidad de género;
- e) motivo de la atención
- f) las demás que se consideren necesarias.

Parte 2. De la satisfacción en la atención.

Se presentará gráficamente con su respectiva interpretación, la evaluación a la atención brindada por la Secretaría a las personas LGBTTTIQA+; esta información se obtendrá de la cédula de satisfacción que realicen las personas usuarias en la fase 3 de la Ruta de Atención del presente Protocolo. El propósito es detectar las áreas de oportunidad en la atención hacia las personas usuarias. Incluye también, las recomendaciones de acuerdo con el análisis de este apartado.

Parte 3. De los sitios de prevalencia

Se presentará de forma gráfica con su respectiva interpretación, las dependencias, entidades, escuelas, lugares de trabajo, espacios públicos o cualquiera que sea el lugar donde la persona usuaria vivió la situación por la que acudió a la Secretaría, las cuales son









obtenidas en la etapa C de la fase 2 de la Ruta de Atención del presente Protocolo para sumar al análisis situacional de la violación de los derechos de la población LGBTTTIQA+.

Parte 4. De las recomendaciones y plan de trabajo

Consiste en una serie de recomendaciones, de acuerdo con lo señalado en la Parte 3 para mejorar la atención, las cuales serán puestas a votación ante el Comité a modo de propuestas de modificaciones para ser incorporadas en el Protocolo, previa revisión y estudio de la Presidencia.

También, deberá realizar un plan de trabajo que contenga conversatorios, conferencias, videos, visitas, capacitaciones o las acciones preventivas que considere necesarias la Secretaría Técnica del Comité a fin de contribuir a disminuir las manifestaciones de violencia y discriminación vertidas en el informe.

De las modificaciones al Protocolo

El Protocolo será modificado las veces que así se considere necesario a fin de brindar la mayor atención posible a las personas de las poblaciones LBGTTTIQA+; cualquier modificación, adición o supresión, deberá realizarse previo acuerdo y aprobación del Comité en sesión ordinaria válida con las formalidades previamente descritas.

Cuando existan modificaciones sustanciales que cambien de forma importante los procesos de la ruta de atención u otros puntos de trascendencia, deberá realizarse una capacitación al personal de la SEIMUJER, a fin de que conozcan las variaciones y la forma de operarlas. De lo contrario, cuando las adecuaciones no sean de tal orden, deberán ser publicadas y notificadas mediante oficio a las áreas que integran la Secretaría, contando con la firma de todas las personas titulares de cada una de las áreas que integran la Secretaría.

Perfiles de las personas servidoras públicas

Debido a que la ruta de atención para las personas LGBTTTIQA+, contiene una serie de pasos a seguir en donde se brindará orientación, mediación y canalización, las personas servidoras





34





públicas de la SEIMUJER, especialmente quienes conformen el Comité Técnico y atiendan de forma directa a las personas usuarias, deben tener conocimientos sobre:

Primeros Auxilios Psicológicos. Este aspecto debe ser parte de una capacitación continua y permanente a todas las áreas de la Secretaría, sin distinción alguna, a fin de desarrollar en el personal de la SEIMUJER la capacidad de brindar los primeros auxilios psicológicos de forma profesional y correcta cuando así se requiera:

- a) Perspectiva de Género.
- b) Perspectiva de Diversidad Sexual.
- c) Lenguaje incluyente.
- d) Instrumentos internacionales básicos en materia de derechos humanos de la comunidad LGBTTTIQA+: Declaración Universal de Derechos Humanos; Declaración de Montreal (Derechos humanos LGBT); Principios de Yogyakarta.
- e) Instrumentos jurídicos nacionales relacionados con los derechos humanos de las personas LGBTTTIQA+: Artículo 1° CPEUM; Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; Ley General de Víctimas; Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- f) Instrumentos jurídicos locales: Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Violencia en el Estado de Michoacán; Ley de Atención a Víctimas para el Estado de Michoacán; Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán.
- g) Derecho penal y familiar (nociones básicas) relacionadas con la violencia contra la comunidad LGBTTTIQA+, así como sus procesos interinstitucionales básicos para brindar orientación.

VI. RUTA DE ATENCIÓN

En este apartado del Protocolo, se describé detalladamente en orden lógico los pasos a seguir durante el proceso de atención de las personas de la comunidad LGBTTTIQA+ que asisten a la SEIMUJER a solicitar atención institucional. Esto es, desde el primer momento









en que una persona usuaria se presenta físicamente en la institución en búsqueda de algún tipo de asistencia, hasta el momento en que sale de la institución, ya sea porque fue atendida integralmente su petición inicial o porque es necesario seguir el proceso con apoyo de otras dependencias.

Asimismo, establece la forma y alcance de participación de las partes involucradas en cada una de las fases de atención. A través de una narrativa descriptiva, se guía a cada interviniente del proceso con pautas y sugerencias relativas a su actuar institucional enmarcadas en estándares internacionales de derechos humanos para la atención de víctimas y poblaciones LGBTTTIQA+.

La atención que se debe bridar por parte de la SEIMUJER a las personas de la población LGBTTTIQA+, de forma genérica se realiza a través de las siguientes cuatro fases:

Fase 1: Primer contacto

Fase 2: Valoración de la atención Fase 3: Intervención multidisciplinari

Fase 4: Seguimiento

FASE 1. PRIMER CONTACTO

El primer contacto se entiende como el punto inicial en la búsqueda de apoyo y soluciones a los problemas que enfrenta la persona LGBTTTIQA+, que asiste a la SEIMUJER en búsqueda de atención institucional. Es el momento trascendental para que genere confianza y así, instarla a continuar con el proceso necesario para salvaguardar su integridad. Brindar certeza y seguridad a la persona usuaria es necesario para que continúe el proceso institucional de acceso a la justicia.³³

Cualquier persona servidora pública que trabaje en la SEIMUJER puede ser el primer contacto que atienda a una persona de la población LGBTTTIQA+, ya que la solicitud de

https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/2020/Mexico/UNODC_Rutas_criticas.pdf





³³ ONUDC (2018). Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia para el estado de Nuevo León. Recuperado de





atención o apoyo puede ocurrir en la entrada de la institución, en la recepción o en algún evento público. A pesar de eso, existe más probabilidad de que el personal policial de seguridad en la recepción sea el primer contacto.

Los pasos para el primer contacto son:

a) Dirigirse a la persona: Saludarle de forma amable, y enseguida preguntar:

"¿Cómo me puedo referir a ti?"

Aclaración

¿Por qué no preguntar "cómo te llamas"? Al hacer esta pregunta, es posible que la persona usuaria se vea orillada a expresar su nombre jurídico, referenciando algún documento oficial como lo es la credencial

de elector, el acta de nacimiento o su CURP, las cuales, no necesariamente pueden corresponder a su identidad de género; por ello, se debe apelar a que se le nombre como se autodenomina.

- **b) Motivo de visita:** Preguntar de forma amable, cuál es el motivo de la visita a la Secretaría y anotarlo en la libreta de registro de visitantes que se encuentra en la recepción. En el caso de que el primer contacto no sea el personal policial de seguridad, deberá anotarse en una ficha la autodenominación de la persona usuaria y el motivo de su visita.
- c) Invitarle a esperar: Después de retomar ambos datos, invitarle a tomar asiento en la sala de espera de la Secretaría, indicando que en breve le brindarán atención para transmitirle a la persona usuaria la sensación de ser atendida.
- d) Contactar al Departamento de Diversidad Sexual: Quien realizó los pasos a), b), y c), deberá contactarse inmediatamente con el personal del Departamento de Diversidad Sexual, indicando la presencia de una persona que requiere la atención por parte de esa unidad administrativa, indicando la autodenominación de la persona solicitante de la atención y el motivo de su presencia en la SEIMUJER. Esto es fundamental a modo de evitar la victimización secundaria.









La vinculación entre la persona que solicita la atención institucional y el Departamento de Diversidad Sexual, podrá ser vía telefónica (a la extensión de la oficina o al teléfono móvil del personal) o presencial. En caso de no contar con el recurso telefónico en la inmediatez; esto presupone contar con una extensión telefónica o número de celular conocido por el área de recepción en la que se pueda notificar al Departamento la presencia de una persona que requiere ser atendida, a fin de brindar la atención bajo el principio rector de confidencialidad establecido en este Protocolo.

