



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



SEGOB  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

IVM  
INSTITUTO VERACRUZANO  
DE LAS MUJERES



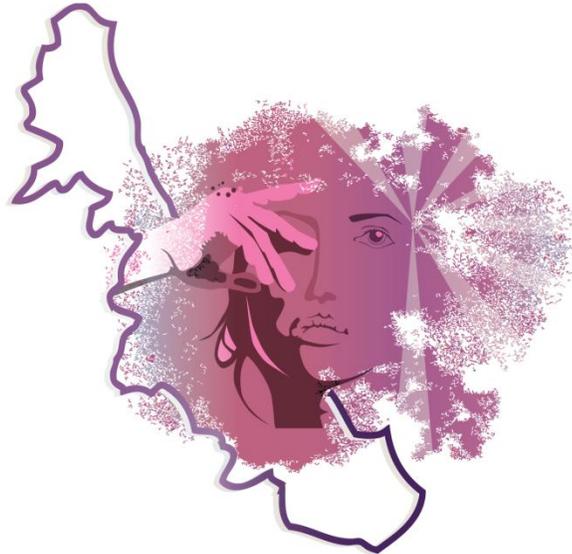
ESTADO  
PRÓSPERO

**Indesol**  
Instituto Nacional de Desarrollo Social



## REPORTE DE LA “EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES”, APOYADOS POR EL IVM EN EL MARCO DEL PAIMEF

(XALAPA, VERACRUZ)



**Dra. Silvia Jaquelina Ramírez Romero.**  
Directora General de Caminos Posibles S. C.

**Sistematización y análisis:**

**Psic. Rocío Gabriela Muñoz Castellanos**

**Lic. Raúl Villaseñor Hernández**

**Mtra. María del Carmen Santiago Gordillo**

**Asistencia Técnica:**

**Lic. Jorge Omar García Hidalgo**

**Lic. Arturo Montes de Oca**

**Periodo de ejecución: Octubre a Diciembre de 2011**

**Cd. de México, enero de 2012**

## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	5
<b>2. ANTECEDENTES</b>	10
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>	24
<b>4. MARCOS JURÍDICO Y NORMATIVO DE ACTUACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</b>	27
4.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	28
4.2. Ámbito Internacional	30
4.2.1. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979)	31
4.2.2. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém Do Pará, 1994)	33
4.2.3. Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995)	34
4.3. Ámbito Federal	38
4.3.1. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2006)	38
4.3.2. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV, 2007)	40
4.3.3. Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012	43
4.3.4. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (PROIGUALDAD, 2008-2012)	44
4.3.5. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2008)	45
4.3.6. Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la	48

Violencia contra las Mujeres (PAIMEF)	
4.3.7. Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Salud	49
4.3.8. Norma 046 Violencia Familiar y Sexual contra las Mujeres 2009. Criterios para la Prevención y la Atención	52
4.4. Ámbito Estatal	54
4.4.1. Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	54
4.4.2. Ley de Planeación del estado de Veracruz-Llave	55
4.4.3. Decreto de creación del Instituto Veracruzano de las Mujeres (2007)	56
4.4.4. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (2008)	57
4.4.5. Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (2009)	67
4.4.6. Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016	69
<b>5. UNIVERSO DE ATENCIÓN</b>	71
<b>6. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	78
<b>7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN CONTRA LAS MUJERES, POR UNIDAD DE ATENCIÓN</b>	90
7.1. D2. Módulo de Atención a la Violencia del IVM	90
7.2. D3. Oficina Regional de Veracruz del IVM	103
7.3. D4. Oficina Regional de Acayucan del IVM	115
7.4. D5. Unidad Móvil de la Región de Sotavento del IVM	123
7.5. D6. Unidad Itinerante Zona Norte del IVM	130

7.6. D7. Unidad Itinerante Zona Centro del IVM	137
7.7. D8. Unidad Itinerante Zona Sur del IVM	147
7.8. D9. Centro de Atención Externa “Kalli Luz Marina, A. C.”	155
7.9. D10. Centro de Atención Externa para mujeres con sus hijos e hijas en situación de violencia (Zozocolco)	168
7.10. D11. Casa de Tránsito Ziwakaitzintli del Colectivo Feminista Cihuatlahtolli, A. C.	177
<b>8. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES GENERALES</b>	<b>187</b>
8.1. Análisis General de la Evaluación de los Servicios Integrales para la Prevención y la Atención de la Violencia en Contra de las Mujeres	187
8.2. Recomendaciones Generales de Política Pública a partir de la Evaluación de los Servicios Integrales para la Prevención y la Atención de la Violencia en Contra de las Mujeres, apoyados por el IVM en el marco del PAIMEF	209
<b>9. ANEXOS</b>	<b>220</b>
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	

“Los Estados tienen la obligación de proteger a las mujeres de la violencia, responsabilizar a los culpables e impartir justicia y otorgar recursos a las víctimas. La eliminación de la violencia contra la mujer sigue siendo uno de los más graves desafíos de nuestra época (...) Ello exige que en los más altos niveles de dirección del Estado exista una clara voluntad política y un compromiso declarado, visible e inquebrantable, y que se cuente con la determinación, la promoción y la acción práctica de las personas y las comunidades”.<sup>1</sup>

## **1. PRESENTACIÓN**

El propósito central de este reporte consiste en presentar una visión integral acerca de los elementos clave de orden jurídico-normativo, teórico, metodológico y de campo que sustentan los principales resultados obtenidos en la evaluación de los servicios integrales para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, otorgados o apoyados por el Instituto Veracruzano de las Mujeres, en el marco del PAIMEF. Esto es, con la finalidad de valorar los alcances de estos servicios a partir del conocimiento de su situación actual, las buenas prácticas reconocidas, los logros y dificultades identificadas y de emitir las recomendaciones pertinentes para alinearlos estratégicamente a la legislación y normatividad vigente; fortalecer procesos de toma de decisiones en el ámbito de las políticas públicas y contribuir a su mejora constante.

En este sentido, en un segundo apartado se presentan los antecedentes, en primer lugar se comparte una breve semblanza y reflexión acerca de los derechos humanos de las mujeres, así como de los avances sobre legislación y política pública en materia de igualdad entre mujeres y hombres y del acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. Asimismo, se enmarcan las atribuciones y experiencia del IVM en torno al otorgamiento de los servicios de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres, principalmente como parte de la política pública federal que se instrumenta a

---

<sup>1</sup> Asamblea General de Naciones Unidas. 2006. *Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Informe del Secretario General. A/61/122/Add.1*. Sexagésimo primer periodo de sesiones. Tema 60 a) de la lista provisional Adelanto de la Mujer.

partir del PAIMEF. Finalmente, se exponen algunos aportes teóricos para acotar la evaluación desde la perspectiva de género.

En un tercer apartado, se presenta la relevancia del tema en términos de lo que representa una evaluación externa de carácter participativo con las y los actores involucrados para hacer un alto en el camino y un corte espacio temporal que permita caracterizar la situación actual, sustentar decisiones en el presente y proyectar la mejora de estos servicios para contribuir a la institucionalización de la perspectiva de género en cuanto a acciones, proyectos, servicios y programas orientados al cumplimiento de los derechos de las mujeres.

En el cuarto apartado, se presenta un panorama de los marcos de actuación jurídico y normativo en materia de derechos humanos de las mujeres, en los ámbitos internacional, nacional y estatal. Esto es en cuanto a la no discriminación, al logro de la igualdad sustantiva y efectiva entre mujeres y hombres para garantizar el acceso a derechos, oportunidades y beneficios del desarrollo; así como para garantizar su derecho a una vida libre de violencia. Con énfasis en los ejes de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres.

En un quinto apartado, se describe brevemente el universo de atención, el cual consistió en 10 unidades de atención en las que se brindan básicamente orientación social, asesoría jurídica y atención psicológica; las cuales se conforman por un módulo de atención, dos oficinas regionales, cuatro unidades itinerantes, dos centros de atención externa y una casa de tránsito o refugio. Con una cobertura en tres regiones del estado de Veracruz, las cuales son: el norte, centro y sur. En las cuales se levantaron diferentes instrumentos de campo, dos entrevistas a mandos medios del IVM, tres coordinadoras, 30 operativos, cinco agentes externos, seis guías de observación y tres testimonios; para darnos un universo de 43 actores entrevistados y cinco guías de observación, de acuerdo a la siguiente distribución de las coordinadoras y del personal operativo por perfil profesional:

- D2. Módulo de Atención a la Violencia del IVM: una trabajadora social, dos abogadas y una psicóloga.

- D3. Oficina Regional de Veracruz del IVM: una trabajadora social, una abogada, una psicóloga, una pedagoga que hace funciones de acompañamiento y una psicóloga que es la coordinadora de la oficina.
- D4. Oficina Regional de Acayucan del IVM: una trabajadora social, un abogado y una psicóloga.
- D5. Unidad Móvil de la Región de Sotavento del IVM: una abogada y una psicóloga.
- D6. Unidad Itinerante Zona Norte del IVM: una trabajadora social y una psicóloga.
- D7. Unidad Itinerante Zona Centro del IVM: una trabajadora social, dos abogadas y una psicóloga.
- D8. Unidad Itinerante Zona Sur del IVM: una trabajadora social, una abogada y una psicóloga.
- D9. Centro de Atención Externa “Kalli Luz Marina, A. C.”: la coordinadora, que es pedagoga; una abogada; dos psicólogas; ocho promotoras bilingües y una estudiante de servicio social, con las cuales se sostuvo una reunión de evaluación.
- D10. Centro de Atención Externa para mujeres con sus hijos e hijas en situación de violencia: una trabajadora social, una abogada y una psicóloga.
- D11. Casa de Tránsito Ziwakaitzintli del Colectivo Feminista Cihuatlahtolli, A. C.: una coordinadora con profesión en sociología, un trabajador social (sociólogo) y una psicóloga.

En el sexto apartado, se desarrolla el diseño metodológico, de acuerdo a sus etapas y sus características; el cual incluye básicamente la investigación documental, un taller participativo y una evaluación de campo; ésta última, de acuerdo a una guía metodológica con áreas de evaluación, categorías e indicadores; de acuerdo a la cual, se construyeron los instrumentos a levantar en campo. Los cuales se agrupan en entrevistas en profundidad, guía de observación, guía para entrevistar a agentes externos y guía para obtener los testimonios de mujeres.

El séptimo apartado es el más importante porque en él se muestran los principales resultados del estudio por cada unidad de atención y de acuerdo a las áreas de evaluación, las cuales consisten en:

- I. Datos Generales
- II. Antecedentes (sólo mandos medios del IVM y coordinadoras)
- III. Marco jurídico-normativo
- IV. Diseño Institucional
- V. Recursos Financieros (Sólo mandos medios del IVM y coordinadoras)
- VI. Recursos Humanos para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres
- VII. Recursos Materiales
- VIII. Programas y servicios
- IX Relaciones Interinstitucionales
- X. FODA
- Recomendaciones

Después del análisis por unidad de atención se presenta un resumen por área de evaluación para comparar los resultados obtenidos, encontrar las constantes, derivar conclusiones y estar en condiciones de emitir las recomendaciones generales del siguiente capítulo. Asimismo, se anexa la guía metodológica con la cual se construyeron los instrumentos de trabajo y se sistematizó la información correspondiente a este apartado.

En el octavo y último apartado se exponen las principales recomendaciones de política pública que van a constituirse en orientaciones para priorizar el quehacer institucional en torno a procesos de toma de decisión acerca de: cuál es el diagnóstico de la situación actual y cuál es la imagen a futuro; en qué medida los servicios integrales proporcionados o apoyados por el IVM están alineados a los marcos jurídico-normativos y cómo se puede avanzar en ese sentido para fortalecerlos; qué componentes de la política pública en materia de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres se han aprovechado y fortalecido y cuales se han dejado de lado y constituyen aún un reto y desafío por afrontar; desde lo operativo, cómo se puede aprovechar un método de trabajo sustentado en la planeación estratégica con perspectiva de género que permita una real integración interdisciplinaria e interinstitucional de estos servicios para abordar desde las diferentes dimensiones el complejo panorama de la violencia en contra de las mujeres.

Finalmente, agradecemos al IVM, a sus funcionarias, coordinadoras y personal operativo; así como a las y los integrantes de la sociedad civil que, de manera conjunta, hacen sinergia para que día con día cambie la realidad a favor de las mujeres que son atendidas en estos servicios y cuya esperanza del derecho a vivir sin violencia se refleja en un horizonte de vida por-venir, como el testimonio de una de las usuarias:

“Mi esposo era muy machista, viví violencia y sufrí mucho, tuve muchos hijos. Y cuando llegué al Kalli aprendí mucho y le platicaba todo lo que había conocido, un día le dije que me quería operar para ya no tener más hijos y me dijo que sí, que estaba bien. Y de ahí empecé a cambiar y él conmigo. Un día me dijo: ‘Has aprendido mucho’.

Tuve el valor de decir hasta aquí, me empoderé y pude decir no, poner un alto. En la vida personal nos ayudo mucho. Así que ambos salimos ganando, el mejoramiento de uno mismo nos llevo a estar mucho mejor como pareja y como familia” (Testimonio de una usuaria del Centro de Atención Externa, ahora promotora bilingüe náhuatl-español, durante la reunión de evaluación del día 8 de noviembre de 2011).



Fotografía 1. Unidad Móvil de la Región del Sotavento (centro)

## **2. ANTECEDENTES**

La prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, constituye actualmente una política integral que ha quedado garantizada en el marco de la legislación actual, en armonía con los instrumentos y mecanismos que garantizan los derechos humanos de las mujeres en el Sistema Internacional de Derechos Humanos (ONU) y en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (OEA). Así, la igualdad de derechos y oportunidades y el derecho a una vida libre de violencia, son los dos pilares jurídicos que sustentan esta política nacional integral, intersectorial, interdisciplinaria y transversal de la perspectiva de género en todos los ámbitos de nuestra existencia social; cuyo garante principal es el Estado Mexicano, en el marco de los tratados internacionales suscritos en la materia. Sin embargo, la realidad social de nuestro país, que se expresa cuantitativamente en aproximadamente 24 millones de mujeres afectadas en sus vidas por la violencia de género (ENDIREH, 2006), aún nos indica que los avances para su erradicación son inconsistentes e insuficientes.

De ahí la importancia que representa la fase de evaluación como parte de los mecanismos o sistemas que permiten, entre otras cosas, valorar el cumplimiento de compromisos; los alcances de las políticas públicas; los diseños institucionales, la cultura organizacional y prácticas de los actores implicados; así como los programas, proyectos y acciones públicas, en contextos socio-culturales y espacio-temporales específicos; básicamente para identificar sus ritmos, avances, dificultades, disparidades, irregularidades y vacíos para su transformación, mejora, fortalecimiento, articulación y armonización.

En este contexto, la evaluación realizada permite hacer un alto en el camino y responder a una serie de preguntas sobre procesos, prácticas, recursos, relaciones y entornos vinculados al otorgamiento de servicios para prevenir y atender la violencia en contra de las mujeres en el estado de Veracruz, que se orientan a transformar esta realidad social que nos lacera como sociedad, conforme lo mandata la ley para contribuir a garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. Por tanto, el propósito de este

apartado es compartir una reflexión sobre los principales avances en materia de derechos humanos de las mujeres; exponer las atribuciones del IVM respecto a los procesos de evaluación que le corresponde en el marco de la legislación, normatividad y política pública vigente; y mostrar cuál es la importancia de evaluar los servicios integrales para la prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres, desde una perspectiva de género.

En primera instancia es importante tener presente que en el mundo y, particularmente en América Latina, las cifras de mujeres cuyos derechos son vulnerados por la desigualdad, discriminación y violencia que enfrentan por el hecho de ser mujeres alcanzan el carácter de “verdadera pandemia”.<sup>2</sup> En México, esta realidad social se expresa cuantitativamente en aproximadamente 24 millones de mujeres afectadas en sus vidas por la violencia de género (ENDIREH, 2006), lo cual nos indica que los avances para su erradicación aún son inconsistentes e insuficientes.

Muchos años han pasado desde la Primera Conferencia Mundial sobre la Mujer en México (1975), durante los cuales se ha ido configurando la historia de la movilización de importantes sectores y organizaciones de mujeres principalmente, en torno a la defensa, exigibilidad, reconocimiento, garantía y protección de los derechos humanos de las mujeres y su inscripción en el ámbito internacional; como un asunto que trasciende lo privado, lo local, lo nacional porque se relaciona a escala mundial con la consecución de la paz, la igualdad y el desarrollo de las sociedades y de los regímenes democráticos.

Desde entonces, la agenda social de estas mujeres fue visibilizando más el tema de violencia en los foros de la ONU y en 1982, durante la Segunda Conferencia Mundial sobre la Mujer en Copenhague (1980), se trató por primera vez públicamente un tema que se consideraba privado, las consecuencias sociales del maltrato hacia la mujer en el ámbito familiar, como una ofensa para la dignidad humana y un obstáculo para la paz,

---

<sup>2</sup> “En el marco del aniversario número 100 del Día Internacional de la Mujer y atendiendo el llamado de la Campaña del Secretario General “Únete para poner fin a la violencia contra las mujeres”, representantes de diversos organismos de la ONU reafirmaron su compromiso para continuar trabajando con el Gobierno de México para erradicar la violencia contra las mujeres, pandemia que después de 100 años de lucha sigue prevaleciendo como la máxima expresión de la violación de los derechos humanos de las mujeres”. Fuente: Documento de Internet, diciembre de 2011: <http://www.cinu.mx/minisitio/Mujer2011/multimedia/index.php>

aprobándose una resolución que recomendaba la formulación de programas de atención a la salud de las mujeres y los niños víctimas de violencia.

