ANEXO 3

RECOMENDACIONES PARA BRINDAR LA ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO

Recomendaciones para el personal de primer contacto

1. Presentarse con la víctima, mencionarle su nombre, cargo y área de adscripción.
2. Preguntar a la víctima su nombre y dirigirse a ella de esa manera.
3. Brindar la atención en un espacio que genere confianza y comodidad, y que permita guardar condiciones de privacidad.
4. Escuchar de manera activa a la víctima.
5. Mantener un tono de voz constante y moderado.
6. En caso de que la víctima muestre signos de alteración en su estado emocional, como confusión en el relato de los hechos, dispersión de la atención, estado de shock, llanto, enojo, miedo, entre otras, permitir que la persona exprese su sentir.
7. Respetar las pausas que realice a lo largo de su relato.
8. En caso de que la víctima acuda acompañada, invitar a pasar a un espacio en donde se pueda realizar la intervención de manera individualizada, para no ponerla en riesgo, ello a menos que manifieste que prefiere que la persona acompañante permanezca con ella.
9. En caso de que la víctima acuda acompañada de niñas, niños y/o adolescentes, en la medida de lo posible, que estas personas no estén presentes durante la intervención, brindando un espacio adecuado para que la esperen (dentro de las mismas instalaciones).
10. Si se trata de una víctima indígena que habla una lengua distinta al español, brindar la atención hasta que se encuentre acompañada de una persona intérprete o traductora.
11. Si se trata de una víctima con discapacidad realizar los ajustes razonables y medidas de accesibilidad que le garanticen la atención en igualdad de condiciones.
12. Previo a indagar cualquier información relacionada con el caso, verificar con alguien más del personal que cuente con ésta, a fin de evitar cuestionamientos innecesarios y una posible revictimización.
13. Garantizar la protección de los datos personales de la víctima, a los que tenga acceso y evitar su divulgación no autorizada.

Recomendaciones para el personal de primer contacto en cuanto a lo que no es recomendable hacer

1. Emitir juicios de valor con base en estereotipos y roles de género.
2. Presionar o insistir a la víctima para que cuente lo que sucedió.
3. Gritarle a la víctima o hacer gestos, ademanes, comentarios que la hagan sentir incómoda.
4. Emitir comentarios que tengan como fin culparla de los hechos sufridos.
5. Poner en duda su testimonio.
6. Tocar a la víctima.
7. Brindar la atención en pasillos, entrada a las oficinas, espacios concurridos donde se encuentren otras personas que sean ajenas a la situación, si bien la atención debe ser expedita, ésta debe brindarse en los espacios adecuados.
8. Preguntar de forma reiterada información previamente proporcionada por la víctima.
9. Obligar a la víctima a que realice acciones de las cuales no manifieste su deseo de hacer (firmar algún formato, documento, hablar con alguien, entre otras).
10. Ofrecer a la víctima la mediación o conciliación con la persona agresora.
11. Dejar a la víctima sin atención o asistencia.
12. Justificar la violencia sufrida, con base en su sexo, discapacidad, origen étnico, identidad sexo-genérica y expresión de género.
13. Hacer chistes, burlas o comentarios inapropiados.
14. Reírse o hacer gestos de burla o asombro, que conlleve a la víctima a sentirse incómoda.
15. Hacer comparaciones con otros casos.
16. Difundir o hacer mal uso de los datos personales de la víctima, a los que tenga acceso.

Es importante evitar la revictimización o profundizar el daño o afectación ya existente, por ello se deberá garantizar lo siguiente:

1. Respetar su derecho a tomar sus propias decisiones.
2. Dejar claro que incluso si rechaza la ayuda, puede recibirla en otro momento.
3. Respetar la privacidad y confidencialidad de la narración que haga.
4. Considerar la perspectiva de interseccionalidad (cultura, edad, idioma, discapacidad, género, etc.).

5. Considerar sus necesidades e intereses, priorizando su seguridad y fortaleciendo su autonomía y su capacidad de decisión.
6. Tomar en cuenta sus expectativas: ¿Qué necesita de nosotros/as?
7. Elaborar alternativas viables y pertinentes.
8. No imponer criterios o decisiones.
9. Cuando se recaben los hechos o su testimonio, guiarse con preguntas básicas, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?
10. No interrumpir el testimonio de la mujer, si va a realizar preguntas o precisar alguna información esperar a que termine su relato o haga una pausa.
11. Resumir lo que ha dicho la víctima, y preguntarle si hay algo más que quiera decir que considere importante.
12. Alertar sobre los riesgos y aceptar su elección.
13. No dar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente.
14. No generar falsas expectativas sobre el caso y sus resultados.
15. Explicar el procedimiento, cuáles son las etapas y su desarrollo, de forma clara y concreta.
16. No minimizar la sensación de peligro expresada por la mujer.
17. Documentar los hallazgos en el expediente o registro.
18. Proporcionar información de teléfonos, horarios, servicios.
19. Proporcionar apoyos documentales.