De no ser posible lo anterior, los teléfonos de contacto de las personas que integran el Departamento deberán ser socializados en el área de recepción para conocimiento del personal policial de seguridad. En caso de que la persona que funja como primer contacto desconozca los medios de comunicación con el área de atención, deberá recurrir a la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva. Si no hay respuesta, continuar ascendiendo en la jerarquía administrativa correspondiente.

Es importante resaltar que, el hecho de no contar con una extensión particular o teléfonos de trabajo específicos para el personal no podrá ser de ninguna manera, motivo para negar o cancelar la atención a la persona que lo solicita.

e) Contacto entre el personal del Departamento y la persona usuaria: El personal del Departamento confirmará la autodenominación de la persona y posteriormente se presentará ante ella diciendo la forma en la que se nombra y cuál es su cargo. Posteriormente, invitará a pasar al área donde se llevará a cabo la entrevista para la valoración de su atención.

En los casos en los que por la propia actividad del Departamento de Diversidad Sexual no se encuentre físicamente alguna persona de las adscritas a esa unidad administrativa, se podrá establecer la vinculación de manera telefónica con la persona usuaria en donde el personal atenderá la llamada, siguiendo los pasos del inciso e). El objetivo es acordar la atención presencial de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria y la ruta de trabajo del personal del Departamento.









De no ser posible localizar a alguien del Departamento por ningún medio, se buscará atención en la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva. En el caso de que tampoco haya respuesta, se buscará apoyo en la Subsecretaría de Fomento y Desarrollo Integral de las Mujeres.

Antes de continuar

Cuando la persona que llega a solicitar atención se encuentre en un estado psicológico notoriamente alterado, el personal que funja como primer contacto deberá iniciar con los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). El objetivo de los PAP es permitir expresar y

canalizar las emociones de la persona usuaria de forma segura para ella y para la persona que está interviniendo, por esa razón, se deberá procurar fomentar la libre expresión. Esta es una herramienta indispensable para el personal policial de seguridad de recepción, del Departamento de Diversidad Sexual y en general, todo el personal de la SEIMUJER, por lo que su conocimiento básico es imprescindible.

Los componentes básicos de los Primeros Auxilios Psicológicos son:

- 1. Establecer el *rapport*. Es decir, generar un entorno de empatía donde la persona de la población LGBTTTIQA+, se sienta en confianza. Por esta razón, presentarse es muy importante, realizar el paso descrito en el inciso a) Cómo dirigirse a la persona; asimismo, se debe comunicar a la persona que recibe la atención que la SEIMUJER es un lugar seguro y que será atendida con prontitud. Posteriormente, la persona deberá ser acompañada a un espacio con privacidad para conversar.
- 2. Analizar la dimensión del problema en tres ámbitos de temporalidad básica, mediante la realización de las siguientes preguntas:
 - Presente: Preguntar ¿Qué sucedió? ¿Cómo te sientes? ¿Qué puedes hacer?
 - Pasado inmediato: Preguntar ¿Quién? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo?









- Futuro inmediato: Indagar por eventuales riesgos a los que se puede enfrentar.
- 3. Hacerle saber a la persona que durante el proceso de búsqueda y estructuración de posibles soluciones estará acompañada por la SEIMUJER.

Después de brindar los PAP, y de verificar que la persona se encuentra estable, se procederá con los pasos b); c); d); y e) de la fase 1 de la ruta de atención. En el caso de que la persona no logre establecerse emocionalmente, deberá ser canalizada con un profesional en Psicología o Psiquiatría del área de atención psicológica de la Secretaría, quien por ningún motivo podrá negar la atención a la persona.

Posteriormente, se agendará una nueva reunión o visita con el personal del Departamento una vez que sea atendida. En el caso de que el personal del Departamento sea quien brinde los PAP y se verifique que la persona usuaria se encuentra tranquila y con posibilidad de continuar, deberán seguirse los pasos a); b); c); d); y e) de la fase 1 de la ruta de atención confirmando los datos que se hayan obtenido al momento de realizar los PAP para asegurarse de que no haya errores y poder brindar así la mejor atención posible.

¿Qué hacer si la persona usuaria habla en lengua de señas, alguna lengua indígena o extranjera, idioma braille u otra situación similar?

- Si se observa que la persona visitante habla algún idioma diferente al español o lengua de señas y no viene acompañada de alguien que pueda interpretar, realizar los pasos c);
 d) y e) de la fase 1 de la ruta de atención.
- Si la persona viene acompañada de alguien con capacidad de interpretar se deberán realizar los pasos a); b); c); d); y e) de la fase 1 de la ruta de atención.
- Si la persona posiblemente es menor de edad, se deben seguir los pasos a); b); c); d); y
 e) de la fase 1 de la ruta de atención. Por ningún motivo se debe preguntar la edad en
 el primer contacto ni será motivo de negación de la atención o servicio. La persona









designada del Departamento será quien realice el proceso indicado en la Fase 2 de este Protocolo.

¡Recuerda!

- Mirar al rostro a la persona cuando se hable, en forma amigable y natural.
- Evitar fijar la mirada en otras partes de su cuerpo o vestimenta.
- No tocar a la persona, salvo que ella expresamente lo solicite. Por ejemplo, para ayudarle a trasladarse, subir un escalón, etcétera.

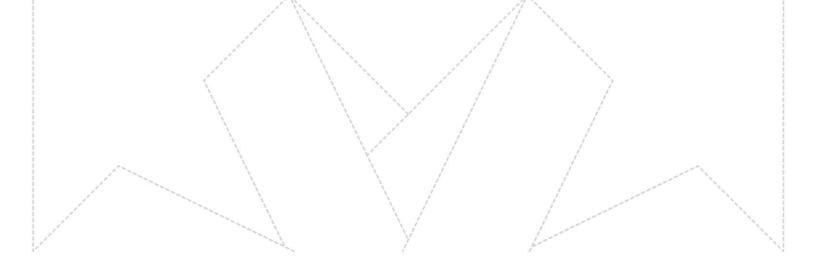




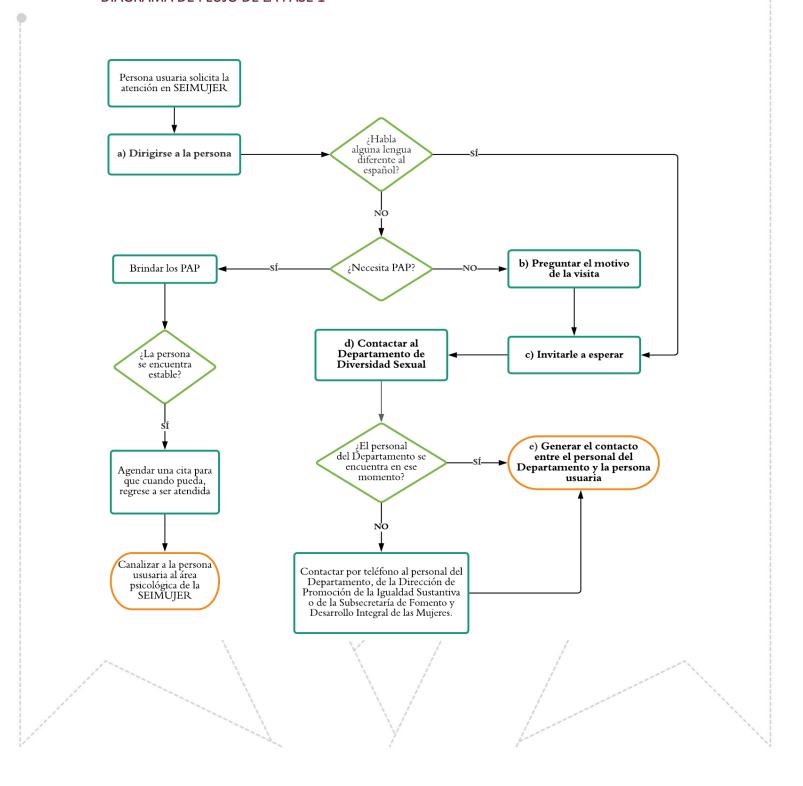








DIAGRAMA DE FLUJO DE LA FASE 1











FASE 2. VALORACIÓN DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN

Una vez que se ha establecido el contacto con la persona usuaria y se ha verificado que se encuentra en condiciones para continuar el proceso, se procederá a realizar una entrevista un poco más profunda, para indagar los detalles del motivo de la visita a SEIMUJER.