Una de las aportaciones más importantes de estas movilizaciones sociales y debates en estos foros, que ha impactado y se han traducido en aspiraciones humanas universales, en desarrollos teóricos, en instrumentos y avances jurídicos y en materia de política pública ha sido, sin lugar a dudas, el tratar el tema de la violencia contra las mujeres desde una perspectiva que coloca la atención en cuatro asuntos centrales. En primer lugar, la violencia contra las mujeres como un asunto de género, es decir, que se ejerce contra las mujeres por el hecho de serlo. Segundo, su expresión a escala mundial en el ámbito público y el privado, cuyos actos causan diversos daños, incluso la muerte. Tercero, identifica a los agentes y factores de riesgo de esa violencia que van desde los agresores directos; las estructuras de poder y dominación centradas en un orden que se construye desde lo masculino y que perpetúan relaciones y formas de violencia en contra las mujeres en todas sus expresiones y en los más diversos ámbitos, que incluye las formas extremas, como las víctimas de trata y feminicidios; las orientaciones y creencias prevalecientes en los sistemas de cultura hegemónicos profundamente discriminatorios hacia las mujeres, así como la violencia que ejerce el Estado. Cuarto, por tanto, se logra reconocer que *la violencia contra las mujeres constituye una violación de sus derechos humanos y libertades fundamentales que limita su goce y el ejercicio de tales derechos y libertades*. Así, desde esta perspectiva es cómo se ido avanzando en el orden internacional, nacional y local para garantizar a las mujeres el ejercicio de sus derechos y, por tanto, el acceso a servicios, al desarrollo, a la justicia, a una vida libre de violencia y, finalmente, al logro de la igualdad en todas las esferas de la vida.

De ahí la importancia de retomar para este proceso de evaluación, en otro apartado, como un marco de actuación los instrumentos y mecanismos más relevantes en el ámbito internacional, que les permitan a los prestadores de servicios, contextualizar su intervención y su contribución, no sólo al atender la violencia directa sino también al detectar los mecanismos y lógicas que han permitido que esta violencia se perpetúe y la necesidad de contar con programas de prevención para incidir en cambios socio-

culturales, así como para que las mujeres que son víctimas de violencia accedan a atención especializada, a la protección del Estado y a la justicia desde una perspectiva de género y derechos humanos, de manera pronta y expedita. Por tanto, los dos tratados internacionales en que se sustenta principalmente la evaluación son la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW, 1979) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará, Brasil, 1994).

Por otro lado, entre los avances más significativos que se observan en el ámbito nacional en materia de política pública para atender la violencia familiar y contra las mujeres, se pueden considerar brevemente los siguientes. La creación de la Primera Agencia Especializada en Delitos Sexuales en el DF en 1989 y el Centro de Terapia de Apoyo, cuya lucha de organizaciones de mujeres data de 1983.<sup>3</sup> El Programa Nacional contra la Violencia Intrafamiliar 1999-2000 (1999), la creación del INMUJERES y su decreto (2001) y el Programa Nacional por una Vida sin Violencia 2002-2006 (2002). En cuanto a las instancias e institutos de la mujer cabe mencionar que, antes de que se creara el INMUJERES, ya existían en algunas entidades federativas estos organismos, el resto fueron creándose entre 2001 y 2003 y algunos de ellos incluían los servicios de atención a las mujeres en condición de violencia.<sup>4</sup> Además, se impulsó la creación de refugios en el país para salvaguardar la integridad de las mujeres víctimas de violencia extrema, sus hijos e hijas; integrados desde 2004 a la Red Nacional de Refugios.

Otra acción pública relevante para transversalizar la perspectiva de género en el ámbito laboral, organizacional y empresarial ha sido la adopción del Modelo de Equidad de Género (MEG 2003); además de la política pública encaminada al fortalecimiento de la

---

<sup>3</sup> Fuente: CIMAC Noticias. 2002. "Agencias de Delitos Sexuales en el DF: historia de un ambicioso proyecto con resultados insuficientes. Modelo de atención, fruto de la presión social". Documento de Internet consultado en diciembre de 2010. <http://www.cimacnoticias.com/noticias/02jul/s02073001.html>

<sup>4</sup> Campos, María del Rosario, Silvia J. Ramírez, et. al. 2007. *Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de las Políticas y Programas contra la violencia familiar en los institutos e instancias de la mujer en México*. México: INDESOL y Caminos Posibles.

cultura organizacional en la APF, que se concreta en el Programa de Cultura Institucional (PCI, 2009), así como los procesos de normalización de la igualdad laboral (2009).<sup>5</sup>

Al mismo tiempo, el tema de la violencia contra las mujeres en la legislación mexicana se dio en el ámbito de la violencia familiar de 1996 a 2007, de tal manera que en 2007 se contaba con la “existencia de una Ley de Prevención de la Violencia Familiar en las 32 entidades federativas”. Anteriormente, estos casos eran tratados únicamente a través de los códigos civiles familiares y penales (Solís: 2008, 22).<sup>6</sup>

No obstante, esta forma de remitir la violencia de género únicamente al ámbito de lo familiar, ofreció un panorama parcial y fragmentado, que ocultaba sus causas, consecuencias, ámbitos y mecanismos de reproducción, al tiempo que dificultaba su tratamiento y sanción; en un contexto en el que los delitos violentos contra las mujeres estaban ya ampliamente documentados y eran de extrema gravedad, como lo acontecido en Ciudad Juárez. A partir de estos acontecimientos, se creó en 2006 la Fiscalía Especial para la Atención de los Delitos Relacionados con Actos de Violencia Contra las Mujeres en el País (a partir de 2008 incluye la trata de personas) en la Procuraduría General de la República. Otro avance en 2009 fue la creación por decreto de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, como organismo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación.<sup>7</sup>

De ahí la importancia del avance que se dio en 2006 con la aprobación de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH), en la cual se sustenta el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012 (PROIGUALDAD, 2008), formulado por el INMUJERES y alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.<sup>8</sup> Así como la aprobación en 2007 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre

---

<sup>5</sup> NMX-R-025-SCFI-2009 que establece los requisitos para la certificación de las prácticas para la igualdad laboral entre mujeres y hombres.

<sup>6</sup> Fuente: Solís, Rosa Elena. 2008. *Violencia de género. Análisis del marco jurídico de Yucatán*. México: IEGY, págs. 36-37.

<sup>7</sup> Fuente: México, Leyes. 2009. DECRETO por el que se crea como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. México: DOF, lunes 1 de junio de 2009.

<sup>8</sup> Fuente: México, Gobierno. 2008. *Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012*. México: INMUJERES, pág. 21.

de Violencia (LGAMVLV) y su Reglamento (2008); a partir de las cuales se inician diferentes procesos de armonización legislativa en los estados. De acuerdo con estos avances, esta evaluación se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, la LGIMH (2006), sustancialmente en la LGAMVLV (2007) y su Reglamento (2008), así como el PROIGUALDAD 2008.

En el ámbito estatal, se cuenta con la aprobación de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el estado de Veracruz en 1998 (última reforma en 2007). Principalmente destaca la creación por ley del Instituto Veracruzano de las Mujeres (2007) y su Reglamento Interior (noviembre de 2010). En cuanto a la planeación del desarrollo del gobierno actual, nos referiremos a la transversalización de la perspectiva de género en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016. En cuanto a los avances legislativos y de política pública para el logro de la igualdad sustantiva y efectiva y el derecho a una vida libre de violencia, se cuenta con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (LAMVLV-EV, febrero de 2008) y su Reglamento (febrero de 2010); la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (2009). Los cuales se exponen como parte importante de los marcos de actuación a los que se alinea esta evaluación y las recomendaciones que se emitan.

Cabe destacar que otros dos avances importantes en materia de prevención y atención de la violencia familiar y de género en el ámbito federal, lo constituye el Sector Salud, por medio de la normalización de sus servicios en esta materia a través de la *NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*; cuyo antecedente fue la Norma Oficial Mexicana 190 (2000). La NOM-046 se sustenta en las atribuciones que marca la LGAMVLV en su artículo 46 para la Secretaría de Salud. Así como su *Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género*, el cual se encuentra en armonía con los tratados internacionales ya mencionados y lo que marca la LGAMVLV respecto a la responsabilidad

del sector salud de la atención médica y psicológica de las mujeres en situación de violencia, entre otras.<sup>9</sup>

En el terreno de la política social, un avance significativo para fortalecer a las instancias de la mujer fue contar con un presupuesto federal específico al incorporarse en el Presupuesto de Egresos de la Federación de 2006 el Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en todas las Entidades Federativas (PAIMEF), “como un instrumento del Gobierno Federal para distribuir recursos orientados a la implementación y ejecución de acciones de prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres”. Actualmente, se llama *Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres*, el cual ha sido ejecutado desde sus inicios por el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), como órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social.<sup>10</sup> El PAIMEF es el principal programa federal con el que se atiende la violencia de género en el país a través de las instancias de la mujer, en el caso del estado de Veracruz, el IVM lo ejecuta desde 2007 a la fecha a través de sus cuatro vertientes. Es precisamente a través de la Vertiente “D”, que el Instituto ha promovido las diferentes modalidades de “atención especializada dirigidas a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia, para que desarrollen procesos de independencia, autonomía y empoderamiento. Los servicios deberán incluir al menos apoyos gratuitos de orientación y atención en materia legal, psicológica, trabajo social, así como derivación médica”.

Así, a través del PAIMEF en Veracruz, el IVM promovió durante el periodo de 2007 a 2010 la creación de tres Unidades Itinerantes (Norte, Centro y Sur), un Módulo de Orientación en Xalapa y la oficina regional en Acayucan, a cargo del IVM; asimismo, se han apoyado a cuatro Centros de Atención Externa (CAE’S), de las organizaciones de la sociedad civil (Coatzacoalcos, Xalapa, Rafael Delgado y Acayucan) y se ha fortalecido a tres refugios

---

<sup>9</sup> Fuente: México. Gobierno. 2008. Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género. México: Secretaría de Salud.

<sup>10</sup> Fuente: DOF: /28/12/2009. “Acuerdo por el que se modifican las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres, para el ejercicio fiscal 2010”. Documento de Internet consultado en diciembre de 2011: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5126484&fecha=28/12/2009](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5126484&fecha=28/12/2009)

(Xalapa, Coatzacoalcos y Orizaba). A través de acciones de equipamiento y fortalecimiento de la capacidad instalada y de la sensibilización, capacitación y profesionalización de su personal; así como de la atención integral de las mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos. Cabe hacer mención que los servicios que se prestan se pueden caracterizar como integrales, multidisciplinarios, gratuitos y que responden al carácter pluricultural de la Nación, en términos de considerar la identidad y pertenencia de las mujeres indígenas para que accedan a estos servicios, tales como su lengua, derechos y cultura indígena.

De las acciones emprendidas por el IVM en el marco del PAIMEF, en el periodo mencionado, destaca lo siguiente. Se basan en tres ejes de acción: capacitación, profesionalización de servidores públicos que procuran la justicia y la atención directa. Acciones que se realizan de manera constante y sistemática y que apenas están materializándose los logros.

De manera importante, destacan las campañas anuales para la prevención de la violencia de género, en el marco del 25 de noviembre *Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*.

El IVM cuenta también con una política de difusión a través de videos, spots de audio y publicaciones en materia de equidad e igualdad de género para su transversalización en diferentes procesos y entidades gubernamentales, en el ámbito de las políticas públicas y cultura organizacional; así como para fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. Destaca el video “Mujeres centella”, así como la investigación sobre la ruta crítica que siguen las mujeres que viven violencia de género en su hogar. La mayoría de las publicaciones pueden ser consultadas en línea, al igual que el video y los spots de audio.

En materia de la atención directa, cobra relevancia la corresponsabilidad con la sociedad civil para el funcionamiento de los centros de atención externa y de los refugios; la atención que se da a las mujeres indígenas en su propia lengua por parte de las promotoras bilingües; además del fortalecimiento de las unidades móviles, con las cuales se busca acercar la oferta de servicios a las mujeres que viven en los lugares más alejados,

además de difundir las leyes y los derechos humanos de las mujeres a través del personal que se moviliza en las unidades del IVM; entre otros logros.

Otro de los servicios que proporciona el IVM es a través de la Línea Vida Sin Violencia 01800 906 8537, a través de la cual se proporciona asesoría jurídica y psicológica gratuita en casos de violencia física, psicológica, económica, patrimonial, sexual y obstétrica.

En términos de la atención presencial, en las deferentes modalidades a través de las cuales se da básicamente atención social, jurídica y psicológica (CAEs, módulos, oficinas, unidades móviles o refugios), cabe destacar que el IVM y las organizaciones de la sociedad civil cuentan con instrumentos de trabajo como guías o protocolos de atención, aunque se carece de un modelo de atención como tal. No obstante, estas guías formuladas en 2010 sistematizan la política de atención a seguir y dan un grado de estandarización en la atención a las mujeres. Los instrumentos de trabajo con los que se cuentan son los siguientes (PAIMEF, IVM, 2010):<sup>11</sup>

- Protocolo de atención integral para mujeres que viven en situación de violencia para refugios y centros externos de atención
- Guía de atención del Módulo de atención a la violencia
- Guía de operación de la Oficina Regional Acayucan
- Guía de operación del Instituto Municipal de la Mujer Mendocina
- Protocolo de atención integral para mujeres que viven en situación de violencia (Unidad Itinerante Zona Centro)
- Protocolo de atención integral para mujeres que viven en situación de violencia (Unidad Itinerante Zona Norte)
- Protocolo de atención integral para mujeres que viven en situación de violencia (Unidad Itinerante Zona Sur)
- Guía de operación del Centro de Atención Externa “Kalli Luz Marina, A. C.”

---

<sup>11</sup> Cabe aclarar que los protocolos y guías fueron elaboradas por el IVM o por las propias organizaciones, de acuerdo a la sistematización de lo que realmente hacen. Las guías de las unidades itinerantes contienen todas la misma información, también en términos de su operación se estandarizó, aún cuando en la práctica no ocurre así; por ejemplo, no en todas cuentan con trabajadora social.

- Protocolo de atención integral del Centro de atención externa para las mujeres con sus hijos e hijas en situación de violencia familiar Filomeno Mata, A. C. (atención bilingüe en español-totonaco)
- Protocolo de Refugio “Movimiento de Asistencia para la Mujer Veracruzana”, A.C. (Coatzacoalcos)
- Protocolo de atención del “Refugio Ziwakaitzintli”, en operación por una A. C. (Orizaba)
- Protocolo del Refugio “Refugio Sembradores, A. C.” (Xalapa)

Entre los instrumentos de trabajo con los que cuentan están, el formato para la atención telefónica; las entrevistas iniciales para la recepción de las usuarias; convenios o acuerdos con las mismas para ingreso, permanencia o egreso; formatos para la derivación entre áreas; formatos de canalización; formatos para el seguimiento; y, de manera importante, la “Ficha de atención en CAEs, Módulos y Refugios, como una herramienta de evaluación, recopilación de datos e información estadística que se obtiene de la atención brindada a mujeres en situación de violencia”; con la cual se alimenta la base del “Banco estatal de datos e información sobre casos de violencia contra las mujeres” (2009). El Banco funciona de acuerdo a lo establecido en el marco de la ley de acceso.

Finalmente, a la luz de los cambios legislativos en materia de igualdad y de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia que definen la política integral actual para garantizar los derechos de las mujeres y después de cuatro años de operación del PAIMEF, el IVM se planteó en 2011 realizar una ***Evaluación de los servicios integrales para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres***. La cual se acotó a y cubrió las cuatro modalidades de atención directa y diez de estas unidades de atención: una ventanilla de atención (Módulo de Orientación del IVM en la Ciudad de Xalapa); dos Centros de Atención Externa (CAE’S), ubicados en Rafael Delgado y Zozocolco; una casa de tránsito en Orizaba; cuatro Unidades Itinerantes del IVM (la Unidad Itinerante Norte en Chicontepec, la Unidad Itinerante Zona Centro, la Unidad Móvil de la Región del Sotavento y la Unidad Itinerante Sur en Minatitlán); así como dos oficinas regionales, una en el Puerto de Veracruz y otra en Acayucan. A través de los cuales se proporciona refugio, asesoría y

acompañamiento jurídico, atención psicológica y orientación social, básicamente, para las mujeres que viven violencia; en municipios indígenas, rurales y urbanos, de alta y muy alta marginación.

Por tanto, y de acuerdo al marco jurídico-normativo estatal mencionado, el proceso de evaluación quedó enmarcado explícitamente en dos instrumentos en los que se definen las atribuciones del IVM. En primer lugar, la Ley de creación del Instituto Veracruzano de las Mujeres, establece entre sus atribuciones los procesos de evaluación:

“II. Dar seguimiento, evaluar y auditar desde la perspectiva de equidad de género en la aplicación e impacto de políticas públicas, programas y acciones, implementadas en la estructura de la administración pública estatal.

VII. Planear, administrar, dirigir, coordinar y evaluar la aplicación del programa anual y proyectos estratégicos del Instituto.