Pasos para realizar la entrevista

a) Acompañar a la persona usuaria a un espacio adecuado: Este momento, se trata de guiar a la persona usuaria a un espacio institucional adecuado en donde se realizará la evaluación de la atención que requiere. Este lugar debe ser un lugar cómodo, privado, sin presencia de personas ajenas a esta fase del proceso de atención.

Para ello, se deberá adecuar un espacio de atención dentro de la misma oficina del Departamento, en el área de enfermería o cualquier otro lugar que, al momento de adecuarse, cumpla estos requisitos. Si no se cuenta con un espacio físico particular para la atención, el personal del Departamento deberá habilitar un sitio que cumpla los requerimientos de este paso para hacerlo. Por ningún motivo, el hecho de no contar con una oficina especial o lugar designado será motivo para negar la atención a las personas de la población LGBTTTIQA+ que lleguen a la SEIMUJER.

- **b) Generar un ambiente de confianza:** Explicar a la persona solicitante de la atención que el personal de la Secretaría está ahí para brindarle la ayuda posible, que ese lugar es privado y que nadie más escuchará los detalles de la conversación a entablar, para instar a la persona usuaria a expresarse con libertad y confianza.
- c) Contestar el formulario de datos estadísticos: El personal del Departamento solicitará a la persona usuaria información para dar respuesta a un formulario con algunos datos personales, a fin de contextualizar su situación y recabar información estadística para el análisis y las propuestas a presentar en las sesiones semestrales del Comité Técnico, relativas a generar políticas públicas eficaces en favor del









reconocimiento y respeto de los derechos humanos de las poblaciones LGBTI en Michoacán.

Este cuestionario será respondido por el personal del Departamento con la información que surja durante la conversación con persona atendida, previa lectura del respectivo aviso de privacidad y consentimiento expreso relativo al uso y manejo de datos personales por parte de la SEIMUJER; los antecedentes a recabar son los siguientes:

- Autodenominación
- Edad (a fin de canalizar y contextualizar las situaciones con las autoridades correspondientes en caso de la persona atendida tenga menos de dieciocho años).
- Lugar de procedencia/residencia
- Sexo asignado al nacer
- Identidad de género
- Información de contacto (seguimiento)

Antes de continuar

Es importante que se le informe a la víctima para qué se recopilan sus datos, los cuales estarán protegidos de acuerdo con el marco normativo descrito en el formulario y que se tratarán con confidencialidad, siempre protegiendo su derecho a la privacidad y

a su integridad. En caso de que no acepte, se debe continuar con la entrevista sin menoscabar en ningún sentido la atención que se otorgue.

Posteriormente, se concederá la palabra a la persona atendida (o a quien le interprete) para que relate con detalle los hechos o motivos por los cuales asiste a la SEIMUJER a solicitar atención institucional. Es necesario motivar a la persona a proporcionar los detalles necesarios, de forma tal que la situación pueda analizarse de la manera más integral posible. En ese sentido, es fundamental que el personal del Departamento intervenga de vez en cuando para ampliar o clarificar la información proporcionada y que retroalimente lo dicho en la relatoría.









A fin de mejorar el proceso, es importante observar que la relatoría de la persona exprese a) ¿qué pasó?; b) ¿cuándo pasó?; c) ¿cómo pasó?; d) ¿dónde pasó?; e) ¿quiénes intervinieron? Si algunos de estos elementos no hubieran sido narrados por la persona o no fueran claros, es posible realizar con amabilidad preguntas que ayuden a obtener la información faltante. Resulta importante señalar el espacio en el que se vive la situación, ya que será importante considerar esta variable en el Informe Estadístico, que podría derivar en el diseño de políticas púbicas más específicas en materia de prevención de violencia en contra de las comunidades LGBTTTIQA+ en Michoacán.

d) Evaluar el nivel de atención requerido por parte de la persona usuaria: De acuerdo con lo relatado, se determinará el nivel de atención requerido por la persona, y en caso de que no corresponda con las atribuciones, funciones y objetivos de la Secretaría, se informará de aquellas instituciones a las que se deba acudir para que conozcan del caso y den atención a su petición. Los niveles de atención a saber son: orientación, mediación y canalización.

Tengo duda de si en SEIMUJER se brinda atención

¿Qué pasa

Se deberá informar a la persona usuaria que no se tiene la certeza de si ese servicio que solicita puede otorgarse o no en la Secretaría, pero que, a la brevedad, se le dará información al respecto. En ese caso, el personal del Departamento de Diversidad

Sexual deberá acudir a la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva, a la Subsecretaría de Fomento y Desarrollo Integral de las Mujeres, a la Secretaría Técnica de SEIMUJER o al área que crea conveniente para resolver su duda y estar consecuentemente en posibilidad de dar la orientación correcta a la persona usuaria.

La persona usuaria es menor de edad









Para otorgar la atención a una persona menor de edad, es necesario que le acompañe alguien mayor de dieciocho años. El hecho de solicitar que su acompañante sea un familiar directo puede mermar la atención en tanto que la violencia familiar que viven las personas LGBTTTIQA+ puede implicar que la familia directa desconozca, rechace o incluso violente a la persona usuaria por su orientación sexual, expresión o identidad de género. La persona que le acompañe deberá actuar como la persona tutora o representante legal.

En caso de que la persona menor de dieciocho años llegue sola a la SEIMUJER a solicitar la atención, se le deberá informar que es necesario contar con la presencia de un acompañante mayor de edad o su representante legal. Si la persona no tiene la posibilidad de recurrir a ninguna persona de su confianza con esa característica que le acompañe en ese momento, se le explicará que será canalizada a la Casa del Adolescente para que se le brinde la atención necesaria; el personal del Departamento deberá acompañar a la persona menor de edad a esta institución.

La persona usuaria menor de dieciocho años tiene la libertad de aceptar o rechazar la canalización. Frente a todos estos posibles escenarios de la Fase 2, relativos a la atención de personas menores de dieciocho años, la forma de atenderles será siguiendo los pasos a); b); y c) de la Fase 3 de la Ruta de Atención. En el supuesto de que, en la Casa del Adolescente, la persona usuaria no sea aceptada, deberá orientarse la canalización a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del DIF Michoacán.

Cuando la persona atendida menor de dieciocho años sea madre o padre, se sugerirá la canalización a una red de apoyo que el personal del Departamento establezca, por lo que los pasos a seguir de la Fase 2, en este caso, serán a); b); y c) de la Fase 3 de la Ruta de Atención. La persona se encuentra con la libertad de aceptar o rechazar la canalización.

La persona usuaria se encuentra en situación de calle

La persona usuaria deberá ser canalizada al DIF con el fin de ser atendida lo más pronto posible y así, salvaguardar su vida e integridad, por lo que los pasos a seguir de la Fase 2, en











este caso, sólo serán a); b); y c) de la Fase 3 de la Ruta de Atención. La persona usuaria se encuentra con la libertad de aceptar o rechazar la canalización.





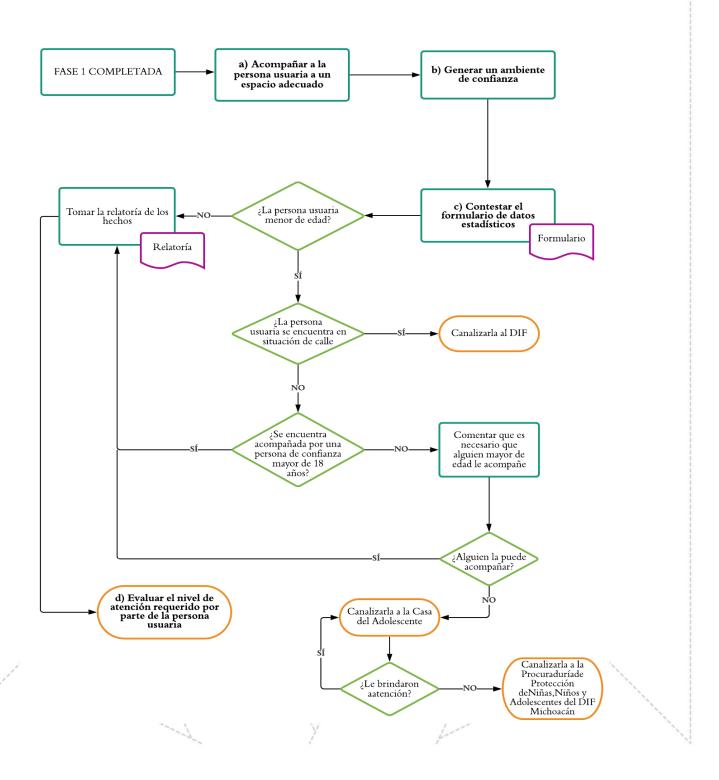








DIAGRAMA DE FLUJO DE LA FASE 2











FASE 3. INTERVENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA CON ENFOQUE DE RESILIENCIA

Una vez identificado el tipo de atención que requiere la víctima, se deberá atender de acuerdo con lo siguiente:

a) Orientación

Consiste en dotar de información a la persona acerca de qué es lo que puede hacer, cuáles son los alcances de la atención brindada en la SEIMUJER y, por ende, cuáles son las rutas sugeridas por seguir. En caso de que la persona tenga la capacidad de acción identificada, desarrollada y aplicada o se encuentre en un nivel de movilización medio a alto ante su situación, es probable que decida seguir su proceso sola con base en la orientación brindada en la SEIMUJER.

Aun así, corresponde al Departamento de Diversidad Sexual ofrecer el acompañamiento en la orientación y respetar la decisión de la persona atendida, ya sea que acepte el acompañamiento o que decida continuar por sus propios medios, sola o con otras personas.

De ser así, aquí terminaría el proceso de acompañamiento a la persona y se pasará a la Fase 4 de la Ruta de Atención. Para finalizar el proceso, se solicitará con amabilidad a la persona usuaria, que llene una Cédula de Satisfacción referente a la atención brindada hasta ese momento por el personal del Departamento.

b) Mediación o intervención:

Este es el segundo nivel de atención, consiste en que, después de brindar orientación y ofrecer el acompañamiento, la persona usuaria solicite expresamente que se intervenga por parte del Departamento en las áreas donde enfrenta la situación indeseada. Respetando el margen de sus atribuciones legales en función del puesto que desempeña en la SEIMUJER como persona servidora pública, el personal del Departamento se pondrá en contacto con la persona, área, institución o lugar denunciado a fin de establecer comunicación con propósitos de mediación y arreglo anticipado en casos de conflicto.









Cuando la mediación tenga efectos favorables y satisfactorios para la persona usuaria, el personal del Departamento de Diversidad Sexual realizará una Nota Informativa en la que narre las acciones realizadas en este nivel de atención, el resultado de su gestión mediadora, así como la información relativa al lugar o a las personas físicas o morales involucradas según la relatoría de la persona LGBTTTIQA+.

Para finalizar esta parte del proceso, se solicitará a la persona usuaria que llene una Cédula de Satisfacción referente a la calidad de la atención brindada por el personal del Departamento.

c) Canalización

En aquellos casos en los que las acciones de mediación no hayan sido efectivas o suficientes y la ruta de atención proyectada rebase la esfera de las atribuciones y competencia de la SEIMUJER, se deberá canalizar a la persona solicitante de la atención a la institución o dependencia gubernamental que corresponda.

El personal del Departamento deberá ofrecer acompañamiento a la persona atendida y si ésta expresamente acepta, corresponderá acudir junto con la persona usuaria al lugar al que se le canaliza para continuar con el proceso de atención de su solicitud; el acompañamiento por parte del personal de la SEIMUJER se limita a la función de observar que la atención que recibirá por parte de la institución a la que se está canalizando, sea digna y adecuada.

Cuando de la entrevista previa realizada durante el paso b) y c) de la Fase 3 de la ruta de atención, se observe un posible caso de violencia que quizá ponga en peligro la integridad de la persona atendida, se podrán sugerir medidas personales inmediatas de autocuidado. Las siguientes propuestas tienen un enfoque de resiliencia, cuyo propósito es el motivar en a la persona que recibe la atención el desarrollo de estrategias personales de autocuidado y procuración de sí misma urgentes:







- 1. Consultar con la persona atendida, si la narrativa previamente realizada ha sido compartida con alguna otra persona de su confianza que tenga disponibilidad para acompañarle durante el proceso de atención. En caso de responder afirmativamente, preguntar datos de contacto de la persona referida con el objetivo de documentarlo en el expediente y tener disponible esa información en caso de algún incidente de peligro para la solicitante de la atención.
- 2. En caso de que la persona atendida exprese no tener vínculo con alguna persona cercana que pueda brindar apoyo o respaldo, o con la cual pueda compartir su situación, el personal del Departamento puede ofrecer proporcionar el contacto de colectivos de las poblaciones LGBTTTIQA+, que pudieran en un momento dado fungir como red de apoyo si así se requiere.
- 3. Fomentar el desarrollo de la capacidad de resiliencia, es decir, encaminar a la persona usuaria para que pueda afrontar la situación que atraviesa con confianza en las instituciones y en sí misma.

Es importante señalar que, la ruta de atención antes descrita, será diseñada en cada uno de sus pasos de manera conjunta con la persona atendida, de acuerdo a las particularidades del caso y bajo el consentimiento informado y manifiesto de la persona que recibe la atención.

Finalmente, la persona del Departamento de Diversidad Sexual que desde el inicio y hasta este momento ha brindado la atención a la persona solicitante, se asegurará de lo siguiente:

- Proporcionar a la persona que ha recibido la atención el formado denominado "Cédula de Satisfacción" y amablemente pedir que lo llene. Si la persona presenta algún impedimento para escribir (por analfabetismo o discapacidad), se deberá ofrecer apoyo para el llenado del formato en comento.









- Elaborar una Nota Informativa en la que se narre la culminación del acompañamiento y las características de este.
- Resguardar las documentales obtenidas hasta etapa del proceso, para su posterior archivo de acuerdo con la Guía Práctica de Archivo Documental y Estadístico de Atención a la Población LGBTTTIQA+, descrita en la siguiente fase de atención.