VIII. Diseñar los instrumentos de evaluación, que destaquen la eficiencia y la eficacia con que se desempeña el Instituto”.<sup>12</sup>

Asimismo, la LAMVLV-EV (2008) define para el Instituto Veracruzano de las Mujeres (IVM) –cuya Secretaría Ejecutiva está a cargo de la titular– una serie de atribuciones centrales para impulsar, establecer medidas, poner en práctica, orientar y valorar los avances de esta política en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. En materia de evaluación, destacan dos atribuciones:

“Integrar las investigaciones promovidas por las dependencias de la Administración Pública Estatal y Organismos Descentralizados, Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades e Instituciones de Educación Superior e Investigación, sobre las causas, características y consecuencias de la violencia en contra de las mujeres, así como **la evaluación de** las medidas de prevención, atención, sanción y erradicación, y la información derivada de cada una de las instituciones encargadas de promover los derechos humanos de las mujeres en el estado y los municipios y dar a conocer públicamente los resultados” (Artículo 20-II).

---

<sup>12</sup> Fuente: México, Leyes. 2007. *Ley Número 613 que crea el Instituto Veracruzano de las Mujeres*. Publicada en la Gaceta Oficial, órgano del gobierno del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el martes 9 de enero de 2007.

“Revisar y **evaluar** la eficacia en la eliminación de las causas de la violencia y en el impulso del adelanto de las mujeres y la equidad entre los géneros, de las acciones, las políticas públicas y los programas estatales” (Artículo 20-XVI).<sup>13</sup>

En este mismo sentido, la ley establece en su Título Quinto los criterios para la atención de las mujeres víctimas de violencia, de los refugios y de los centros de reeducación para las personas agresoras, las cuales se convierten en un marco de referencia clave para cualquier proceso de evaluación. En el apartado de marcos de actuación se profundiza en esta ley, la cual constituye el principal instrumento en el que se fundamenta esta evaluación.

A la par de estos avances jurídicos, normativos, de planeación y en el terreno de las políticas públicas que regulan la prestación de los servicios integrales para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, es importante considerar cómo se entiende la evaluación desde la perspectiva de género. En este sentido, cabe agregar que este tipo de estudios son escasos y recientes:

“La igualdad de género constituye un compromiso internacional dentro de la agenda actual de desarrollo (...) Las cuestiones de género se han incorporado hace escasos años a la evaluación de programas y políticas de desarrollo. La evolución de la propia disciplina de la evaluación, el avance hacia un concepto más multidimensional del desarrollo y, con ello, la inclusión de los temas de igualdad de género en la agenda de cooperación han provocado que todo el trabajo sobre ‘evaluación y género’ se encuentre en las últimas dos décadas

La evaluación, por tanto, ha comenzado a visualizarse por parte de algunas agentes de desarrollo como una herramienta de gran potencial para el aprendizaje, la mejora y la rendición de cuentas en materia de igualdad entre hombres y mujeres. En este sentido, la evaluación también ha empezado a concebirse como un instrumento fundamental para asegurar una ayuda de calidad que promueva, en efecto, la igualdad de género y, con ello, una ayuda más eficaz.

Sin embargo, a pesar de esta mayor demanda evaluativa, la relación entre ‘género’ y ‘evaluación’ está todavía poco desarrollada, organizada y estructurada. El hecho de que tanto género como evaluación constituyan dos temas relativamente ‘recientes’ y, en ocasiones, de limitada prioridad en la praxis del desarrollo ha provocado que sean escasos los aportes teóricos al respecto. En efecto, es reducido el número de artículos y

---

<sup>13</sup> *Ibíd.*, pág. 15

referencias académicas sobre esta temática. Las principales contribuciones provienen, por el contrario, de metodologías generales de evaluación, de marcos de planificación sensibles al género, de estudios específicos sobre la práctica evaluativa y de documentación gris de agencias donantes y otros agentes de cooperación.”<sup>14</sup>

Así, comprendiendo que la evaluación de un producto, servicio, proyecto, programa o política pública, es una etapa dentro de un proceso de planeación estratégica con perspectiva de género, la evaluación implica lo siguiente:

*Como mecanismo institucional, la evaluación es el proceso integral y continuo de investigación y análisis de los cambios más o menos permanentes que se materializan en el mediano y largo plazo, como una consecuencia directa o indirecta del quehacer institucional. En este proceso se analizan cursos de funcionamiento y resultados de un programa o proyecto, con el fin de proporcionar información que aporte criterios útiles para tomar decisiones con relación a la dirección y acciones realizadas.*<sup>15</sup>

*La evaluación se refiere al impacto de las acciones de los actores involucrados, trata acerca de cómo se va cumpliendo la Visión de futuro o Imagen objetivo. La evaluación es de carácter integral y transformador, se refiere a como mujeres y hombres (sujetos de las políticas) han modificado sus actitudes y comportamientos.*<sup>16</sup>

*La evaluación es un proceso que se utiliza para medir, analizar y valorar las consecuencias de una intervención de en la población con la que se ha llevado a cabo. Este proceso es importante para constatar si los resultados obtenidos han sido útiles para mejorar la vida de las personas.*<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Fuente: Espinosa, Julia. s/f. “La evaluación sensible al género: una herramienta para mejorar la calidad de la ayuda”. XIV Encuentro de Latinoamericanistas españoles. Congreso Internacional 1810-2010: 200 años de Iberoamérica. Documento de internet: eval\_AT19\_Espinosa.pdf, págs. 2690-2691.

<sup>15</sup> Rodríguez, Guiselle, *et. al.* 1999. Tomándole el pulso al género. Sistemas de monitoreo y evaluación sensibles al género. San José de Costa Rica: Unión Mundial para la Naturaleza y Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano, págs. 10-11.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> Murguialday, Clara y Norma Vázquez. 2005. *Un paso más: evaluación del impacto de género*. Barcelona: Cooperación, pág. 7.

*La evaluación sensible al género, constituye un instrumento clave para medir las transformaciones en las relaciones de género; impulsar en mayor y mejor modo la igualdad entre hombres y mujeres; y, de este modo, promover una ayuda de calidad.<sup>18</sup>*

*Desde esta perspectiva, la evaluación tiene un carácter empoderante porque persigue que la población beneficiaria, mujeres y hombres, tengan más control y capacidad de decidir sobre las decisiones que les afectan directamente. Del mismo modo, quiere contribuir al cambio organizacional hacia prácticas internas y externas más equitativas.<sup>19</sup>*

*La evaluación compara los avances del proceso con los objetivos, identifica los aspectos que han dificultado o favorecido el desempeño y avance, con el propósito de generar aprendizajes.<sup>20</sup>*

*La evaluación facilita el análisis crítico de los efectos e impactos del plan, programa o proyecto, con el propósito de determinar la pertinencia de los métodos utilizados, la validez de los objetivos, la eficiencia en el uso de los recursos y el impacto en relación con los grupos participantes. Además del impacto, la evaluación como proceso permanente se refiere a la eficacia de las acciones emprendidas.<sup>21</sup>*

Desde Caminos Posibles nos comprometimos a seguir un proceso de evaluación externo fundamentado en la legislación actual; de acuerdo a la política pública vigente impulsada desde el PAIMEF y el IVM; considerando la complejidad de esta realidad social que nos aqueja, como lo es la diversidad de expresiones de la violencia de género; en un marco ético de manejo profesional de la información con el fin de contribuir a la mejora de los servicios; de carácter participativo y a través de diversas modalidades: un análisis documental, un taller FODA institucional con personal directivo y operativo; entrevistas en profundidad (coordinadoras, operativos, agentes externos y testimonios de usuarias) y recorrido de campo (guías de observación y el levantamiento de los instrumentos). Una evaluación enfocada a determinadas áreas y procesos para conocer la situación actual

---

<sup>18</sup> Espinosa, Julia, *Op. Cit.*

<sup>19</sup> *Íbid.*

<sup>20</sup> Rodríguez, Guiselle, *et. al. Óp. Cit.*

<sup>21</sup> *Íbid.*

acerca de los recursos empleados, identificar los avances, detectar las dificultades, reconocer logros, ubicar desafíos sobre los servicios otorgados; además de concluir y emitir recomendaciones de política pública.

Tenemos la esperanza de que las recomendaciones de política pública que se deriven de esta evaluación pueden ser fructíferos si forman parte de una estrategia más general, encaminada a la aplicación de la ley, a garantizar el acceso de las mujeres a la justicia, a comprometer personas, comunidades, autoridades, funcionarios/as, empresarios, sociedad civil, organismos y a otros, en la necesaria tarea de trabajar coordinada, concurrente y corresponsablemente para generar entornos libres de violencia, que garanticen la autonomía, la participación y la toma de decisiones de mujeres y hombres en pie de igualdad. Teniendo al frente de esta tarea a un Estado con voluntad política, dispuesto a actuar políticamente para garantizar presupuestos suficientes y oportunos que permitan el ejercicio de estos derechos y evaluar en el tiempo los cambios, finalmente, que consoliden la democracia y libertades como el hecho de tener y disfrutar de una vida libre de violencia.

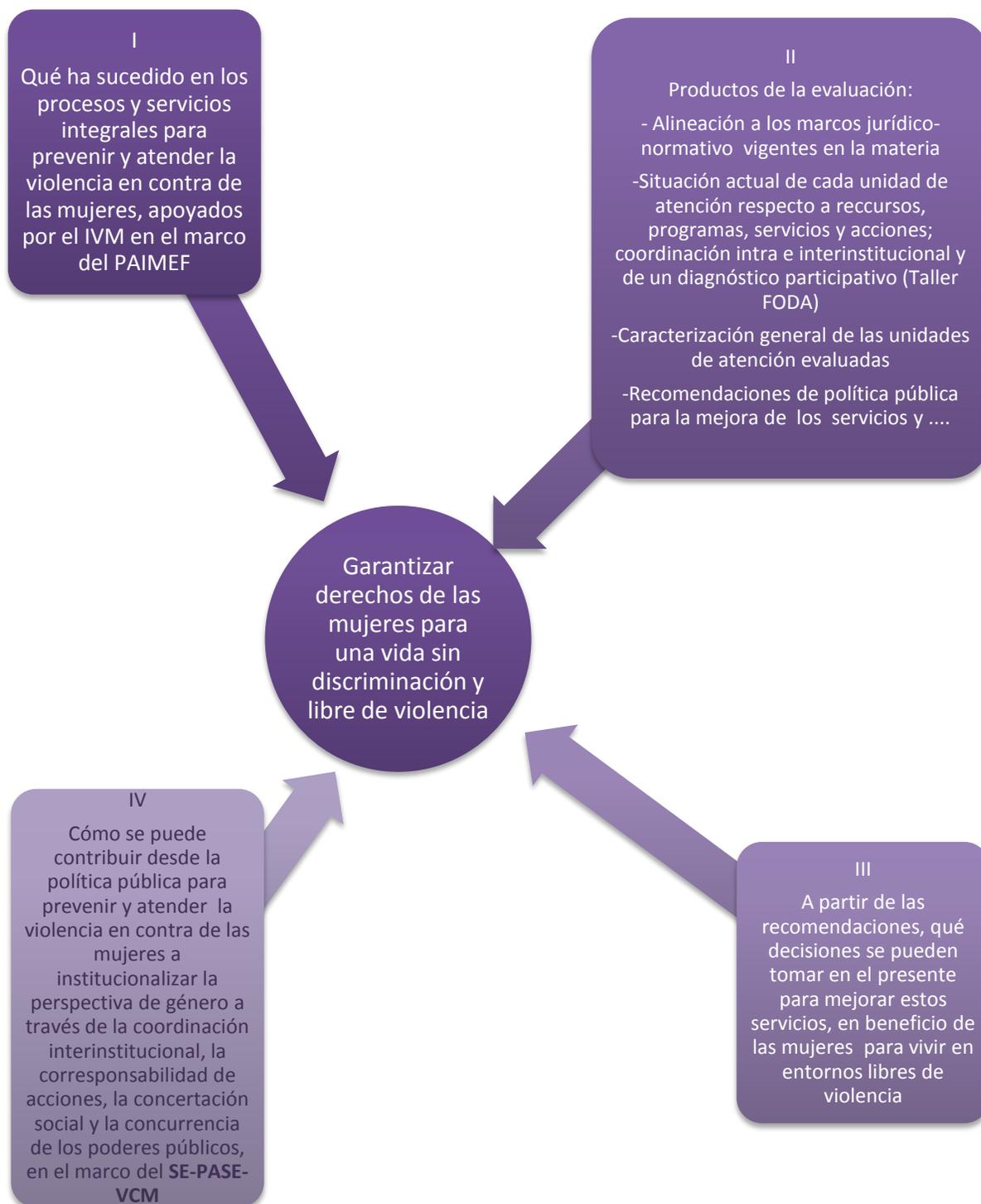
### **3. JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo al contexto anterior, la evaluación de los servicios integrales para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, le permitirá a las tomadores de decisiones y a los actores involucrados hacer un alto en el camino para valorar los alcances en la aplicación de esta política en uno de los ejes de acción del IVM: la atención directa o presencial. A través de evaluar áreas que incluyen información sobre datos socio-demográficos de los operadores, antecedentes, marcos jurídico y normativo, diseño institucional, recursos financieros, recursos humanos, recursos materiales, programas y servicios, relaciones interinstitucionales, así como de hacer un análisis institucional FODA con recomendaciones de los propios actores de esta política, a retomar en las recomendaciones generales de política pública que se deriven de todo el proceso de evaluación.

Este corte espacio-temporal acerca de su situación actual, les permitirá reflexionar en torno a cuál es el grado de apropiación y aplicación de los marcos jurídico normativos; en qué medida los prestadores de servicios se orientan por los componentes éticos y estratégicos de esta política; qué sucede respecto al acceso al conocimiento, tecnología, bienes y recursos por parte de estos profesionales, qué tanto redunda en la calidad de los servicios y en qué condiciones se encuentran los recursos materiales; cuentan los profesionales con relaciones y clima laboral favorables, así como medidas de autocuidado y protección en beneficio de su salud emocional e integral; entre los logros, los servicios otorgados a las mujeres víctimas de violencia contribuyen a fortalecer su autoestima, independencia y autonomía para tomar decisiones, en un marco de respeto, reconocimiento y de contribuir al ejercicio de sus derechos; existen mecanismos de coordinación interinstitucional para establecer rutas críticas para la atención oportuna e integral de las mujeres víctimas de violencia; existe victimización secundaria de las mujeres o se puede mencionar que existe un sistema de referencia y contrareferencia estructurado formal o informalmente, ágil y oportuno; el acompañamiento del IVM y organizaciones de la sociedad civil a las mujeres víctimas de violencia, qué tanto ha influido en sensibilizar a funcionarios de los sectores de justicia, salud, sociales, asistenciales, entre otros. Finalmente, que como parte de este proceso, se puede asumir desde una posición institucional acerca de cuáles son los factores internos y externos a la propia institución u organización que obstaculizan o hacen viable esta política, proponiendo las recomendaciones pertinentes para la mejora de estos servicios, que contribuya en el mediano plazo a la institucionalización de la perspectiva de género.

Así, con la evaluación integral de los servicios para prevenir y atender la violencia en contra de las mujeres, apoyados por el IVM en el marco del PAIMEF, se espera contribuir con la alineación de estos servicios a los marcos jurídico-normativo vigentes, con la emisión de recomendaciones a nivel de política pública que sustenten decisiones para la mejora de los servicios, la institucionalización de la perspectiva de género y para el fortalecimiento de esta política pública en el marco de la conjunción de esfuerzos, mecanismos y acciones en el seno del SEPASE-VCM. De acuerdo con el siguiente gráfico.

Fig. 1. Proceso y productos de la evaluación de los servicios integrales para prevenir y atender la violencia en contra de las mujeres, apoyados por el IVM en el marco del PAIMEF (2011)



#### **4. MARCOS JURÍDICO Y NORMATIVO DE ACTUACIÓN PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

Este apartado tiene dos propósitos. El primero consiste en alinear el proceso de evaluación y los servicios integrales de atención a los marcos jurídico y normativo, en el ámbito internacional, federal y estatal, vinculados con los derechos humanos de las mujeres y orientados a lograr la igualdad sustantiva y efectiva entre mujeres y hombres y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. Estos son los dos pilares en los que se sustenta la política vigente del Estado mexicano para garantizar el acceso de las mujeres a sus derechos, establecer obligaciones y propiciar las condiciones para el ejercicio de esos derechos; con el firme propósito de lograr su avance, sin discriminación alguna, libre de violencia y en pie de igualdad con los hombres, en todas las áreas de nuestra existencia social compartida.

En este sentido, el segundo propósito consiste en acotar los elementos claves de los instrumentos jurídicos, lineamientos normativos, procesos de planeación y mecanismos institucionales que permitan a los responsables y prestadores de estos servicios enmarcar efectivamente sus acciones en la materia, ubicando también su actuación en términos de impulsar un trabajo concurrente con los tres poderes, en coordinación con los diferentes órdenes de gobierno y corresponsablemente con los diferentes sectores sociales. Asimismo, es importante que estos marcos orienten las acciones de los prestadores de servicios y les aporten las bases, los fundamentos y los argumentos para atender los casos de violencia en contra de las mujeres. Además, en el plano normativo y de política pública es vital que se destinen los recursos humanos, materiales y financieros para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia en contra de las mujeres, de acuerdo a los compromisos contraídos por el gobierno mexicano, los criterios de política y mecanismos institucionales establecidos para la puesta en práctica de las leyes vigentes en la materia.

A continuación, se enuncian o exponen los diferentes ámbitos e instrumentos en materia de derechos humanos de las mujeres, a los que se alinea el proceso de evaluación y los servicios integrales para prevenir y atender la violencia en contra de las mujeres, que norman la actuación de los responsables de esta política y fundamentan la actuación de

los prestadores de servicios. De las leyes, se enfatiza su objeto, principios, términos, el sujeto de los derechos, el espacio de los derechos que protege, los derechos que garantiza y los mecanismos institucionales para su instrumentación, principalmente. Dejando las principales definiciones sobre los principios y términos para el apartado siguiente que es el marco de referencia.

#### **4.1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

La Carta Magna consagra todos los derechos humanos, establecidos en la misma y en los tratados internacionales de los que el Estado forma parte, así como las garantías para su protección más amplia (Capítulo I); conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, así como el principio de igualdad jurídica para que hombres y mujeres accedan a todos los derechos, sin discriminación alguna. Por tanto, las y los ciudadanos de este país tenemos derecho a la no discriminación (Artículo 1ero.); a la educación (Artículo 3ero.); a la igualdad, a la salud, al ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos (Artículo 4to.); a la manifestación de las ideas y a la información (Artículo 6to.); a un medio ambiente sano (Artículo 25); al desarrollo (Artículo 26); a la participación política (Artículo 35); al trabajo (Artículo 123). Algunos de estos artículos se refieren a lo siguiente:

- “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas” (Artículo 1°).
- “Todo individuo tiene derecho a recibir educación (...)” (Artículo 3°).
- “El varón y la mujer son iguales ante la ley (...)” (Artículo 4°).
- “Toda persona tiene derecho a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y el espaciamiento de sus hijos” (Artículo 4°).
- “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud (...)” (Artículo 4°).

- “Toda persona tiene derecho a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar” (Artículo 4°).
- “Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral” (Artículo 4°).
- “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil (...)” (Artículo 123).
- “Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad” (Artículo 123-A, Fracción VII).

Asimismo, es importante tener presente que las mujeres víctimas de violencia tienen derecho a la asesoría jurídica, a la atención médica y psicológica, conforme al artículo 20 apartado "C" de nuestra Carta Magna, el cual se refiere a los derechos de la víctima y ofendido tal y como se cita a continuación:

“Artículo 20

(...)

C. De los derechos de la víctima o del ofendido:

I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;

(...)

III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia;

IV. Que se le repare el daño (...)

V. Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa (...)

VI. Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos (...)

Conforme al Capítulo I de esta Constitución, es importante mencionar que en el marco del Sistema Internacional de Derechos Humanos, el gobierno mexicano ha firmado una serie de tratados y acuerdos internacionales que lo comprometen a tomar una serie de medidas legislativas y de política pública con perspectiva de género para lograr el adelanto de las mujeres en el cumplimiento de sus derechos y actuar sobre las brechas de

inequidad, injusticia, discriminación y de violencia que aún enfrentan. De acuerdo con la Constitución, estos tratados son ley suprema:

“Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados” (Artículo 133).

#### **4.2. Ámbito internacional**

En el ámbito del Sistema Internacional de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (OEA) y del Sistema Interamericano de Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos (OEA), se ha contado con la participación de mujeres de reconocida trayectoria en diferentes ámbitos y con la acción de múltiples actores, pertenecientes a organismos gubernamentales, no gubernamentales e internacionales, para incluir las voces y exigencias sociales en torno al reconocimiento y garantía de los derechos humanos de las niñas y las mujeres; a través de los diversos foros, debates y mecanismos que se han dado. Desde los orígenes de la ONU (1941) y con el transcurso del tiempo, ese reconocimiento de los derechos de las mujeres ha pasado por diferentes etapas, impulsándose fuertemente desde 1975 y afianzándose en el contexto de las cuatro conferencias mundiales sobre la mujer en el seno de la ONU y el seguimiento a las mismas: México (1975), Copenhague (1980), Nairobi (1985) y Beijing (1995). Consolidándose actualmente el reconocimiento de los derechos de las mujeres y las niñas como parte de los derechos humanos universales y de una política de la ONU y de la OEA, que está presente en los diferentes ámbitos, instrumentos y mecanismos, para lograr su adelanto en todo, así como el desarrollo, el diálogo, la seguridad y la paz mundial.

Así, contamos ahora con los instrumentos, plataformas de acción, mecanismos, medidas, protocolos, recomendaciones, revisiones y acciones consensadas en el ámbito internacional que comprometen a nuestro gobierno en acciones coordinadas para lograr el adelanto de las mujeres en todos los ámbitos de nuestra existencia humana. Destacaremos los instrumentos más importantes.

#### 4.2.1. La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW, 1979)<sup>22</sup>

Es un tratado internacional que protege los derechos humanos y libertades fundamentales de las mujeres. Es considerado “uno de los instrumentos más poderosos en la lucha por la igualdad de la mujer”. Tiene un carácter que vincula jurídicamente a los Estados firmantes, por lo cual, están obligados a “presentar un informe en el plazo de un año de la ratificación, y posteriormente cada cuatro años, sobre las medidas que han adoptado para eliminar los obstáculos que encaran para aplicar la Convención”.<sup>23</sup> La Convención establece que:

“(…) la expresión ‘discriminación contra la mujer’ denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (Artículo 1).

“Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer (…)” (Artículo 2).

“Los Estados Partes tomarán en todas las esferas, y en particular en las esferas política, social, económica y cultural, todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre (Artículo 3).<sup>24</sup>

Asimismo, en el “Informe de la Conferencia Mundial del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz” (Copenhague, 1980), se afirma que:

“(…) la igualdad se interpreta no sólo en el sentido de la igualdad jurídica, la eliminación de la discriminación de jure, sino también de igualdad de derechos, responsabilidades y

---

<sup>22</sup> 13 La Convención surge después de la primera conferencia, fue aprobada por la Asamblea General de la ONU en 1979 y México la ratificó en 1981. Fuente: SRE, et al. 2005. *Compilación seleccionada del marco jurídico internacional y nacional de la Mujer*. México: SRE, UNIFEM y PNUD México, pág. 68.

<sup>23</sup> Fuente: ONU. “Las cuatro conferencias mundiales sobre la mujer, 1975 a 1985: Una perspectiva histórica”. Documento de Internet: <http://www.un.org/spanish/conferences/Beijing/Mujer2011.htm>.

<sup>24</sup> Fuente: SRE, et al. 2007. Manual: Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres y su Protocolo Facultativo CEDAW. Tercera edición. México: SRE, UNIFEM y PNUD México.

oportunidades para la participación de las mujeres en el desarrollo (...) El logro de la igualdad presupone la igualdad de acceso a los recursos y la posibilidad de participar igual y efectivamente en su distribución y en la adopción de decisiones a diversos niveles”.

En tanto que, en las medidas a adoptar por los países, se visibiliza la necesidad de contar con una “legislación encaminada a evitar la violencia doméstica y sexual contra las mujeres” y garantizarles un trato justo en todo el procedimiento legal. Asimismo, la violencia contra las mujeres y los niños se aborda como un problema de salud y se propone el desarrollo de políticas y programas para “proteger a las mujeres de todas las edades del abuso físico y mental resultante de la violencia doméstica, la agresión sexual, la explotación sexual y cualquier otra forma de abuso”.<sup>25</sup>

En la Tercera Conferencia (Nairobi, 1985), se avanza en evidenciar esta problemática y en la necesidad de “idear políticas preventivas y prever diversas formas de ayuda institucionalizada para las mujeres víctimas de la violencia”.<sup>26</sup>

En junio de 1993, en el marco de la Declaración y Plan de Acción de Viena aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, ésta se manifiesta “profundamente preocupada por las diversas formas de discriminación y violencia a que siguen expuestas las mujeres en todo el mundo” e insta a los Estados a eliminarlas en todas las esferas de la vida pública y privada y reitera la condición de igualdad de la mujer y de sus derechos para todas las acciones que se emprendan, además enfatiza que “La violencia y todas las formas de acoso y explotación sexuales, en particular las derivadas de prejuicios culturales y de la trata internacional de personas son incompatibles con la dignidad y la valía de la persona humana y deben ser eliminadas”.<sup>27</sup>

Ya en diciembre de 1993, la Declaración de la ONU sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, reconoce que la aplicación efectiva de la CEDAW contribuiría a eliminar la

---

<sup>25</sup> Fuente: SRE, et al. 2005. *Compilación seleccionada del marco jurídico internacional y nacional de la Mujer*. Óp. cit, págs. 100, 119 y 132.

<sup>26</sup> Fuente: *Ibíd.*, Conferencia Mundial para el Examen y la Evaluación de los Logros del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz, Nairobi (1985), pág. 226.

<sup>27</sup> Fuente: Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena, 14 a 25 de junio de 1993. Declaración y Programa de Acción de Viena. Documento de Internet: <http://www.cinu.org.mx/temas/dh/decvienapaccion.pdf>

violencia contra la mujer y que esta declaración reforzaría y complementarí­a ese proceso. Asimismo, la declaración permite comprender con toda claridad la violencia contra las mujeres por su condici3n de g3nero y como una violaci3n de los derechos humanos.

En el contexto interamericano, se avanza en la definici3n y comprensi3n de la violencia contra las mujeres, como un flagelo que atenta contra los derechos humanos. Veamos algunos argumentos centrales que aportan a esta visi3n.

#### 4.2.2. Convenci3n Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Bel3m Do Par3, Brasil, 1994)<sup>28</sup>

La Convenci3n de Bel3m Do Par3 es un tratado internacional firmado por el gobierno de M3xico. Destaca en su introducci3n que los Estados Partes afirman “que la violencia contra la mujer constituye una violaci3n de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades”.<sup>29</sup> Los apartados que contiene se refieren a la definici3n y 3mbitos en que se ejerce la violencia contra las mujeres; los derechos que protege; los deberes de los Estados Partes; as3 como los mecanismos interamericanos de protecci3n:

La violencia contra la mujer implica “cualquier acci3n o conducta, basada en su g3nero, que cause muerte, da3o o sufrimiento f3sico, sexual o psicol3gico a la mujer, tanto en el 3mbito p3blico como en el privado” (Art3culo 1).

La violencia contra la mujer incluye “la violencia f3sica, sexual y psicol3gica”, que se da en el 3mbito de la familia, la comunidad, el lugar de trabajo, las instituciones educativas; o bien, “que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra” (Art3culo 2).

“Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el 3mbito p3blico como en el privado” (Art3culo 3).

“Toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protecci3n de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos” (Art3culo 4).

---

<sup>28</sup> Fue adoptada por la Asamblea General de la Organizaci3n de Estados Americanos el 9 de junio de 1994 y M3xico la ratific3 en 1998. Fuente: SRE, *et al.* 2005. *Compilaci3n seleccionada del marco jur3dico internacional y nacional de la Mujer. 3p. cit.*, p3g. 328.

<sup>29</sup> Al igual que en la Declaraci3n de la ONU sobre la Eliminaci3n de la Violencia contra la Mujer (1993).

**“Artículo 7.** Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:

a) Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;

(...)

h) Adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención.”

**“Artículo 8.** Los Estados Partes convienen en adoptar, en forma progresiva, medidas específicas, inclusive programas para:

(...)

d) Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, y cuidado y custodia de los menores afectados;”

“(…) en los informes nacionales a la Comisión Interamericana de Mujeres, los Estados Partes proporcionarán información sobre las medidas adoptadas para prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres, así como de “las dificultades que observen en la aplicación de las mismas y los factores que contribuyan a la violencia contra la mujer” (Artículo 10).<sup>30</sup>

#### 4.2.3. Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995)

Retomando nuevamente el contexto de la ONU de finales de los años 90, durante la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, en la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995), ésta constituyó un parteaguas en el sentido del compromiso que asumieron los gobiernos para transversalizar la perspectiva de género en todos los niveles y ámbitos:

“Al aprobar la Plataforma de Acción de Beijing los gobiernos se comprometían a incluir de manera efectiva una dimensión de género en todas sus instituciones, políticas, procesos de planificación y de adopción de decisiones. Esto significaba que antes de que se adoptaran las decisiones o se ejecutaran los planes, se debería hacer un análisis de sus efectos sobre los hombres y las mujeres, y de las necesidades de éstos (...).<sup>31</sup>”

---

<sup>30</sup> Fuente: *Ibid.*, págs. 328-334.

<sup>31</sup> Fuente: ONU. “Las cuatro conferencias mundiales sobre la mujer, 1975 a 1985: Una perspectiva histórica”. Documento de Internet: <http://www.un.org/spanish/conferences/Beijing/Mujer2011.htm>

Asimismo, en la declaración, la violencia contra las mujeres constituyó una de las esferas de preocupación, que viola o impide el disfrute de sus derechos y libertades fundamentales y, por lo tanto, obstaculiza su adelanto:

“Los actos o las amenazas de violencia, ya se trate de los actos que ocurren en el hogar o en la comunidad o de los actos perpetrados o tolerados por el Estado, infunden miedo e inseguridad en la vida de las mujeres e impiden lograr la igualdad, el desarrollo y la paz. El miedo a la violencia, incluido el hostigamiento, es un obstáculo constante para la movilidad de la mujer, que limita su acceso a actividades y recursos básicos. La violencia contra la mujer tiene costos sociales, sanitarios y económicos elevados para el individuo y la sociedad. La violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales mediante los que se coloca a la mujer en una posición de subordinación frente al hombre” (D-117).

En este documento, los representantes de los gobiernos participantes definieron una serie de objetivos estratégicos y se comprometieron a una serie de medidas en esta esfera en donde se promueve la participación de toda la sociedad y el Estado para su combate: “La adopción de un enfoque integral y multidisciplinario que permita abordar la complicada tarea de crear familias, comunidades y Estados libres de la violencia contra la mujer es no sólo una necesidad, sino una posibilidad real”.

Asimismo, en la Declaración del Milenio, aprobada por la Asamblea General de la ONU en 2000, los Jefes de Estado y de Gobierno, se comprometieron, entre otros asuntos, a luchar contra todas las formas de violencia hacia las mujeres y aplicar la CEDAW (Apartado V-25). Con relación al logro de los ocho objetivos de desarrollo del Milenio, si bien todos apuntan a la satisfacción de necesidades básicas y a garantizar el acceso y disfrute del desarrollo de mujeres y hombres en pie de igualdad, en el Objetivo 3 Promover la Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer se establecen las medidas específicas en torno a su acceso a la educación para eliminar las brechas existentes por la falta de cumplimiento de este derecho.

***Algunas recomendaciones que derivan de las dos convenciones (ONU y OEA):***

Así, en el marco de estas acciones y de las dos convenciones que vinculan jurídicamente al Estado mexicano para proteger los derechos de las mujeres y garantizar su derecho a una vida libre de violencia, el gobierno de México ha entregado los informes correspondientes,

se han reconocido sus avances pero también se han hecho diversas recomendaciones, como las que hace la Relatora Especial de la ONU sobre la Violencia contra la Mujer, sus Causas y Consecuencias, en su informe presentado en 2006, en donde afirmaba que “los altos niveles de violencia contra la mujer en México son al mismo tiempo consecuencia y síntoma de la generalización de la discriminación y la desigualdad por motivos de género” e instó al gobierno de México a adoptar medidas, de acuerdo a los siguientes objetivos:

- a) Poner fin a la impunidad de los actos de violencia cometidos contra las mujeres.
- b) Investigar y encausar a los autores de tales actos.
- c) Prestar servicios de protección y apoyo.
- d) Crear una base de información y conocimientos que tenga en cuenta las cuestiones de género.
- e) Reforzar las estructuras institucionales para el adelanto de las mujeres.
- f) Promover programas operacionales, de sensibilización y capacitación.

Por su parte, el Comité de Expertas de la CEDAW reconoció en agosto de 2006 los avances en México, entre los que destacan la creación del Instituto Nacional de las Mujeres (2001), la aprobación de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2006) y la creación del Sistema Estatal de Indicadores de Género; mientras que sus preocupaciones se centraron en la falta de adecuación de las legislaciones nacionales, estatales y municipales; la violencia contra las mujeres; la falta de conocimiento de los jueces y administradores de justicia de la convención y de los derechos que protege, entre otras. El Comité instó al gobierno de México a “poner en marcha mecanismos de coordinación y seguimiento destinados a lograr la armonización y aplicación efectivas de los programas y políticas relativos a la igualdad de género”.

Asimismo, destaca en el Informe Hemisférico de la Comisión Interamericana de Mujeres de la OEA (2008) que prácticamente una minoría de Estados ha evaluado sus programas y estrategias como los servicios de atención y protección, por lo cual recomiendan hacerlo para corregir problemas futuros (Recomendación 32 del Artículo 8):

“Implementar y evaluar el funcionamiento de los servicios de apoyo para las mujeres víctimas de violencia, tales como los refugios y casas de acogida para las mujeres que sufren violencia, sus hijos e hijas; los servicios de asesoría familiar; los grupos de

autoayuda; los programas de rehabilitación y así como de las líneas telefónicas gratuitas”.<sup>32</sup>

En cuanto a la atención se informó que, aunque se cuente con servicios de atención a la violencia contra las mujeres, aún se requiere un programa de capacitación nacional, integral y permanente para juezas y jueces; mayor especialización, más centros de atención, acercar los servicios a zonas rurales e indígenas, protocolos en lenguas indígenas, mayor difusión y atención a agresores; entre otras observaciones que derivan en las recomendaciones respectivas.