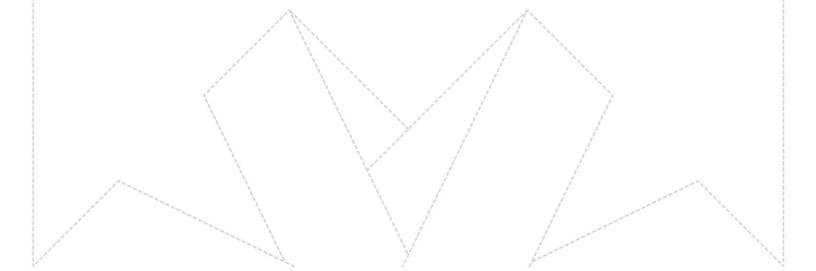




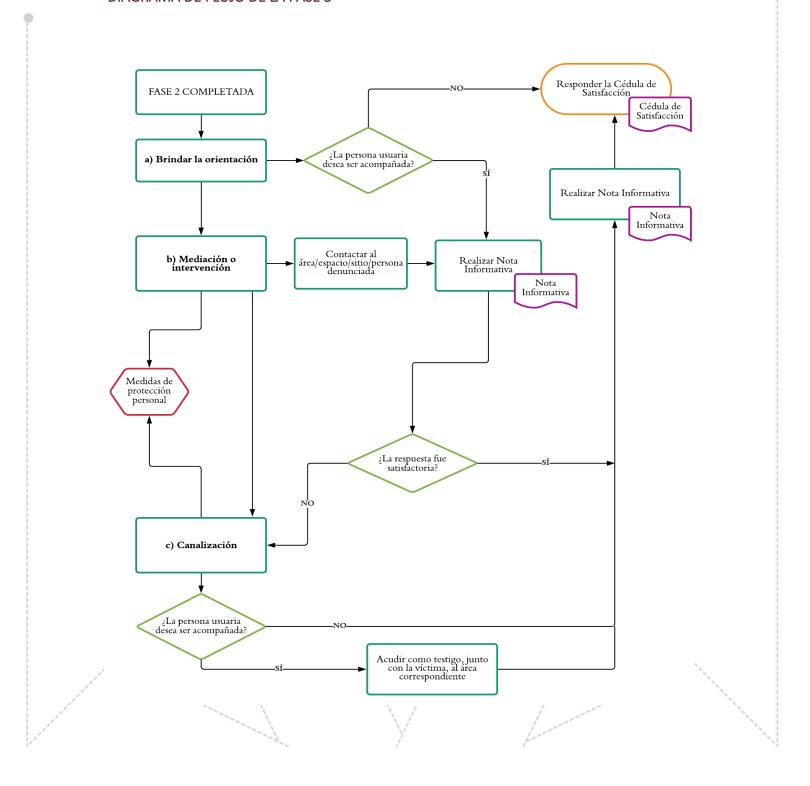








DIAGRAMA DE FLUJO DE LA FASE 3











FASE 4. SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información estadística recabada en la entrevista y las notas informativas, el personal del Departamento elaborará un informe semestral en el que se sistematice la información referente a la atención brindada a las personas de la población LGBTI. Este informe debe incluir el número de atenciones realizadas; las identidades de género para conocer su prevalencia; las edades, así como el nivel de atención requerido. Especificará las áreas de gobierno, instituciones privadas, espacios, centros laborales o cualquier otro lugar con mayor prevalencia de quejas recibidas por parte de las personas usuarias.

Asimismo, realizará un programa semestral o anual de capacitaciones, eventos, conversatorios o cualquier actividad encaminada a informar, educar y encarar prejuicios, las cuales serán diseñados con base en el análisis de las manifestaciones de discriminación con más prevalencia reportadas en el informe estadístico.

Las información recabada, documentada y generada por el Departamento de Diversidad Sexual de la SEIMUJER durante el desarrollo de cada fase de atención, deberá ordenarse y archivarse para quedar bajo su custodia conforme a la siguiente **Guía Práctica de Archivo Documental y Estadístico de Atención a la Población LGBTTTIQA+**; el propósito es el de resguardar fidedignamente las evidencias concernientes a la situación de las personas LGBTTTIQA+, como grupo de población en situación de vulnerabilidad, y a partir de éstas, proponer políticas públicas tendientes a identificar y revertir brechas de desigualdades:

GUÍA PRÁCTICA DE ARCHIVO DOCUMENTAL Y ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN LGBTTTIQA+

DEL DEPARTAMENTO DE DIVERSIDAD SEXUAL DE LA SEIMUJER

No	CARPETA	DOUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA CARPETA	OBSERVACIONES
1	EXPEDIENTES DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN LGBTTTIQA+	 Registro de acompañamiento y referencia 	 Se engrapan las hojas de este anexo, como parte de un solo expediente cada persona atendida. Se asigna un número de folio por expediente de persona atendida, que debe coincidir









			•	con el folio de la "Cédula de Satisfacción". Es muy importante resaltar con marca textos la forma en la que la persona se autodenomina. Los expedientes se organizan alfabéticamente, considerando "la autodenominación" de la persona atendida.
2	CÉDULAS DE SATISFACCIÓN	1. Cédulas de satisfacción	•	Este documento lo llena cada persona que reciba algún tipo de atención por parte del Departamento de Diversidad Sexual SEIMUJER. Se proporciona para concluir el proceso de atención y tener parámetros medibles en la calidad de la tención proporcionada independientemente del nivel. Se organiza la carpeta por "Número de folio" consecutivo.
3	EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	1. Cualquier tipo de evidencia documental de capacitaciones impartidas o recibidas relativa a los derechos de las personas LGBT		Oficios, flayers, convocatorias, reconocimientos, etc. Las evidencias se organizan cronológicamente, con una breve descripción adjunta respecto de la participación del departamento en cada evento, ya sea como área que da o que recibe capacitación.
4	INFORMES DE CAPACITACIÓN	1. Informe semestral de capacitación elaborado por el Departamento de Diversidad Sexual	•	Se archiva el acuse debidamente firmado o sellado por las personas titulares de las unidades que conforman la SEIMUJER.









			El criterio de organización de esta carpeta es cronológico.
5	SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL COMITÉ TÉCNICO	 Oficio de Convocatoria Convocatoria y sus anexos Orden del del día Pase de lista Acta de acuerdos 	 Se archiva el acuse de la convocatoria con los respectivos sellos y firmas de "recibido" por cada una de las áreas notificadas. El pase de lista y el acta de acuerdos deben contar con las firmas de todas las personas que participaron en la sesión. La carpeta se organiza cronológicamente, es decir, por fecha de la sesión, independientemente de si es ordinaria o extraordinaria.
6	ARCHIVO HISTÓRICO DEL PROTOCOLO Y SUS MODIFICACIONES	1. El Protocolo y sus diferentes versiones	 Como parte del archivo histórico institucional, se debe resguardar una copia del Protocolo Interno para la Atención de la Población LGBTTTIQA+ en la SEIMUJER vigente. Cualquier modificación producto de las sesiones de Comité, se deberá anexar también a esta carpeta la versión completa actualizada. El criterio de organización de la carpeta es cronológico.



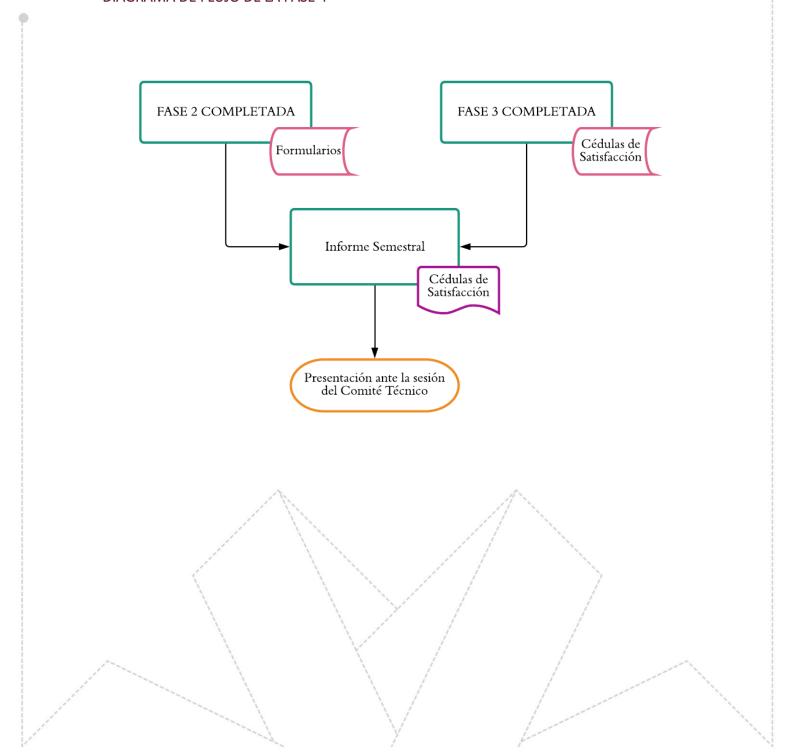








DIAGRAMA DE FLUJO DE LA FASE 4





57







VII. CONSIDERACIONES FINALES

En este apartado, se contemplan aspectos de protocolo que merecen ser retomados y especificados con una narrativa descriptiva de mayor profundidad; los escenarios que se apuntan aquí están incluidos en el proceso de atención a la comunidad LGBTTTIQA+, en la SEIMUJER explicado ampliamente en líneas anteriores. No obstante, la intención de estas consideraciones finales, es el de plantear posibles soluciones a situaciones que podrían derivar de las fases de la ruta de atención objeto del presente protocolo, a saber:

PRIMERA. Es posible que arriben a la SEIMUJER personas de la comunidad LGBTTTIQA+, que deseen solicitar atención institucional, y que tengan algún impedimento para escribir por sí mismas; tomando en cuenta que el primer paso de la Fase 1 denominada de "Primer Contacto" se desarrolla en el módulo de recepción de la dependencia, es importante considerar que, la persona encargada de realizar el primer contacto, tiene a su cargo la responsabilidad de ofrecer amable ayuda para efectuar el registro en la "Libreta de registro de visitantes".

Es imprescindible normalizar entre todo el personal que labora en la SEIMUJER, el respeto a la autodenominación o autoidentificación de cada persona como principio rector, no forzando a la persona visitante a expresar en forma oral o escrita su nombre jurídico que quizá no corresponda con su identidad de género.

SEGUNDA. En relación a aquellos casos que involucren la atención a personas de la población LGBTTTIQA+ con discapacidad visual, sordas, que no hablen español y asistan a la institución sin la compañía de alguna persona con capacidad de realizar la labor de intérprete, se debe considerar tener en la SEIMUJER un directorio de enlaces de apoyo interinstitucional de personas con perfil de intérpretes con disponibilidad para asistir a la las instalaciones de la Secretaría a brindar apoyo en el proceso de atención cuando así se requiera.

El soporte entre las áreas internas que conforman la Secretaría y la efectiva vinculación con otras instituciones, es fundamental para otorgar una atención transversal e integral a las









personas de la población LGBTTTIQA+ en el marco de respeto de todos y cada uno de sus derechos humanos.

TERCERA. Es necesario institucionalizar la importancia de la recolección de información estadística relacionada con el respeto, protección y garantía de los derechos humanos y fundamentales de las personas LGBTTTIQA+; por lo anterior, es menester considerar que los formatos diferenciados para el registro, la entrevista y la cédula de satisfacción mencionados en la Fase 1, 2 y 3 son los instrumentos idóneos diseñados para este objetivo.

CUARTA. Con la finalidad de fortalecer los lazos colaborativos tejidos por la SEIMUJER con la comunidad, sería útil diseñar de manera conjunta un plan de prevención de la violencia contra las personas LGBTTTIQA+ en Michoacán, que pueda ser implementado directamente por personas representantes de la comunidad con la guía de la institución.

Por lo anterior, es menester considerar la creación de una red comunitaria de "Personas Orientadoras Contra la Violencia hacia la Población LGBTTTIQA+", que de manera voluntaria, gratuita y previa capacitación por parte de la SEIMUJER, realicen en sus propias comunidades actividades dirigidas a orientar a las personas LGBTTTIQA+, sobre la violencia a la que pueden estar sujetas, así como su identificación, rutas de acción preventiva y procesos a seguir antes de llegar a la institución a solicitar atención. Esta estrategia tiene la finalidad de dotar a la víctima de más herramientas conceptuales y psicoemocionales que le fortalezcan durante el proceso de atención institucional en el caso de que desee iniciarlo.

Para configurar la red comunitaria de "Personas Orientadoras Contra la Violencia hacia la Población LGBTTTIQA+", se sugiere realizar convocatorias abiertas a las personas de la población en general estableciendo un proceso de selección específico para identificar a las personas candidatas a formar parte de la red comunitaria como Personas Orientadoras. Una vez seleccionadas, estas personas deberán recibir capacitación por parte de esta Secretaría con dos propósitos: primero, desarrollo de las habilidades establecidas en el apartado denominado para los "Perfiles de las personas servidoras públicas" y segundo, el





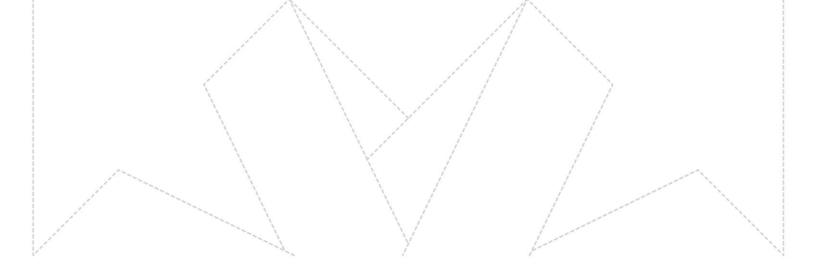




conocimiento integral del protocolo para la atención con enfoque diferenciado y perspectiva de género de mujeres en el espectro LGBTTTIQA+ en situación de violencia.

Las personas orientadoras, no serán autoridades, ni empleadas, ni servidoras públicas de la SEIMUJER; no podrán proporcionar asesoría legal o psicológica y no podrán tramitar quejas ni seguimiento de las mismas o alguna atribución equivalente. Su función se limita a colaborar voluntariamente en la estrategia para prevenir la violencia con las personas de la población LGBTTTIQA+, concediendo un espacio confidencial y seguro para las personas de su comunidad que le contacten, facilitándole a la persona solicitante la oportunidad de compartir su experiencia y resolver dudas.

QUINTA. Extender el alcance del presente Protocolo hacia la prevención de las discriminaciones y violencias en contra de las comunidades LGBTTTIQA+, es de vital importancia. Por lo que, se debe considerar implementar un esquema interinstitucional de capacitaciones a las distintas áreas del gobierno estatal y municipal en materia de los derechos de las personas LGBTTTIQA+.











VIII. REFERENCIAS

Asexualpedia. (s.f.). Género neutro. Recuperado de http://es.asexuality.org/wiki/index.php?title=Neutrois

Comisión Interamericana de Derechos Humanos [CNDH] (2015). Registro de Violencia contra Personas LGBT. Recuperado de http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/registro-violencia-lgbt.html

Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, travestis, transgénero, transexuales e intersexuales (LGBTI) en México, párrafo 256, 2019, México, p. 185, Recuperado de https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-10/INFESP-LGBTI%20.pdf

Consejo Nacional para Prevenir y Erradicar la Discriminación [Conapred]. (2016) Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/225271/glosario-TDSyG.pdf

Goffman, E. (1963) Estigma: la identidad deteriorada. Buenos Aires: Amorrortu

Gutiérrez, C.; Coronel, E.; Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. Liberabit, 15(1), 49-58. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006&Ing=es&tIng=es.

Jiménez, G. (2018). Diccionario de la identidad de género. Revista GQ. Recuperado de https://www.revistagq.com/noticias/cultura/articulos/entender-identidad-degenero-terminos-variedad-lgtbq/30680

Juntos (2019). ¿Qué es la resiliencia? Recuperado de https://www.juntos.org.mx/que-es-la-resiliencia/









- Lagarde, M. (1990). Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas. Ciudad de México: Siglo XXI.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007). Diario Oficial de la Federación (art. 5 fr. IX). Fecha de la última reforma: 13 de abril de 2020.
- Ley Federal para Prevenir y Erradicar la Discriminación. Artículo 1, fracción III. Adicional, se añaden elementos propios de la discriminación por orientación sexual e identidad de género.
- Ley General de Víctimas (20). Diario Oficial de la Federación (arts. 22 y 23). Fecha de la última reforma: 13 de abril de 2020.
- López, M.; Velasco, V.; Rojas, V. (2016). Primeros Auxilios psicológicos. Coordinación

 Nacional de Protección Civil. Recuperado de
 http://www.cenapred.gob.mx/es/documentosWeb/Enaproc/Conv_primerosauxilios.pdf
- Fundacionarcoiris.org.mx (2020). Observatorio Nacional De Crímenes De Odio Contra

 Personas LGBT. Recuperado de

 http://www.fundacionarcoiris.org.mx/agresiones/panel
- Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, Artículo 34 bis, 20 de enero de 2020, t. CLXXIV, núm. 28, sexta sección, México, http://congresomich.gob.mx/file/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-LA-ADMINISTRACI%C3%93N-P%C3%9ABLICA-REF-20-ENERO-2020.pdf
- Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, Manual de Organización de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, I. Antecedentes; V. Organigrama; 1.1.1.2 del departamento de diversidad sexual, 22 de noviembre de 2019, t. CLXXIII, núm. 87, séptima sección, México, p. 2, http://congresomich.gob.mx/file/7a-8719-1.pdf