Finalmente, en la actualidad, es importante consultar la Sentencia del caso Campo Algodonero emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en 2009, con relación a tres feminicidios cometidos en Ciudad Juárez en 2001 y la denuncia que presentaron las familias afectadas y las organizaciones de derechos humanos para investigar las violaciones de derechos humanos cometidas por el Estado Mexicano, al amparo del derecho internacional, principalmente de la Convención Belém Do Pará. Sentencia que establece las responsabilidades internacionales del Estado Mexicano a través de las resoluciones emitidas por la Corte, ante la cual tiene que informar periódicamente los avances; cabe mencionar que el impacto de estas resoluciones son de orden local, nacional e internacional. Es conveniente su seguimiento para el cumplimiento de las mismas, entre las que destaca, en el ámbito nacional: “Continuar con la estandarización de todos los protocolos, manuales y criterios de investigación y atención de desapariciones, violencia sexual y homicidios de mujeres, de acuerdo a los estándares internacionales de derechos humanos” (pág. 88).<sup>33</sup>

A continuación, se trata el marco federal para valorar los avances que se han dado en armonía con los tratados internacionales en materia de igualdad y del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

---

<sup>32</sup> OEA, Mecanismo de seguimiento Convención Belém Do Pará (MESECVI), Segunda Conferencia de Estados Parte. 2008. *Informe Hemisférico*. Venezuela: OEA/Ser.L/II.7.10 MESECVI-II/doc.16/08 rev.1 18 julio 2008.

<sup>33</sup> Red Mesa de Mujeres de Ciudad Juárez y Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM). 2010. *Campo Algodonero. Análisis y propuestas para el seguimiento de la Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en contra del Estado Mexicano*. México: Red y CLADEM.

### 4.3. **Ámbito Federal**

La evaluación y los servicios integrales se alinean al Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, la LGIMH (2006) y al Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012, y de manera prioritaria con la LGAMVLV (2007) y su Reglamento (2008). Además se mantiene como referente importante, la normatividad y política pública del Sector Salud, por su articulación con la LGAMVLV para la atención a las mujeres víctimas de violencia, la *NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*, así como el *Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género*.

En la evaluación realizada se preguntó acerca de la capacitación y conocimiento en esta legislación, así como su grado de apropiación y aplicación; en este sentido, recomendamos que mínimamente se cuente con esta visión general en el ámbito federal.

#### 4.3.1. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH, 2006)<sup>34</sup>

Un avance significativo es la promulgación de esta ley para concretar el principio de igualdad entre Mujeres y Hombres en todos los ámbitos de la vida pública y privada, en términos de una política de Estado.

Su objeto consiste en “regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres (...)” (Artículo 1).

Los sujetos de los derechos que reconoce son “(...) las mujeres y los hombres que se encuentren en territorio nacional, que por razón de su sexo (...) se encuentren con algún tipo de desventaja ante la violación del principio de igualdad que esta Ley tutela” (Artículo 2).

---

<sup>34</sup> Fuente: México, Leyes. 2006. *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres*. México: DOF, 02-08-2006.

La ley distribuye competencias y establece las bases y los mecanismos para la coordinación interinstitucional, correspondiendo a cada orden de gobierno la aplicación de esta política en su ámbito de responsabilidad: al Gobierno Federal, la conducción de la política nacional en materia de igualdad entre mujeres y hombres; a los estados y al Distrito Federal, la aplicación de la política local, ejecutando incluso las medidas legislativas necesarias para promover la igualdad entre mujeres y hombres previstas en la Constitución y esta ley; a los municipios corresponde la aplicación de la política en este orden de gobierno y en concordancia con la Federación y el estado al que corresponda.

Los objetivos de esta política nacional se orientan a lograr la igualdad sustantiva y efectiva de mujeres y hombres en: la vida económica; la participación y representación política equilibrada; el acceso y disfrute de los derechos sociales; la vida civil; la eliminación de estereotipos que fomenten la discriminación y la violencia contra las mujeres; y el derecho a la información y a la participación social. Es decir, a garantizar las condiciones para el cumplimiento de todos los derechos.

Los dos mecanismos para aplicar esta política son:

- La creación del Sistema Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:  

“(…) es el conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos y procedimientos que establecen las dependencias y las entidades de la Administración Pública Federal entre sí, con las organizaciones de los diversos grupos sociales y con las autoridades de los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, a fin de efectuar acciones de común acuerdo destinadas a la promoción y procuración de la igualdad entre mujeres y hombres” (Artículo 23).
- La formulación del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, a propuesta del INMUJERES. El cual está en marcha e integrado al Plan Nacional de Desarrollo, así como a los diferentes programas sectoriales, institucionales y especiales, como lo marca esta ley y de acuerdo con la Ley de Planeación.

#### 4.3.2. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia (LGAMVLV, 2007)<sup>35</sup>

De acuerdo al contexto previo, la aprobación de la LGAMVLV era prácticamente de carácter urgente y es considerada una de las más avanzadas en América Latina, en armonía con los tratados internacionales en la materia. Para los propósitos del apartado, se destaca lo siguiente.

Esta ley tiene por objeto, “establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar (...)” (Artículo 1).

Su aplicación se sustenta en los principios de *igualdad jurídica entre la mujer y el hombre, el respeto a la dignidad humana de las mujeres, la no discriminación y la libertad de las mujeres.*

El Estado se compromete a que

“La Federación, las entidades federativas y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias expedirán las normas legales y tomarán las medidas presupuestales y administrativas correspondientes, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres, ratificados por el Estado mexicano” (Artículo 2).

En tal sentido, todas las medidas a emprender “garantizarán la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres durante su ciclo de vida y para promover su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida” (Artículo 3).

Conforme a la Convención de Belém Do Pará, la “Violencia contra las Mujeres” consiste en “Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento

---

<sup>35</sup> Fue aprobada por el Senado de la República en diciembre de 2006 y publicada en el DOF el 1 de febrero de 2007. Fuente: México, Leyes. 2007. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. México: DOF, 01-02-2007.

psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público” (Artículo 5, Fracción IV).

La ley avanza en la definición de los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres, éstas últimas consisten en las formas, manifestaciones o ámbitos en que ésta ocurre.

- Tipos de violencia: psicológica, física, patrimonial, económica, sexual y otras.
- Modalidades: la violencia en el ámbito familiar, la violencia laboral y docente, la violencia en la comunidad, la violencia institucional y la violencia feminicida.

Su aplicación se lleva a cabo a través de dos mecanismos de suma importancia:

1) “El Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres”, el cual implica la coordinación de los tres órdenes de gobierno con el fin de conjuntar “esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres” (Párrafo reformado DOF 20-01-2009).

2) El “Programa integral para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres”, cuyas acciones están encaminadas a difundir el conocimiento y fomentar el respeto al derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; a prevenir y erradicar las conductas estereotipadas de hombres y mujeres, a impulsar la capacitación del personal encargado de la procuración e impartición de justicia, así como de quienes están a cargo de la aplicación de las políticas públicas en la materia, y suministrar asistencia especializada para la atención y protección a las víctimas, entre otros (Artículo 38)

Asimismo, en términos de su aplicación, establece medidas urgentes de seguridad y de protección:

- Medidas de seguridad. Alertas de Género: Plantea acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado.
- Medidas de protección: son las órdenes de protección para la víctima, de carácter urgente, preventivo y civil.

Otra de las aportaciones sobresalientes de esta ley es el reconocimiento y la regulación referente a los modelos de atención, a través de los cuales se aplican los cuatro ejes de acción: prevención, atención, sanción y erradicación. No obstante, este término se usa indistintamente por lo que es imprescindible precisar:

Primero.- El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres contiene, entre otras acciones, “Diseñar un modelo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas” (Artículo 38-XIII). Aquí el término “modelo integral” implica a los cuatro ejes de acción y su diseño corresponde al Sistema, porque es el responsable de formular el Programa Integral.<sup>36</sup>

Segundo.- Se refiere al modelo de atención de los Refugios como “el modelo de atención diseñado por el Sistema” (Artículos 48 y 49).

Tercero.- En el ámbito de la violencia familiar nos remite a “los modelos”:

“Artículo 8. Los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas y los municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberán tomar en consideración:

**I.** Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializado y gratuito a las víctimas, que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia;

**II.** Brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina, y los patrones machistas que generaron su violencia;

**III.** Evitar que la atención que reciban la Víctima y el Agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar. En ningún caso podrán brindar atención, aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia;

**IV.** Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el Agresor y la Víctima;

**V.** Favorecer la separación y alejamiento del Agresor con respecto a la Víctima;

---

<sup>36</sup> Corresponde a la Secretaría de Gobernación: “Elaborar el Programa en coordinación con las demás autoridades integrantes del Sistema (Artículo 42-III).

VI. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyo psicológico y legal especializados y gratuitos. Las personas que laboren en los refugios deberán contar con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo. En ningún caso podrán laborar en los refugios personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo violencia”.

Cuarto.- En el apartado que corresponde a las atribuciones de la Secretaría de Salud, se menciona también que les corresponde el “diseño de nuevos modelos de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres, en colaboración con las demás autoridades encargadas de la aplicación de la presente ley” (Artículo 46-IX).

De lo dicho anteriormente, se puede concluir que el modelo integral implica los cuatro ejes de acción, que “los modelos” se refiere a uno por eje y que los Refugios cuentan con su propio modelo de atención. No obstante, su formulación y características se definen en el Reglamento.

La Ley General también establece cuáles son las medidas de atención a las víctimas (artículo 51); cuáles son sus derechos (artículo 52); la obligatoriedad de los programas de reeducación para los agresores (artículo 53); así como todo lo relativo al funcionamiento de los refugios (artículos 54-59); todos estos artículos orientan la prestación de los servicios integrales y se retoman en la LAMVLV para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (2008).

#### 4.3.3. Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012<sup>37</sup>

En cada uno de sus ejes se *incorpora la perspectiva de género de manera transversal* como una prioridad del Estado para lograr la igualdad entre mujeres y hombres en los diferentes ámbitos del desarrollo. Específicamente, el Estado se compromete a garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en el Eje 1. Estado de Derecho y Seguridad, **Estrategia 5.4.** Combatir y sancionar con mayor severidad la violencia de género, con acciones específicas como “la operación de programas de sensibilización y capacitación dirigidos a policías, médicos, ministerios públicos y jueces, y a todo el personal encargado

---

<sup>37</sup> México, Gobierno. *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012*. México: Presidencia de la República. Documento de Internet: <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=documentos-pdf>

de las labores de protección y atención a las mujeres que sufren de violencia en todas sus manifestaciones”. Asimismo, en el Eje 3. Igualdad de Oportunidades,

### 3.5. Igualdad entre Mujeres y Hombres:

“(…) el Gobierno de la República se compromete a promover acciones para fomentar una vida sin violencia ni discriminación, así como una auténtica cultura de la igualdad (…) se incorpora la perspectiva de género de manera transversal en cada uno de los ejes que conforman el presente Plan”.

**OBJETIVO 16.** Eliminar cualquier discriminación por motivos de género y garantizar la igualdad de oportunidades para que las mujeres y los hombres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual.

**ESTRATEGIA 16.2.** Desarrollar actividades de difusión y divulgación sobre la importancia de la igualdad entre mujeres y hombres, promoviendo la eliminación de estereotipos establecidos en función del género.

“Se fortalecerán las instituciones públicas y se respaldará a las privadas que apoyan a las mujeres que sufren violencia en cualquiera de sus manifestaciones (...)

**ESTRATEGIA 16.5** Combatir la discriminación hacia las mujeres en el ámbito laboral”.<sup>38</sup>

#### 4.3.4. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012 (PROIGUALDAD, 2008).<sup>39</sup>

La *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres* establece la integración del PROIGUALDAD. De acuerdo con esta Ley, el programa fue formulado por el INMUJERES y alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. Así, los planteamientos estratégicos de política pública para garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia quedaron incluidos explícitamente en uno de sus objetivos, metas, estrategia y líneas de acción (4); y se relaciona estrechamente con el de acceso a la justicia (3), si bien, todo su contenido apuntala el cumplimiento de los derechos de las mujeres en los diferentes ámbitos, para los propósitos del apartado, es importante considerar lo siguiente:

**Objetivo estratégico 3: Garantizar el acceso de las mujeres a la justicia, la seguridad y la protección civil.** *Propiciar el conocimiento de los derechos humanos entre la población; facilitar la denuncia de delitos de género (feminicidios, violaciones, trata y tráfico de mujeres, niñas y niños) y establecer servicios especializados; fomentar una cultura de*

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, págs. 210-212.

<sup>39</sup> Fuente: México, Gobierno. 2008. *Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012*. México: INMUJERES, pág. 21.

*impartición de justicia con perspectiva de género (...) y contribuir a aumentar la confianza de la población en el marco legal y las instituciones que imparten justicia.*

**“Objetivo estratégico 4: Garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.** Comprende las acciones para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, mediante la aplicación de una política pública que brinde garantías para su seguridad e integridad física, que al mismo tiempo permita un desarrollo igualitario entre mujeres y hombres y garantice el ejercicio primordial de la libertad de las mujeres en un entorno social propicio”.<sup>40</sup>

En materia de prevención y atención sobresalen dos líneas de acción:

“4.1.3. Incrementar las acciones y programas de prevención de la violencia en la familia y en el noviazgo en adolescentes y jóvenes, a través de mecanismos de información y campañas para erradicar el autoritarismo familiar, los roles y estereotipos sexistas, las prácticas de resolución violenta de conflictos, el machismo y la legitimación social al uso de la violencia”.<sup>41</sup>

“4.1.4. Mejorar la cobertura, la calidad y la coordinación institucional de los servicios de atención a las víctimas directas e indirectas de la violencia de género, así como alentar la creación de nuevos servicios para atender las modalidades de la violencia de género contempladas en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia”.<sup>42</sup>

Con este proceso de evaluación se estaría contribuyendo a la mejora de los servicios, tal y como lo marca el PROIGUALDAD.

4.3.5. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2008).<sup>43</sup>

Establece las bases de coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para dar cumplimiento a la Política Nacional Integral que garantice el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, de acuerdo a los cuatro ejes de acción:

---

<sup>40</sup>El objetivo estratégico 4 del PROIGUALDAD contribuye al cumplimiento del Eje 1, objetivos: 2 y 12; Eje 3, objetivos: 16 y 18; Eje 5, objetivo: 7 del PND. Fuente: *Ibid.* Pág. 21.

<sup>41</sup> Fuente: Instituto Nacional de las Mujeres. *PROIGUALDAD. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012*, México, Documento de Internet: <http://www.impi.gob.mx/work/sites/IMPI/resources/LocalContent/1845/7/PROGRAMAIGUALDAD.pdf> pág. 59.

<sup>42</sup> Fuente: *Ibidem.*

<sup>43</sup> México, Leyes. 2008. *Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. México: Nuevo Reglamento DOF, 11-03-2008.

Prevención, Atención, Sanción y Erradicación, que se implementan a través de los Modelos, relacionados con los tipos y modalidades de violencia (Artículo 3 y 4).

El Reglamento define lo que son “los modelos”; su registro y evaluación; en qué consisten los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación; así como lo relativo a los modelos de atención de los Refugios. De acuerdo con el ámbito de competencia, federal, estatal o municipal, se realizarán las acciones necesarias para la aplicación de los Modelos.