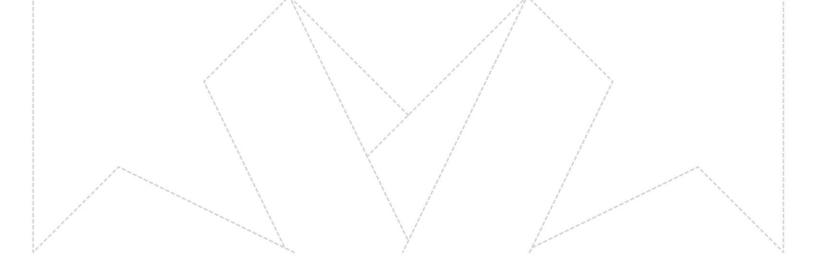








- Plataforma Nacional de Transparencia, Información Pública, Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo Institución, artículo 35, fracc. XLVI, Información de interés público, Reseña histórica, Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, ejercicio 2020, http://laipdocs.michoacan.gob.mx/?wpfb dl=162279
- Secretaría de Salud (s.f.). Trato adecuado: preguntas y respuestas. Recuperado de http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/preguntas_trato. pdf
- Sierra, C. (2019). Michoacán, de los más violentos para comunidad LGBT (sic). Quadratín Michoacán. Recuperado de https://www.quadratin.com.mx/principal/michoacan-de-los-mas-violentos-para-comunidad-lgbt/
- Soberón Mainero, Miguel, definición de protocolo, Diccionario Jurídico Mexicano, 1a. ed., México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1984, t. VII P-Reo, p. 299, https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1174/11.pdf











IX. ANEXOS

Registro de Acompañamiento y Referencia (Formulario de datos estadísticos)

DATOS GENERALES	Autodenominación de la persona atendida:			
Fecha:	Folio de atención:			
Lugar en donde se brinda la atención:	Medio(s) de contacto de la persona atendida:			
Veces que ha solicitado atención en SEIM	IUJER:			
¿La persona atendida es mayor de 18 año	os? () Sí () No			
Descripción general de la solicitud de atención manifestada por la persona usuaria:				

Aviso de privacidad de:

La Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres en Michoacán, con domicilio en avenida Acueducto número 1106, colonia Chapultepec Norte, Morelia, Michoacán de Ocampo, C.P. 58260:

"Sus datos personales y la información proporcionada, será utilizada con fines estadísticos; sus resultados son totalmente confidenciales con base en lo establecido en los artículos 18 fracción II, 20, 21 y 22 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental (LFTAIPG), artículos 37 y 40 de su Reglamento, así como los Lineamientos para la Protección de datos Personales expedido por el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos; y sólo podrán ser usados para los fines por los cuales fueron entregados, cualquier otros uso deberá ser autorizado por la persona titular de los mismos"

Persona usuaria:	Sí/No	Firma autógrafa:
"Autorizo que se utilicen mis datos	/	/
personales sensibles para los fines	/	/
descritos en el aviso de privacidad"	/	/

	Persona que brindó la atención:	f
Nombre	Cargo/puesto	Firma
Hora de inicio de la atención	: Hora en que finaliza	ó la atención:









INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Folio de atención:

Una vez que el Departamento de Diversidad Sexual ha identificado que se está frente a una persona mayor de edad LGBTI, que está solicitando atención institucional de parte de SEIMUJER, y se le ha notificado previamente el aviso de privacidad, respetuosamente se deberán recabar en la medida de los posible los siguientes datos:

Identificación con que se acredita:						
()INE ()Cartilla militar ()Pasaporte ()Otra: ()Ningu						
Nombre/s de pila de la person	a - Apellid	o 1 - Apell	ido 2:			
Fecha de nacimiento: /	/	Edad	actual:			
Lugar de origen (municipio/es	tado):					
Tipos de atención requerida:	()Jurídica	()Psicol	ógica ()Otra/s:			
Sexo asignado al nacer:	() M	lujer () Hombre () Otro:			
Identidad de género:						
Con estancia legal en el país:						
Nacionalidad: ()Mexican	a ()Ex	tranjera	()NO	()SI		
Pertenece a grupo indígena:	()NO	()SI	¿Cuál grupo?			
Habla lengua indígena:	()NO	()SI	¿Cuál lengua indígena?			
Comprende o habla español:	()NO	()SI	Requiere intérprete:			
Tiene alguna discapacidad:	()NO	()SI	¿Cuál?			
Sabe leer y escribir:	()NO	(Escolaridad:			
)SI						
Ocupación:			Signos visibles de violencia	: ()NO ()SI		
DATOS DE CONTACTO Y DE LA RED DE APOYO						

Domicilio (calle, número, colonia, delegación o municipio, estado):					
	1		/)	
Tipo de vivienda: () Propia () Renta()De un	n familiar	() Otra: /	
Teléfono casa: \		Correo electró	nico:	/	
¿Cuenta con una re	d de apoyo de	amistades y/o fam	iliar?	() NO	() SI
Es parte de alguna	colectiva: ()NO ()SI	¿Cuál?	/	
	1	RED DE APOYO		/	
Parentesco		Nombre		Teléfono de	contacto
1.				1	
2.	77	, ,		1	
En caso de emergei	ncia, llamar a:		·		









Registro de Acompañamiento y Referencia (Relatoría)

RELATORÍA DE LA PERSONA SOLICITANTE DE LA ATENCIÓN

Folio de atención:		

¿Qué pasó? ¿Cómo pasó? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quiénes intervienen?
Peticiones de la persona atendida:
Se aplicaron PAP: ()NO ()SI Resultado:
De la relatoría se observan posibles actos de violencia constitutivos de delitos: ()NO ()SI
¿cuáles?
Medidas de seguridad con enfoque de resiliencia sugeridas:
Medidas de seguridad con emoque de resiliencia sugeridas.
Notas u observaciones adicionales de la persona que entrevista:
rivotas a observaciones adicionales de la persona que criticolista.
FASE DE EVALUACIÓN DE LA Folio de atención:
ATENCIÓN
ATENCION
¿Es competencia de SEIMUJER brindar la atención solicitada?: ()NO ()SI
Niveles de atención a otorgar: ()orientación () mediación ()canalización
Requiere canalización: ()interna ()externa () Ninguna, atiende depto. de Div. Sexual
Características de la intervención/atención, señalando áreas involucradas y alcance:
caracteristicas de la intervencion, atención, senalando areas involucidades y alcanec.











Guía de Cédula de Satisfacción

CÉDULA DE SATISFACCIÓN	Folio de atención:			
seleccionar; queremos saber cómo ha recibido en SEIMUJER.	a marcando con una "x" cada respuesta que desees sido la calidad de la atención que hasta ahora has los procesos de atención institucionales.			
Nombre de la persona que te atendió	,			
¿Te dijo su nombre y cargo al present	arse contigo? () NO () SI			

CALIDAD DE LA ATENCIÓN						
No.	Criterio	Mala	Suficiente	Buena	Muy buena	Excelente
1	La atención brindada por					
	parte del personal de					
	SEIMUJER:					
2	Los servicios ofrecidos por					
	la institución:					
3	El uso del lenguaje por					
	parte del personal:					
4	Consideras que el					
	personal actúa con					
	sensibilidad y perspectiva					
	de género:			1		
5	Claridad en la ruta de			11/		
	atención a seguir en tu			11	1	
	caso en particular:	1		/	1	
6	Prontitud y eficacia en la	1	1	/		
	atención:	1	/ /		/	
7	¿Recomendarías los servicios	y atenció	n de SEIMU.	JER?	SI	NO
8	¿Tienes algún comentario o sugerencia adicional? En el siguiente espacio puedes					

¡Muchas gracias!

Guía de Nota Informativa





expresarlo con confianza:







Guía de Oficio de Convocatoria

Folio de atención:	Autodenominación de la persona atendida:	

NOTA INFORMATIVA DIA/MES/2021

Por favor realice una narrativa detallada de la ruta de atención implementada:

NO.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS RELATIVAS A ORIENTAR, MEDIAR Y/O CANALIZAR A LA PERSONA ATENDIDA:	PERSONA Y/O INSTITUCIÓN QUE INTERVIENE
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

CONCLUSIONES GENERALES	

Nombre de quien elabora la nota	Cargo	Firma

Morelia, Michoacán de Ocampo; a XX de enero de 2021. Referencia: CT/LGBTI/SEIMUJER/SO/XX-2021

ASUNTO: CONVOCATORIA A SESIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO

XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXX,









TITULAR DE LA PRESIDENCIA;

XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXX,

TITULAR DE LA SECRETARÍA DE ACUERDOS;

XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX,

XXXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX,

VOCALES DEL COMITÉ TÉCNICO,

P R E S E N T E S:

En cumplimiento a las disposiciones del Protocolo Interno para la Atención de la Población LGBTI en SEIMUJER vigente, por medio del cual se establece que el Comité Técnico es un grupo de trabajo especializado en la materia constituido con la obligación inicial de realizar el protocolo, así como las atribuciones permanentes de divulgación, implementación y observancia de cumplimiento de este instrumento, me permito respetuosamente *convocar* a quienes integran este cuerpo colegiado a la 1ª Sesión Ordinaria del año 2021, próxima a celebrarse en:

Lugar: Xxxxxxxxxxxxxxxx de SEIMUJER

Hora de inicio: XX:XX horasDuración: XX horas, máximo

Fecha: lunes, XX de enero del año 2021

La sesión se desarrollará conforme al siguiente Orden del Día:

- I. Lista de asistencia y verificación del guórum
- II. Lectura y en su caso aprobación del Orden del Día
- III. Presentación de informes de XXXXXXXXXXXXXXXXX
- IV. Solicitud de XXXXXXXXX
- V. Presentación y en su caso aprobación del Proyecto de Modificación al XXXXXX
- VI. Asuntos Generales
- VII. Aprobación y firma de los acuerdos de la presente sesión
- VIII. Clausura de la sesión

De no ser posible su asistencia, favor de comunicar a la respectiva suplencia o en su caso, justificada inasistencia vía oficio o por medios electrónicos dirigidos a la Secretaría de Acuerdos del Comité. Agradeciendo su puntual asistencia, quedo de usted:

ATENTAMENTE:

XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX
TITULAR DE LA VICEPRESIDENCIA DEL COMITÉ TÉCNICO
Guía de Convocatoria









1a. SESIÓN ORDINARIA 2021

Comité Técnico del Protocolo Interno para la Atención de la Población LGBTI en SEIMUJER

Lugar: Xxxxxxxxxxxxxxx de SEIMUJER

Hora de inicio: XX:XX horas Duración: XX horas, máximo

Fecha: lunes, XX de enero del año 2021









Guía Orden del Día de las Sesiones del Comité Técnico

Orden del Día:

1a. SESIÓN ORDINARIA, 2021

lunes, XX de enero XX:XX horas

- I. Lista de asistencia y verificación del quórum
- II. Lectura y en su caso aprobación del Orden del Día
- III. Presentación de informes de XXXXXXXXXXXXXXXXXX
- IV. Solicitud de XXXXXXXX
- V. Presentación y en su caso aprobación del Proyecto de Modificación al XXXXXX
- VI. Asuntos Generales
- VII. Aprobación y firma de los acuerdos de la presente sesión
- VIII. Clausura de la sesión











Guía de Lista de Asistencia a la Sesiones del Comité Técnico

Lista de Asistencia

1a. SESIÓN ORDINARIA, 2021

lunes, XX de enero XX:XX horas

No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
		1	
4		// `	
		/ /	7
5			
			/









Guía de Acta de Sesión PROTOCOLO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN LGBTI EN SEIMUJER COMITÉ TÉCNICO

ACTA DE LA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DEL 2021

ORDEN DEL DÍA: -----I. Lista de asistencia y verificación del quórum------II. Lectura y en su caso aprobación del Orden del Día ------III. Presentación de informes de XXXXXXXXXXXXXXXXXX-------Solicitud de XXXXXXXXX------IV. V. Presentación y en su caso aprobación del Proyecto de Modificación al XXXXXX------Asuntos Generales------VI. VII. Aprobación y firma de los acuerdos de la presente sesión Clausura de la sesión-------VIII. En uso de la palabra, XXXXXXXXXXX, Titular de XXXXXXXXX, da la bienvenida a las personas presentes en la sesión, agradeciendo su presencia. Acto continuo se da cumplimiento a los puntos de la orden del día: ------PUNTO NÚMERO UNO de la Orden del día, se procedió al pase de lista, manifestando la Presidencia del Comité que se cuenta con el Quórum requerido por Protocolo para el desahogo de la reunión, por lo que se declara instalado formalmente el Comité Técnico y Acuerdo 01/1ª Sesión Ordinaria/xx-enero-2021.- Por unanimidad de votos del Comité Técnico, se aprueba la Orden del Día. ------

PUNTO NÚMERO DOS de la Orden del día. La Secretaría de Acuerdos del Comité Técnico procede a dar lectura a la Orden del Día, que forma parte integral de la carpeta que previamente fue entregada a ca integrante del Comité Técnico de manera adjunta a la Convocatoria; acto seguido, se solicita a las personas presentes su consideración para que



73







la Orden del Dia sea aprobada, tomando al respecto el siguiente:
Acuerdo 02/1ª Sesión Ordinaria/xx-enero-2021 Por unanimidad de votos del Comité
Técnico, se aprueba xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
PUNTO NÚMERO TRES de la Orden del día
Acuerdo 03/1ª Sesión Ordinaria/xx-enero-2021 Por unanimidad de votos del Comité
Técnico, se aprueba xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
PUNTO NÚMERO CUATRO de la Orden del día
Acuerdo 04/1ª Sesión Ordinaria/xx-enero-2021 Por unanimidad de votos del Comité
Técnico, se aprueba xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
PUNTO NÚMERO CINCO de la Orden del día,
Acuerdo 05/1ª Sesión Ordinaria/xx-enero-2021 Por unanimidad de votos del Comité
Técnico, se aprueba xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
PUNTO NÚMERO SEIS de la Orden del día,
Acuerdo 06/1ª Sesión Ordinaria/xx-enero-2021 Por unanimidad de votos del Comité
Técnico, se aprueba xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
PUNTO NÚMERO SIETE de la Orden del día, relativo a la aprobación y firma de los acuerdos
tomados en la presente sesión, la Secretaría de Acuerdos del Comité Técnico da lectura a
los Acuerdos y se procede a la firma de los mismos
Acuerdo PUNTO NÚMERO OCHO de la Orden del día. No habiendo más asuntos que tratar
de acuerdo a lo previsto en la Orden del Día, la Presidencia del Comité Técnico declara
clausurada la presente sesión, siendo las xxxxxx horas con xxxxx minutos, firmando al calce
y a margen las personas que intervinieron en la sesión, la cual se expide por duplicado, una
copia para la Presidencia del Comité Técnico y la otra para el archivo de la Secretaría de
Acuerdos del Comité Técnico del Protocolo Interno para la Atención de la Población LGBTI
en SEIMUJER

COMITÉ TÉCNICO

XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXX SECRETARÍA DE ACUERDOS



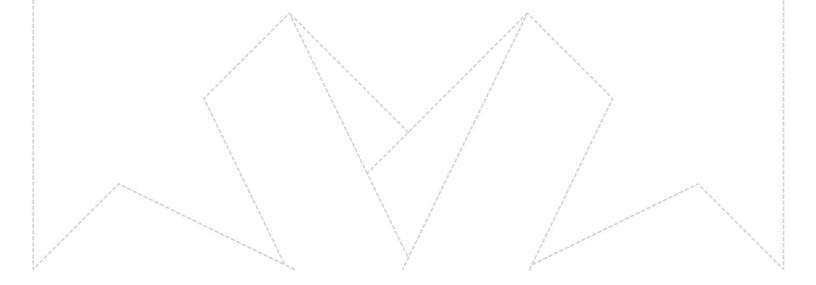




XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX VOCAL

XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX VOCAL

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS FORMA PARTE INTEGRAL DEL ACTA DE LA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DEL AÑO 2021 DE FECHA XX DE ENERO DE 2021.





75