A continuación se resumen los cuatro ejes de acción

Cuadro Núm. 1. Modalidades de la violencia contra las mujeres por ejes de acción

MODALIDAD DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/ EJE DE ACCIÓN	PREVENCIÓN	ATENCIÓN	SANCIÓN	ERRADICACIÓN
CARACTERÍSTICAS DE LOS MODELOS	REDUCIR LOS FACTORES DE RIESGO	PROPORCIONAR SERVICIOS INTEGRALES Y ESPECIALIZADOS A LAS MUJERES Y A LOS AGRESORES PARA DISMINUIR EL IMPACTO DE LA VIOLENCIA.	GENERAR EVALUACIÓN PERMANENTE Y SISTEMÁTICA SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY Y NORMATIVIDAD VIGENTE	IMPLEMENTAR MECANISMOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS EN LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO PARA ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
ETAPAS O NIVELES DE LOS MODELOS	ETAPAS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ANTICIPAR Y EVITAR LA VIOLENCIA</li> <li>• DETECTARLA</li> <li>• DISMINUIRLA</li> </ul>	NIVELES: <ul style="list-style-type: none"> <li>• INMEDIATA</li> <li>• BÁSICA Y GENERAL</li> <li>• ESPECIALIZADA</li> </ul>		FASES: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DESALIENTO DE PRÁCTICAS VIOLENTAS</li> <li>• CONSOLIDACIÓN, VIGILANCIA Y MONITOREO DEL MODELO</li> </ul>
ACCIONES				
VIOLENCIA FAMILIAR	PROGRAMAS DE DETECCIÓN  ACCESO A PROCEDIMIENTOS JUDICIALES  PROMOVER CULTURA DE LA NO VIOLENCIA	PARA LAS MUJERES: <ul style="list-style-type: none"> <li>• REHABILITACIÓN Y CAPACITACIÓN</li> <li>• ATENDER SUS NECESIDADES Y DERECHOS <ul style="list-style-type: none"> <li>• SU EMPODERAMIENTO</li> </ul> </li> <li>• REDUCIR EL ESTADO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS</li> <li>• MEDIDAS DE ATENCIÓN Y REHABILITACIÓN PARA LOS AGRESORES</li> <li>• LINEAMIENTOS PARA LA REPARACIÓN DEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN QUE GENERE LA APLICACIÓN DEL MODELO</li> <li>• ESTABLECER Y OPERAR UN SISTEMA DE MONITOREO DEL COMPORTAMIENTO VIOLENTO DE</li> </ul>
VIOLENCIA LABORAL	SE REGISTRÁN POR LOS PRINCIPIOS DE:			
VIOLENCIA				

MODALIDAD DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/ EJE DE ACCIÓN	PREVENCIÓN	ATENCIÓN	SANCIÓN	ERRADICACIÓN
DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IGUALDAD JURÍDICA</li> </ul>	<p>DE RIESGO</p> <p>PARA LOS AGRESORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• REEDUCACIÓN PARA ELIMINAR RASGOS VIOLENTOS</li> <li>• LOS SERVICIOS PÚBLICOS SERÁN GRATUITOS, INTEGRALES Y ESPECIALIZADOS PARA CADA MODALIDAD Y CONTARÁN CON MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.</li> <li>• LA CAPACITACIÓN DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS INCLUIRÁ DERECHOS HUMANOS, PEG, PARA LA ATENCIÓN Y SU AUTOCUIDADO (ART. 20- II).</li> </ul>	<p>DAÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INDICADORES DE FACTORES DE RIESGO</li> <li>• PREVENIONES PARA EVITAR QUE LAS MUJERES REGRESEN A SITUACIONES DE VIOLENCIA</li> <li>• RESARCIR DEL DAÑO A LA VÍCTIMA CUANDO INCUMPLA EL ESTADO</li> </ul>	<p>LOS INDIVIDUOS Y DE LA SOCIEDAD CONTRA LAS MUJERES</p>
VIOLENCIA EN LA COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RECONOCIMIENTO DE LAS MUJERES COMO SUJETOS DE DERECHOS</li> <li>• PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES</li> <li>• FOMENTO DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD</li> </ul>			
VIOLENCIA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAPACITAR Y EDUCAR A LOS FUNCIONARIOS/AS DE LAS ÁREAS DE JUSTICIA Y DE SEGURIDAD.</li> <li>• CREAR ÁREAS RESPONSABLES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL SEGUIMIENTO Y OBSERVANCIA DE LA LEY</li> <li>• MAYORES SERVICIOS ESPECIALIZADOS</li> </ul>			
VIOLENCIA FEMINICIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establece un procedimiento completo para declarar la alerta de violencia de género, la cual tiene por objeto “garantizar la seguridad de las mujeres, el cese de la violencia en su contra y eliminar las desigualdades producidas por la existencia de un agravio comparado, a través de acciones gubernamentales federales y de coordinación con las entidades federativas para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado” (Artículo 30).</li> <li>• Se establece un procedimiento completo para el otorgamiento de las órdenes de protección, emergentes y preventivas, que se otorgan ante las situaciones de riesgo que pongan en peligro la seguridad de la víctima (Artículo 40-42).</li> </ul>			

Fuente: Elaboración propia a partir del Reglamento

#### 4.3.6. Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PAIMEF)<sup>44</sup>

Como ya se mencionó en los antecedentes, un avance significativo en el terreno de la política social para fortalecer a las instancias de la mujer fue contar con un presupuesto federal específico al incorporarse en el Presupuesto de Egresos de la Federación de 2006 al PAIMEF, “como un instrumento del Gobierno Federal para distribuir recursos orientados a la implementación y ejecución de acciones de prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres”. El PAIMEF ha sido ejecutado desde sus inicios por el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), como órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social, y opera a través de cuatro vertientes:

- A. Fortalecimiento institucional: sensibilización, capacitación, actualización y profesionalización para la prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres, sus hijos e hijas, desde una perspectiva de género.
- B. Acciones y prácticas de prevención y detección de la violencia contra las mujeres, dirigidas a la población en general conforme a las características sociodemográficas y necesidades de los diferentes grupos a atender.
- C. Generación y difusión de estudios, investigaciones, sistemas de información y bases de datos, que sirvan de fundamento para el diseño, instrumentación y evaluación de los programas y proyectos encaminados a la creación o mejoramiento de políticas públicas en materia de violencia contra las mujeres.
- D. Creación y/o fortalecimiento de refugios, casas de tránsito, centros de atención externa, unidades móviles, módulos de orientación y atención, líneas telefónicas, ventanillas de información, así como otras modalidades de atención especializada dirigidas a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia, para que desarrollen procesos de independencia, autonomía y empoderamiento. Los servicios deberán incluir

---

<sup>44</sup> Fuente: DOF: /28/12/2009. “Acuerdo por el que se modifican las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas...*Óp. cit.*”

al menos apoyos gratuitos de orientación y atención en materia legal, psicológica, trabajo social, así como derivación médica.

#### 4.3.7. Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Salud<sup>45</sup>

Este Programa de Acción, se alinea con el Plan Nacional de Desarrollo 2007–2012, *Eje de Acción 3: Igualdad de Oportunidades*, y con el Programa Sectorial de Salud 2007–2012 (PROSESA) referente a la estrategia 2 para fortalecer e integrar las acciones de promoción de la salud, prevención y control de enfermedades.

De esta forma, la Secretaría de Salud elaboró el Programa de Prevención y Atención a la Violencia Familiar y Sexual, cuyo objetivo es *“reducir la prevalencia y severidad de los daños a la salud causados por la violencia contra las mujeres, con particular énfasis entre aquéllas que se encuentran en situación de mayor riesgo o vulnerabilidad”*.<sup>46</sup>

Al mismo tiempo, la LGAMVLV, indica que corresponde a la Secretaría de Salud como integrante del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia en contra de las Mujeres, diseñar con perspectiva de género, la política de salud integral encaminada a su prevención, atención y erradicación (Artículo 46-I); difundir en las instituciones del sector salud, material referente a la prevención y atención de la violencia contra las mujeres (Artículo 46-VI); así como participar en el diseño de nuevos modelos para su prevención, atención y erradicación, en colaboración con las demás autoridades encargadas de la aplicación de la presente ley (Artículo 46-IX).

En respuesta a lo señalado por la Ley, la Secretaría a través del Programa Acción formuló un Modelo Operativo para la atención de las consecuencias de la violencia en la salud de las mujeres, así como para coadyuvar en la prevención de la misma, junto con los otros

---

<sup>45</sup> Fuente: Secretaría de Salud. *PROGRAMA DE ACCIÓN ESPECÍFICO. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género*, México, 2008. Documento de Internet:

[http://www.generosaludreproductiva.salud.gob.mx/descargables/programas/paes/pae\\_violencia.pdf](http://www.generosaludreproductiva.salud.gob.mx/descargables/programas/paes/pae_violencia.pdf)

<sup>46</sup> Fuente: *Ibíd.* Pág. 32

integrantes del Sistema Nacional. El Modelo está compuesto por tres niveles de intervenciones, que se clasifican en universales, focalizadas o selectivas, y dirigidas o indicadas. Estos tres niveles abarcan la prevención y atención de la violencia de género así como las instituciones del Sistema Nacional de Salud, otras instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, involucradas en el problema de la violencia.<sup>47</sup> A continuación, se describen cada uno de los niveles del Modelo Ecológico para la prevención y atención de la violencia:

### **Primer Nivel: Intervenciones Universales**

Contar con políticas públicas, proyectos y programas educativos, sociales, de salud, culturales y, en general, de las estructuras institucionales del gobierno y de la sociedad civil, que impulsen la transformación de la sociedad hacia la no tolerancia de la violencia y el respeto a los derechos humanos.

**Nivel de incidencia: General**, para generar cambios socio-culturales.

**Instituciones involucradas:** SSA, IMSS, ISSSTE, SEDENA, SEMAR y DIF; INMUJERES, Congreso de la Unión y Congresos y Autoridades Locales; Universidades, Colegios y Asociaciones Médicas; SG, CIRT y prensa escrita; SEP, STPS, así como las OSCs.

### **Estrategias:**

- Campañas contra la violencia
- Promoción del derecho a una vida libre de violencia
- Cultura del respeto a los derechos humanos
- Educación en la equidad de género
- Igualdad de derechos y oportunidades

### **Segundo Nivel: Intervenciones Focalizadas o Selectivas**

Implica el diseño de acciones concretas para abordar el problema de la violencia, por lo cual, es fundamental focalizar la intervención con grupos específicos de la población con los cuales se puede intervenir para prevenir la violencia. Por ejemplo, con las personas que han vivido una historia recurrente de violencia y que son susceptibles de continuar en ese ciclo.

**Nivel de incidencia: Prevención**, a través de acciones que evitan que ocurra la violencia

---

<sup>47</sup> Para mayor referencia gráfica del Modelo ver *Ibíd.*, Pág. 42.

**Instituciones involucradas:** Salud, SNS y autoridades locales; SEP y Universidades; INMUJERES; así como los Institutos Estatales de la Mujer.

**Estrategias:**

- Intervenciones específicas de prevención de la violencia en el noviazgo.
- Promoción de estilos de crianza infantil no autoritarios (padres primerizos)
- Habilidades para la solución pacífica de conflictos (niñas, niños y adolescentes)

**Tercer Nivel: Intervenciones Dirigidas o Indicadas**

**Nivel de incidencia: Atención**

“(…) implica un abordaje multidisciplinario, pero que se sustenta en **servicios integrales y especializados** en la atención de la violencia, como la detección temprana, la atención oportuna, la asesoría legal, la referencia inmediata de los casos a los servicios dependiendo de la severidad de los mismos”.<sup>48</sup>

**Instituciones involucradas que trabajan integralmente:** IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA, SEMAR, SESA, (Servicios de Salud, servicios especializados de atención a la violencia); Autoridades Locales; Sistema de Procuración de Justicia, Servicios de la Sociedad Civil OSC.

**Estrategias:**

- Detección temprana
- Orientación-consejería
- Atención psicoemocional para salir del ciclo de la violencia
- Acciones de asesoría jurídico legal
- Atención a las complicaciones médicas de la violencia
- Grupos de ayuda mutua.
- Refugios

Además de este Modelo Operativo, se cuenta con un Modelo Integrado de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual, en el que se incluye la atención a las mujeres que se encuentran en situaciones de violencia severa, como la violación. Estos casos, de

---

<sup>48</sup> Fuente: *Ibíd.* Pág. 43

acuerdo con el Modelo, requieren servicios especializados tanto en el área médica como psicológica para contener los daños a la salud que provoca la violencia.<sup>49</sup>

#### 4.3.8. NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención<sup>50</sup>

La Norma-046-SSA2-2005 de la Secretaría de Salud establece los criterios para la detección, prevención, atención médica y la orientación que se proporcione a las y los usuarios de los servicios de salud en general y en particular a quienes se encuentren involucradas en situaciones de violencia familiar o sexual, así como para la notificación de los casos al Ministerio Público.<sup>51</sup> Su observancia es obligatoria para todas las instituciones del Sistema Nacional de Salud, así como para los y las prestadoras de servicios de salud de los sectores público, social y privado que componen el Sistema. Su incumplimiento genera sanción penal, civil o administrativa.

Para su mejor aplicación, la Norma establece una serie de definiciones. En lo que respecta a este modelo se mencionarán las relacionadas con la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en el marco de referencia.

Se definen los tres tipos de violencia que cubre: la violencia contra las mujeres, de acuerdo con la LGAMVLV; la violencia familiar y la violencia sexual, cuyas definiciones son más amplias que la ley general, aunque contiene los mismos componentes. Se recomienda consultar la norma directamente, es básico para el personal del Módulo manejar las definiciones, generalidades y criterios específicos de la Norma para la referencia y contrarreferencia de los casos que se atiendan coordinadamente con el Sector Salud.

Asimismo, la norma 046 contiene las generalidades y los criterios específicos que deben observar las y los prestadores de atención médica, los criterios incluyen:

---

<sup>49</sup> Fuente: *Ibid.*

<sup>50</sup> Fuente: México. Normatividad. Secretaría de Salud. "NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención". México, [fecha de consulta diciembre de 2011] Cita electrónica: <http://www.emdrmexico.org/nom-046-SSA2-2005.php>

<sup>51</sup> Fuente: *Ibid.*

- La promoción de la salud y la prevención
- La detección de probables casos y diagnóstico
- El tratamiento y la rehabilitación
- El tratamiento específico de la violación sexual
- **Dar aviso al Ministerio Público**
- La consejería y el seguimiento
- La sensibilización, capacitación y actualización
- La investigación

Por tanto, es importante que los prestadores de servicios conozcan la Norma 046, como parte de una ruta crítica interinstitucional de atención a las usuarias, por lo menos, para el logro de lo siguiente:

- Proponer los mecanismos de coordinación necesarios para acciones de difusión, sensibilización, capacitación, compartir buenas prácticas, detectar omisiones, potenciar recursos, identificar las rutas de referencia y contrarreferencia que han funcionado o que es necesario fortalecer; y otras.
- Acercar esta oferta de servicios a las usuarias, sabiendo que “Todas las instituciones, dependencias y organizaciones del Sistema Nacional de Salud que presten servicios de salud deberán otorgar atención médica a las personas involucradas en situación de violencia familiar o sexual” (5.1.)
- Trabajar coordinadamente en los ejes de acción de prevención y atención para fortalecer los modelos de atención, en sus diferentes niveles y ámbitos de incidencia, sobre todo, fortaleciendo los servicios especializados y de emergencia.

#### 4.4. ÁMBITO ESTATAL

En el ámbito estatal se enunciarán brevemente algunos de los fundamentos en materia de planeación, legislativa y de política pública con los que se alinea este modelo, destacando lo relativo para la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres (ejes de acción); el papel del IVM en este proceso y el énfasis en los dos primeros ejes para fortalecer el trabajo en las unidades de atención.

##### 4.4.1. Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave<sup>52</sup>

Los artículos a considerar son los relacionados con los derechos humanos y la inclusión del principio de igualdad de derechos y de oportunidades para mujeres y hombres:

“(Reformado, G. O. 29 de enero de 2007)

Artículo 4. El hombre y la mujer son sujetos de iguales derechos y obligaciones ante la ley.

La libertad del hombre y la mujer no tiene más límite que la prohibición de la ley; por tanto, toda persona tiene el deber de acatar los ordenamientos expedidos por autoridad competente. Las autoridades sólo tienen las atribuciones concedidas expresamente por la ley.

Los habitantes del Estado gozarán de todas las garantías y libertades consagradas en la Constitución y las leyes federales, los tratados internacionales, esta Constitución y las leyes que de ella emanen; así como aquellos que reconozca el Poder Judicial del Estado, sin distinción alguna de origen, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, condición o actividad social.

Las autoridades del Estado, en su respectiva esfera de atribuciones, tienen el deber de generar las condiciones necesarias para que las personas gocen de los derechos que establece esta Constitución; así como proteger los que se reserve el pueblo de Veracruz mediante el juicio de protección de derechos humanos. La violación de los mismos implicará la sanción correspondiente y, en su caso, la reparación del daño, en términos de ley.”

---

<sup>52</sup>Fuente: México, Leyes. 2008. *Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave*. Última reforma publicada en la Gaceta Oficial: Ley Número 53 del 14 de noviembre de 2008.

#### 4.4.2. Ley de Planeación del estado de Veracruz-Llave<sup>53</sup>

La Ley de Planeación norma y orienta la planeación del desarrollo de la entidad, a través del Sistema Estatal de Planeación Democrática del Estado de Veracruz, de las etapas del proceso, de los instrumentos de la planeación –los planes, programas y proyectos– y conforme a una visión de corto, mediano y largo plazo; así como en los ámbitos estatal y municipal. Por tanto, los servicios que se ofrecen para que las mujeres accedan a ellos en condiciones de igualdad, se desprenden de este proceso de planeación a través de la participación social y se regulan como parte del mismo; en ese sentido, se considera darle relevancia a los siguientes elementos claves a considerar por los prestadores de servicios.

“ARTICULO 2o.- La planeación tiene por objeto desarrollar integralmente al Estado, y deberá llevarse a cabo de acuerdo con los fines políticos, sociales, culturales y económicos, contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Constitución Política del Estado de Veracruz -Llave.

ARTICULO 3o.- A través de la planeación, se fijarán objetivos, estrategias, acciones, metas, prioridades y programas de ejecución, del desarrollo integral del Estado. Asimismo, se concertarán, inducirán y coordinarán acciones y se evaluarán resultados.

ARTICULO 4o.- El Ejecutivo del Estado y los Ayuntamientos, son responsables de conducir, en el área de sus competencias, la planeación del desarrollo, con la participación democrática de los grupos sociales y privados, de conformidad con lo dispuesto por esta Ley”.

Algunos de los niveles de participación para lograr los objetivos del desarrollo, se refieren a:

- “Participación social para la elaboración, actualización, ejecución y control del Plan Estatal de Desarrollo, de los Planes Municipales de Desarrollo y de los programas a que se refiere esta Ley” (Artículo 10).
- “Con la misma finalidad a que se refiere el artículo anterior, podrá llevarse a cabo foros de consulta popular, y para ello se invitará a los grupos sociales mencionados en dicho precepto, y además, a los Diputados a la Legislatura del Estado, Magistrados del Tribunal Superior y Jueces, y a los integrantes de los Ayuntamientos interesados” (Artículo 11).
- La coordinación del Ejecutivo con la Federación y los Municipios (Artículo 36 a 38).
- La concertación e inducción de acciones con los sectores social y privado (Artículo 39).

---

<sup>53</sup> Fuente: México, Leyes. 1987. Ley de Planeación del estado de Veracruz-Llave. Ley publicada en la Gaceta Oficial. Órgano del Gobierno del estado de Veracruz-Llave, el jueves 29 de enero de 1987.

#### 4.4.3. Decreto de creación del Instituto Veracruzano de las Mujeres (2007)<sup>54</sup>

El Instituto fue creado mediante Ley que se publicó el 26 de diciembre de 2006, “como un organismo público, descentralizado de la administración pública estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines, sectorizado a la oficina del titular de la Secretaría de Gobierno” (Artículo 2). Su objeto consiste en “promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten una cultura de equidad de género que elimine los obstáculos para el pleno goce de sus derechos e implementar políticas públicas que favorezcan el desarrollo integral de las mujeres” (Artículo 3).

Entre sus atribuciones, se plantea de manera central avanzar en el logro de la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las mujeres, principalmente a través de la transversalización e institucionalización de la perspectiva de género, entre otras (Artículo 8). Entre las atribuciones que se relacionan en forma directa con la atención a la violencia, se consideran los siguientes:

“IX. Revisar y proponer modificaciones a la legislación vigente para combatir y erradicar todas las formas de discriminación de las mujeres, en los diferentes ámbitos de la vida familiar, social, económica, política y cultural.

X. Implementar una campaña permanente contra la violencia hacia las mujeres.

XI. Promover ante las diversas entidades e instituciones del sector público y privado, acciones de combate a la pobreza y contra la exclusión de las mujeres, especialmente las del medio rural e indígena, así como con capacidades diferentes, de la tercera edad, con VIH y otros sectores vulnerables”.

---

<sup>54</sup> Fuente: México, Leyes. 2007. *Ley Número 613 que crea el Instituto Veracruzano de las Mujeres*. Publicada en la Gaceta Oficial, órgano del gobierno del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el martes 9 de enero de 2007.

#### 4.4.4. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (LAMVLV-EV, 2008) <sup>55</sup>

El marco de actuación que ofrece esta Ley es fundamental para los prestadores de servicios porque las va a proporcionar todos los elementos claves en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia en contra de las mujeres que, de una u otra manera, orientan y guardan relación con la prestación de los servicios. Cabe agregar que en las entrevistas se preguntó acerca del grado de apropiación y aplicación de la ley y, en términos generales, es en la que fundamentan más su actuar, como se mostrará en los apartados correspondientes. En resumen, los aspectos claves a retomar para la orientación y evaluación de los servicios integrales, son los siguientes:

El objeto de esta ley es “definir y establecer los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres y las niñas, para que los gobiernos del estado y municipal realicen las acciones encaminadas a su prevención, atención, sanción y erradicación; atentos a los principios de coordinación y concurrencia gubernamental” (Artículo 1).

“Artículo 2.- Los objetivos específicos de esta Ley son:

- I. Establecer las bases y principios de la política gubernamental y de Estado para garantizar a las mujeres, desde una perspectiva de género, el acceso a una vida libre de violencia a través de medidas integrales de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género contra las mujeres y las niñas;
- II. Garantizar los derechos de las mujeres y las niñas, de conformidad con los instrumentos internacionales en la materia, aprobados por nuestro país, que les permita el acceso a una vida libre de violencia, proveyendo la eliminación de las condiciones políticas, sociales, económicas y culturales que justifican, alientan y reproducen la violencia de género contra las mujeres, para generar mecanismos institucionales de aplicación de políticas de gobierno integrales con perspectiva de género;
- III. Garantizar la protección institucional especializada de las mujeres víctimas de violencia de género, de sus hijas e hijos y de las instituciones, profesionales, denunciantes, testigos y demás personas intervinientes;
- IV. Asegurar el acceso rápido, transparente y eficaz de las mujeres víctimas de violencia de género a la procuración e impartición de justicia;

---

<sup>55</sup>Fuente: México, Leyes. 2008. Congreso del estado de Veracruz, a través del Gobernador. *Ley Número 235 de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave*. Publicada en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el día jueves 28 de febrero de 2008.

- V. Homologar, definir, impulsar y ejecutar la política integral de gobierno para la prevención de la violencia contra las mujeres y las niñas, la atención de las víctimas y su acceso a la justicia, y la sanción y la reeducación de las personas agresoras;
- VI. Favorecer la recuperación y la construcción del pleno goce de los Derechos Humanos para las mujeres víctimas de violencia de género; y
- VII. Asegurar la concurrencia, alineación y optimización de recursos e instrumentos de todo tipo que garanticen la vigencia de los Derechos Humanos de las Mujeres”.

Su aplicación en el ámbito de la política pública se sustenta en los principios de *igualdad jurídica entre la mujer y el hombre; el respeto a la dignidad humana de las mujeres; la no discriminación y la libertad de las mujeres* (Artículo 3, Fracciones I-IV).

Respecto a los términos de su interpretación (Artículo 4), se puede identificar uno en el que se fundamenta esta ley, en plena armonía y correspondencia con el ámbito internacional:

“VII. Derechos Humanos de las Mujeres y las Niñas: Son los contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y demás instrumentos internacionales en la materia;”

Asimismo, la ley define para su interpretación los términos que se refieren a la expresión e interpretación de la discriminación y violencia contra las mujeres como: persona agresora, víctima, tipos de violencia (actos u omisiones contra la dignidad, integridad y libertad de las mujeres), modalidades de la violencia (formas, manifestaciones o ámbitos), celotipia, misoginia, sexismo, así como:

“I. Acoso sexual: Forma de violencia consistente en cualquier tipo de molestia de connotación sexual hacia la mujer, valiéndose de una posición jerárquica derivada de relaciones laborales, escolares, domésticas o de cualquier otra índole que implique subordinación, sea ésta emocional, de género o psicológica;”

“XII. Hostigamiento Sexual: Conducta o acción reiterada con fines lascivos que una persona infiere a una mujer o niña, la cual le cause molestia, miedo, terror, zozobra o angustia y que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima;”

Además, se definen los términos relacionados con los ejes de acción en que se basa la ley, los modelos a través de los cuales se concretan los ejes y algunas de las medidas a adoptar:

“XXIV. Prevención: Estrategias y acciones coordinadas y anticipadas para evitar la violencia contra las mujeres, las actitudes y los estereotipos existentes en la sociedad acerca de las mujeres y los hombres;

IV. Atención: Es el conjunto de servicios especializados, integrales y gratuitos proporcionados por las instancias gubernamentales a cualquier mujer víctima de violencia de género, a sus hijas e hijos y cuya finalidad es el fortalecimiento del ejercicio pleno de los derechos de las mujeres y su empoderamiento;

XXVIII. Sanción: Medida dictada por la autoridad, cuya aplicación deriva de la comisión de cualquiera de los actos de violencia regulados por esta Ley;

IX. Erradicación: Conjunto de acciones y políticas públicas diseñadas con la finalidad de eliminar las condiciones estructurales de la violencia de género, como la desigualdad entre las mujeres y los hombres que derivan en los diferentes tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres, los estereotipos, valores, actitudes y creencias misóginas y androcéntricas, así como la finalidad de garantizar las condiciones para la vigencia y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres;

XVIII. Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la violencia contra las mujeres y las niñas: Conjunto de estrategias que reúnen las medidas y las acciones integrales gubernamentales para garantizar la seguridad, el ejercicio de los derechos de las mujeres y su acceso a una vida libre de violencia en todas las esferas de su vida;

III. Alerta de Violencia de Género: Conjunto de acciones gubernamentales de emergencia, derivadas de la declaratoria emitida por la autoridad competente, para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado;

VI. Debida Diligencia: Obligación que se deriva de la responsabilidad del Estado de hacer lo máximo para reconocer, proteger y garantizar los derechos de las mujeres;”

Otros términos se relacionan con la transversalización de la perspectiva de género y las políticas públicas. Asimismo, la ley establece para el funcionariado y las y los prestadores de estos servicios lo relacionado con su sensibilización, formación y especialización:

“XI. Formación General: Premisas teóricas, metodológicas y conceptos fundamentales sobre la perspectiva de género que deben recibir todas y todos los servidores públicos que integran la Administración Pública, con la finalidad de incorporar esta visión al diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, las acciones y los programas de su

competencia, así como en sus relaciones laborales;

X. **Especialización:** Conocimientos específicos contruidos desde la perspectiva de género que deben articularse con la disciplina académica de las y los funcionarios, a fin de aplicar y asegurar la igualdad entre mujeres y hombres, los derechos humanos de las mujeres y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;

II. Actualización: Proceso permanente de formación, desde la perspectiva de género, con la finalidad de incorporar a la administración y gestión pública los avances y nuevas concepciones en materia de igualdad, equidad y derechos humanos de las mujeres;”

Finalmente, a través de esta política pública y como parte del proceso de atención se busca lograr el:

“VIII. Empoderamiento de las Mujeres: Proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades;”

La ley establece en el Capítulo Segundo todo lo relativo a los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres, tanto las definiciones como los lineamientos generales de política pública para su atención. Con relación a los tipos de violencia que reconoce la ley general, en el caso de Veracruz se agrega la violencia obstétrica, estableciéndose los siguientes seis tipos, más cualquier otro que pueda dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres:

I. La violencia psicológica: Acto u omisión que dañe la estabilidad psíquica y/o emocional de la mujer; consistente en amedrentar, negligencia, abandono, celotipia, insultos, humillaciones, denigración, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo y restricción a la autodeterminación;

II. La violencia física: Acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;

III. La violencia sexual: Acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, que atenta contra su libertad, dignidad e integridad, como una expresión de abuso de poder que implica la supremacía sobre la mujer, al denigrarla o concebirla como objeto; se considera como tal, la discriminación o imposición vocacional, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de niñas y mujeres, la esclavitud sexual, el acceso carnal

violento, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, la violación, los tocamientos libidinosos sin consentimiento o la degradación de las mujeres en los medios de comunicación como objeto sexual;

IV. La violencia patrimonial: Acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima; se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;

V. La violencia económica: Acción u omisión de la persona agresora que afecta la supervivencia económica de la víctima; se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; también se considerará como tal, el no reconocimiento de la paternidad y/o el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de la misma;

VI. La violencia obstétrica: Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía de cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer;”

En cuanto a las modalidades de la violencia (Artículo 8), quedan definidas como en la ley general, en el siguiente cuadro se muestran tanto las definiciones como algunos de los lineamientos propuestos, sobre todo lo que se refiere a su atención.

Cuadro Núm. 2. Modalidades de violencia y medidas a tomar por los gobiernos estatal y municipal

MODALIDAD	DEFINICIÓN	MEDIDAS (a cargo del gobierno estatal y municipal)
I. Violencia de Género	“Cualquier acción u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones, y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos (...)”	----
II. La violencia en el ámbito familiar y la violencia en el ámbito familiar equiparada	“Acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, ejercida por personas que tengan o hayan tenido relación de parentesco, concubinato o que mantengan o hayan mantenido una relación de hecho con la víctima; “	<p>“I. Proporcionar <u>atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializado y gratuito</u> a las víctimas, que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia;</p> <p>II. Aplicar a la persona agresora, las medidas reeducativas, integrales, especializadas y gratuitas, para erradicar las conductas violentas, eliminando los estereotipos de supremacía de género, y los patrones machistas y misóginos que generaron su violencia;</p> <p>III. Evitar que la atención que reciban la víctima y la persona agresora sea proporcionada por el mismo personal profesional y en el mismo lugar; en ningún caso podrán brindar atención aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia;</p> <p>III. Favorecer la separación y alejamiento de la persona agresora respecto de la víctima; y</p> <p>III. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para la víctima y sus hijas e hijos” (Artículo 9).</p>
III a) Violencia Laboral	“Acto u omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad; se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica; “	<p>“I. Reivindicar la dignidad de las mujeres en todos los ámbitos de la vida;</p> <p>II. Establecer mecanismos que favorezcan la erradicación de esta modalidad de la violencia en escuelas y centros laborales privados o públicos, mediante acuerdos y convenios con instituciones escolares, empresas y sindicatos; y</p>
III b) Violencia	“Conductas que dañan la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su	

MODALIDAD	DEFINICIÓN	MEDIDAS (a cargo del gobierno estatal y municipal)
Escolar	sexo, edad, condición social, condición étnica, condición académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros, personal directivo, administrativo, técnico, de intendencia, o cualquier persona prestadora de servicios en las instituciones educativas. Lo es también las imágenes de la mujer con contenidos sexistas en los libros de texto, y el hostigamiento sexual. “	III. Proporcionar <u>atención psicológica y legal, especializada y gratuita</u> , a quien sea víctima de violencia de género” (Artículo 10).
IV. Violencia en la Comunidad	“Actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su degradación, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público;”	<p>“I. La educación libre de estereotipos y la información de alerta sobre el estado de riesgo que enfrentan las mujeres en una sociedad desigual y discriminatoria;</p> <p>II. El diseño de un sistema de monitoreo del comportamiento violento de los individuos y de la sociedad contra las mujeres; y</p> <p>III. El establecimiento de un banco de datos estatal sobre las órdenes de protección y de las personas sujetas a ellas, para realizar las acciones de política criminal que correspondan y faciliten el intercambio de información entre las instancias responsables” (Artículo 11).</p>
V. Violencia Institucional	“Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de prejuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia;”	“Los gobiernos estatal y municipal se organizarán, realizarán las adecuaciones que correspondan en el ámbito administrativo y proporcionarán la especialización y actualización profesional que requieran los servidores públicos, para garantizar en el ejercicio de sus funciones, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia” (Artículo 12).
VI. Violencia Femicida	“Forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar tolerancia social e indiferencia del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres”.	“Los gobiernos estatal y municipal aplicarán inmediatamente las medidas establecidas en esta Ley ante la ocurrencia de esta forma extrema de violencia de género” (Artículo 13).

Por otro lado, esta ley define la integración de las dos medidas más importantes para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres: el sistema y el programa estatal, a través de los cuales se establece la coordinación entre los gobiernos estatal y municipal:

1) *El Sistema Estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres*, “tiene por objeto la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y niñas” (Artículo 14).

2) *El Programa para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*, cuya elaboración estará a cargo del Sistema, será expedido por el Ejecutivo y coordinado por la Secretaría de Gobierno. (Artículo 17).

La importancia de estos mecanismos de coordinación radica en la distribución de competencias para el Ejecutivo Estatal y los Municipios con el fin de conducir una política integral con perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, en materia de promoción de los derechos humanos de las mujeres y las niñas; desarrollo social y medio ambiente, para la creación de unidades de atención; seguridad pública; educación; salud integral; relaciones, derechos laborales y productividad; procuración de justicia; investigación y difusión de la ley; integración del Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres; servicios médicos, psicológicos y/o Jurídicos especializados; protección de los derechos de las mujeres; tutela, guardia y custodia; asistencia social; entre otras. Además, de incluir todo lo referente a la conducción de la política municipal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, de acuerdo con la política nacional y estatal. Así, las competencias del Poder Ejecutivo y de los Municipios quedan definidas en el Título Cuarto de esta ley.

En este sentido, el papel del IVM es central para articular los diferentes esfuerzos al interior del Sistema, impulsar esta política integral y para concretar, a través del Programa Estatal, las acciones, proyectos y servicios que se definan inter-institucionalmente. En

términos de los servicios integrales promovidos o apoyados por el IVM, sus atribuciones que se considera guardan mayor relación, son las siguientes (Artículo 20):

- V. Coadyuvar en la creación de unidades de atención integral y protección a las víctimas de violencia prevista en la Ley;
- VI. Canalizar a las víctimas a programas de atención integral que les permitan participar activamente en la vida pública, privada y social;
- VII. Promover y vigilar que la atención ofrecida en las diversas instituciones públicas o privadas, sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación alguna;
- IX. Coadyuvar en la creación de refugios para las víctimas conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema Nacional;
- X. Coadyuvar en la promoción del conocimiento de los derechos, de los procesos y los mecanismos para acceder a la atención, prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres;
- XI. Difundir por todos los medios de comunicación el contenido de esta Ley, y en las lenguas indígenas principales habladas en el estado;
- XVII. Impulsar la participación de las organizaciones de la sociedad civil dedicadas a la promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres, en la ejecución de los programas estatales;
- XX. Prestar servicios jurídicos gratuitos y especializados de orientación, asesoría y defensa a las víctimas de violencia en los términos de esta Ley;”

En cuanto a la atención a las víctimas, sus derechos y la atención al agresor (artículos 23-26), en plena correspondencia con la ley general y, por tanto, con la política nacional, las competencias de las autoridades estatales y municipales se refieren a:

- I. Fomentar la adopción y aplicación de acciones y programas, por medio de los cuales se les brinde protección;
- II. Otorgar la atención a víctimas por parte de las diversas instituciones del ámbito de la salud, así como de atención y de servicio, tanto públicas como privadas;
- III. Proporcionar a las víctimas, la atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita, expedita y en el idioma que hable la víctima; si ésta fuere indígena deberá ser asistida por un intérprete que hable exactamente su misma lengua;
- IV. Crear refugios seguros para las víctimas; y
- V. Informar y turnar a la autoridad competente los casos de violencia de que tenga conocimiento.

Artículo 24.- Las víctimas de cualquier forma de violencia tendrán los derechos siguientes:

- I. Ser tratadas con respeto a su integridad, dignidad y libertad;
- II. Contar con protección inmediata y efectiva de las autoridades;
- III. Recibir información veraz, suficiente y en su idioma, que le permita decidir sobre las opciones de atención;
- IV. Contar con asesoría jurídica gratuita y expedita; si la víctima no hablare español deberá ser asistida por un intérprete que hable exactamente su misma lengua;
- V. Recibir información médica y psicológica; si la víctima no hablare español deberá ser asistida por un intérprete que hable exactamente su misma lengua;
- VI. Contar con un refugio, mientras lo necesiten;
- VII. En los casos de violencia familiar, las mujeres que tengan hijas y/o hijos podrán acudir con ellos a los refugios;
- VIII. Ser valoradas y educadas libres de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación, o que las revictimice; y
- IX. Los demás que deriven de esta Ley.

Artículo 25.- Se prohíbe someter a la víctima a mecanismos de conciliación, de mediación y/o cualquier otro alternativo con la persona agresora, en tanto dure la situación de violencia.

Artículo 26.- La persona agresora deberá participar en los programas de reeducación integral, por mandato de autoridad competente”.

En cuanto a los refugios para las víctimas, queda establecido del artículo 27 al 33 todos los criterios generales, los cuales abarcan: la concertación con el sector social y privado; las responsabilidades y funcionamiento; requisitos a cubrir por parte de los prestadores de servicios; el otorgamiento de servicios de hospedaje, alimentación, vestido, calzado, servicio médico, asesoría jurídica, apoyo psicológico, programas reeducativos integrales, capacitación y bolsa de trabajo; criterios para la permanencia y la coordinación con los gobiernos estatal y municipal para el cumplimiento del objeto de los refugios.

Finalmente y, de acuerdo con la ley general se establecen las medidas de protección (de emergencia y preventivas) y de seguridad como la alerta de género; asimismo, se establece en qué consisten las medidas reeducativas y los centros de reeducación para las personas agresoras, así como las instancias responsables.

**4.4.5. Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (2009)<sup>56</sup>**

La presente ley tiene por objeto “regular y garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, promover el empoderamiento de las mujeres y proponer los lineamientos y mecanismos institucionales para eliminar la discriminación de la mujer, cualquiera que sea su circunstancia o condición, tanto en el ámbito público como en el privado” (Artículo 1). A través de políticas públicas y mecanismos de coordinación interinstitucional (Artículo 2). Conforme a los principios de igualdad, equidad de género y no discriminación (Artículo 3).

Los sujetos de los derechos que reconoce son:

“(…) las mujeres y los hombres que se encuentren en territorio veracruzano, que por su sexo, independientemente de su edad, estado civil, profesión, cultura, origen étnico o nacional, condición social, salud, religión, opinión o discapacidad, se encuentren con algún tipo de desventaja ante la violación del principio de igualdad que esta Ley tutela” (Artículo 4).

Asimismo, establece un capítulo para explicar en qué consiste el principio de Igualdad y de No Discriminación por Sexo. No obstante, este principio de igualdad no se ve reflejado de manera explícita en la Ley de Planeación, por ejemplo.

La ley estatal distribuye competencias y establece las bases y los mecanismos para la coordinación interinstitucional y la concertación social, correspondiendo al estado garantizar la aplicación de esta política de igualdad; a los Poderes Públicos y los organismos públicos autónomos del estado suscribir los acuerdos de coordinación con el fin de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades; otro mecanismo es la concertación de acciones con el sector social y privado para el cumplimiento de esta política estatal en materia de igualdad de trato y de oportunidades (Título II). A los municipios corresponde la aplicación de la política en este orden de gobierno y en concordancia con las políticas Nacional y Estatal (Artículo 15).

---

<sup>56</sup> Fuente: México, Leyes. 2009. *Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave*. Ley publicada en la Gaceta Oficial, órgano del Gobierno del Estado, el día lunes 22 de junio del año 2009.

Es importante mencionar que las acciones que se promueven a través de esta política tienen que ver con generar las condiciones para el cumplimiento del derecho constitucional a la igualdad. En cuanto a los criterios generales de actuación de los Poderes Públicos del estado de Veracruz, se refieren a lograr la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres para el cumplimiento de todos los derechos en todas las esferas de la vida y como una política de Estado: derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de las mujeres en pie de igualdad con los hombres:

“Artículo 17.- Las políticas de igualdad que se desarrollen en todas las dependencias del Ejecutivo del Estado deberán considerar los siguientes lineamientos:

I. Generar la integralidad de los derechos humanos como mecanismo para lograr la igualdad entre mujeres y hombres;

II. Garantizar que la planeación presupuestal incorpore la perspectiva de género, apoye la transversalidad y prevea el cumplimiento de los programas, proyectos, acciones y convenios para la igualdad entre mujeres y hombres;

III. Fomentar la participación y representación política equilibrada entre mujeres y hombres;

IV. Implementar acciones para garantizar la igualdad de acceso y el pleno disfrute de los derechos sociales para las mujeres y los hombres;

V. Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito civil;

**VI. Establecer medidas para erradicar toda forma y modalidad de violencia de género;**

VII. Garantizar la integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas económica, laboral y social, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar las diferencias remuneratorias, así como potenciar el crecimiento del empresariado femenino y el valor del trabajo de las mujeres, incluido el doméstico;

V. Fomentar el cumplimiento del principio de igualdad entre mujeres y hombres en las relaciones entre particulares; y

VI. Promover la eliminación de estereotipos establecidos en función del sexo”.

Propone dos mecanismos para aplicar esta política:

- 1) La creación del Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:

**“Artículo 22.** El Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, es el conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos y procedimientos que establecen los entes públicos del Estado entre sí, con las organizaciones de la sociedad civil, las instituciones académicas y de investigación, con el resto de las entidades federativas y con los municipios del Estado, a fin de efectuar acciones de común acuerdo destinadas a garantizar y procurar la igualdad entre mujeres y hombres”.

## 2) La integración del Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

Correspondiendo al Sistema la formulación, revisión y evaluación del Proigualdad estatal

### 4.4.6. Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016

La promoción de igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres de Veracruz y la equidad de género son políticas transversales que atraviesan los cuatro ejes del Plan. Al mismo tiempo, incorpora esta política en correspondencia con los instrumentos internacionales y las políticas promovidas por los organismos internacionales como el PNUD en el Capítulo III.2. Igualdad de Oportunidades: un deber compartido, apartado III.2.1. Igualdad de género:

Ante la falta de acceso de las mujeres a sus derechos y oportunidades, en el Plan se afirma que es imprescindible que “las políticas públicas sean transversales en los siguientes ámbitos:

- I. Gobierno democrático y promotor de la igualdad
- II. Acceso de las mujeres a la seguridad, la justicia y a una vida libre de violencia
- III. Salud integral de las mujeres
- IV. Educación y diversidad cultural
- V. Desarrollo económico, trabajo y sustentabilidad”

Las estrategias en términos de igualdad de género en torno al tema de la violencia contra las mujeres, en estos ámbitos son las siguientes:

### “I. Gobierno democrático y promotor de la igualdad:

La incorporación plena de la perspectiva de género en las políticas públicas, constituye junto con las medidas legislativas, un paso necesario para el logro de la garantía de los derechos humanos de las mujeres, así como para la erradicación de cualquier tipo de discriminación en los diversos ámbitos de la vida social. Este proceso está encaminado a la consolidación de estrategias en las políticas públicas que concreten programas y presupuestos para el avance en materia de equidad de género, así como el acceso a una vida libre de violencia.

### II. Acceso de las mujeres a la seguridad, a la justicia y a una vida libre de violencia:

“El sistema de procuración, de impartición y administración de justicia, deberá institucionalizar la perspectiva de género, y estar acorde con un marco jurídico cuya armonización es imprescindible, así como la generación de mecanismos que favorezcan el acceso a la seguridad, a la justicia y a una vida libre de violencia, que asegure la aplicación efectiva de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

- Armonización y vigilancia de los tratados internacionales relacionados con la justicia y seguridad de las mujeres.
- Diagnóstico sobre la violencia en sus tipos y modalidades en la Entidad.
- Formación y especialización en perspectiva de género y derechos humanos del personal encargado de la Procuración y Administración de Justicia.
- Elaboración y aplicación de modelos y protocolos para la atención, prevención y sanción de la violencia contra las mujeres, en el medio urbano, así como en las regiones rurales e indígenas, con respecto a la diversidad cultural y lingüística.
- Incorporación de la perspectiva de género en las líneas telefónicas de atención a mujeres víctimas de violencia, que integren la Red de Denuncia Ciudadana.
- Impulso a la creación y fortalecimiento de refugios y de unidades especializadas de atención a las mujeres en situación de violencia, a través de alianzas institucionales, con especial participación del Sistema DIF Estatal.
- Difusión del derecho de las mujeres y las niñas a una vida libre de violencia.
- Impulso de políticas laborales de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia hacia las mujeres.”<sup>57</sup>

### III. Salud integral de las mujeres:

- “Fomento del cumplimiento de la norma 046 sobre violencia familiar contra las mujeres.”<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> [http://www.veracruz.gob.mx/oficinadelgobernador/files/2011/09/pvd\\_2011\\_2016.pdf](http://www.veracruz.gob.mx/oficinadelgobernador/files/2011/09/pvd_2011_2016.pdf) P.p. 71-73.

<sup>58</sup> Idem. P. 73.

## 5. UNIVERSO DE ATENCIÓN

El contexto local en el que trabajan las y los prestadores de servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres puede delimitarse cuantitativamente de acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH 2006), de acuerdo con la cual el estado de Veracruz registra la siguiente información:<sup>59</sup>

- 40.8% de las mujeres sufrieron algún tipo de violencia a lo largo de la relación con su última pareja.
- 35.1% de las mujeres casadas o unidas, ha vivido violencia con su actual pareja en los últimos 12 meses. De las cuales, 27.8% ha sufrido violencia emocional, 20% violencia económica, 10.8% física y 5.3% violencia sexual; porcentajes muy cercanos a los que registran los promedios nacionales por tipo de violencia.
- 14% de las mujeres veracruzanas ha sido agredida por familiares en el último año.
- 13% de las mujeres ha experimentado violencia escolar a lo largo de su vida.
- 27% ha sufrido violencia laboral en el último año, la mayoría corresponde a discriminación laboral.
- 34% de mujeres de 15 años y más, reportaron haber sufrido violencia comunitaria a lo largo de su vida, la mayoría por intimidación.
- Por ámbito de residencia, prevalece la violencia urbana con el 40.6%, mientras el ámbito rural observa un índice del 26.5%.

Las mujeres que forman parte de estas estadísticas se convierten en la demanda potencial de los servicios integrales para la atención de la violencia que enfrentan, son parte de las rutas críticas que se van estableciendo entre diferentes instancias para darle salidas y opciones a esta problemática, en términos de protección, defensa o para garantizar sus derechos. Pero qué sucede concretamente con los servicios para prevenir y atender la

---

<sup>59</sup> Fuente: INEGI. 2007. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006. (ENDIREH). Tabulados Básicos (TB07, TB10, TB15, TB20, TB24, TB26 y TB32).

violencia en contra de las mujeres que se han promovido por el IVM y los que están a cargo de las organizaciones de la sociedad civil, los cuales se han venido apoyando desde hace cuatro años, en el marco del PAIMEF. Cómo mantener este intercambio constante entre legislación y realidad, entre normatividad y necesidades estratégicas a considerar desde cada región del estado. De ahí la importancia de hacer un alto en el camino y ver realmente cómo operan los servicios para los cuales la ley determina los lineamientos de política pública y los mecanismos institucionales bajo los cuales deben funcionar para garantizar derechos y el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

Así, el IVM estableció en qué unidades de atención trabajar, de acuerdo a las que iban a ser apoyadas en 2011. Por tanto, el universo de atención quedó definido de acuerdo a lo siguiente.

Cuadro Núm. 3. Universo de atención

REGIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN	PERSONAS ENTREVISTADAS				PERSONAL QUE FALTÓ ENTREVISTAR	AGENTES EXTERNOS, TESTIMONIOS DE MUJERES Y/O GUÍAS DE OBSERVACIÓN/ FOTOGRAFÍAS
		Mandos medios/ coordinadoras	Trabajo social	Abogadas (o)	Psicólogas		
	IVM	2				--	---
Centro	D2. Módulo de Atención a la Violencia del IVM	--	1	2	1	1 Coordinadora	1 AGENTE EXTERNO 1 TESTIMONIO Y 1 GUÍA DE OBSERVACIÓN
Sotavento	D3. Oficina Regional Centro de Veracruz del IVM	1	1	1 y 1 pedagoga con funciones de acompañamiento	1	--	1 TESTIMONIO 1 GUÍA DE OBSERVACIÓN
Sur	D4. Oficina Regional de Acayucan del IVM	--	1	1	1	---	1 AGENTE EXTERNO 1 TESTIMONIO 1 GUÍA DE OBSERVACIÓN
Sotavento	D5. Unidad Móvil de la Región de Sotavento del	---	---	1	1	---	FOTOGRAFÍAS

REGIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN	PERSONAS ENTREVISTADAS				PERSONAL QUE FALTÓ ENTREVISTAR	AGENTES EXTERNOS, TESTIMONIOS DE MUJERES Y/O GUÍAS DE OBSERVACIÓN/ FOTOGRAFÍAS
		Mandos medios/ coordinadoras	Trabajo social	Abogadas (o)	Psicólogas		
	IVM					--	---
Norte	D6. Unidad Itinerante Zona Norte del IVM	----	1	---	1		1 TESTIMONIO 1 AGENTE EXTERNO FOTOGRAFÍAS
Centro	D7. Unidad Itinerante Zona Centro del IVM	---	1	2	1		FOTOGRAFÍAS
Sur	D8. Unidad Itinerante Zona Sur del IVM	----	1	1	1		1 TESTIMONIO, 1 AGENTE EXTERNO  FOTOGRAFÍAS
Centro	D9. Centro de Atención Externa "Kalli Luz Marina, A. C."	1	---	1	2	1 psicóloga	1 GUÍA DE OBSERVACIÓN 1 AGENTE EXTERNO Reunión con promotoras
Norte	D10. Centro de Atención Externa para mujeres con sus hijos e hijas en situación de violencia (Zozocolco)	---	1	1	1		1 GUÍA DE OBSERVACIÓN
Centro	D11. Casa de Tránsito Ziwakaitzintli del Colectivo Feminista Cihuatlahtolli, A. C.	1	1	---	1	1 ABOGADA	-----
TOTAL		5	8	11	11	2 MANDOS MEDIOS DEL IVM, 3 COORDINADORAS, 30 OPERATIVOS, 5 TESTIMONIOS 5 AGENTES EXTERNOS 5 GUÍAS DE OBSERVACIÓN (EN LAS UNIDADES MÓVILES SE SUSTITUYERON POR LAS FOTOGRAFÍAS Y EN LA CASA DE	

REGIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN	PERSONAS ENTREVISTADAS				PERSONAL QUE FALTÓ ENTREVISTAR	AGENTES EXTERNOS, TESTIMONIOS DE MUJERES Y/O GUÍAS DE OBSERVACIÓN/ FOTOGRAFÍAS
		Mandos medios/ coordinadoras	Trabajo social	Abogadas (o)	Psicólogas		
						--	---
						TRÁNSITO NO SE LEVANTÓ)	

Para cubrir el universo de atención se formaron tres equipos de trabajo con personal de Caminos Posibles y de las propias unidades de atención, formándose 4 rutas de trabajo: norte, centro 1, centro 2, Sotavento y Sur. Las cuales se recorrieron entre el 3 y 9 de noviembre de 2011.

Cuadro Núm. 4. Ubicación regional de las unidades de atención por tipo de servicio y cobertura geográfica

REGIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN	TIPO DE SERVICIO	SEDE O COBERTURA GEOGRÁFICA
Centro	D2. Módulo de Atención a la Violencia del IVM	De acuerdo con su guía de operación 2010, atención de trabajo social, <i>orientación y asesoría jurídica y/o psicológica, de forma presencial o telefónica a mujeres que viven violencia. Así como canalización y/o acompañamiento.</i>	Se atiende a mujeres de la zona urbana y municipios de alrededores.  <b>Sede: Xalapa</b>
Centro	D3. Oficina Regional de Veracruz del IVM	De acuerdo con las entrevistas, proporcionan apoyo en trabajo social, asesoría y acompañamiento jurídico, así como atención psicológica, a nivel individual y grupal.	Región del Sotavento: Úrsulo Galván, La Antigua, Veracruz, Boca del Río, Medellín, Alvarado, Lerdo de Tejada, Ángel R. Cabada, Saltabarranca, Tlacotalpan, Amatlán, Acula, Carlos A. Carrillo, Chacaltianguis, Tuxtilla, Tlacojalpan, Otatitlán, Cosamaloapan, Ixmatlahuacan, Ignacio de la Llave, Tlaxicoyan, Cotaxtla, Jamapa, Carrillo Puerto, Camarón de Tejada, Soledad de Doblado, Manlio Fabio Altamirano, Paso de Ovejas y Puente Nacional.  <b>Sede: Puerto de Veracruz</b>  Fuente: Mapa que se proporcionó durante la entrevista a la coordinadora.

REGIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN	TIPO DE SERVICIO	SEDE O COBERTURA GEOGRÁFICA
	D4. Oficina Regional de Acayucan del IVM	De acuerdo con su Guía de Operación 2010, se considera como un Centro de Atención Externa que proporciona asesoría psicológica y canalización de casos; psicoterapia grupal o consultas individuales cuando se requiera. Así como asesoría jurídica, orientación, acompañamiento y canalización de casos.	San Andrés Tuxtla, Minatitlán, Coatzacoalcos y la zona serrana sobre el Golfo de México y parte del Istmo, Sotavento.  Fuente: entrevistas con el personal.  <b>Sede: Acayucan</b>
Centro	D5. Unidad Móvil de la Región de Sotavento del IVM	De acuerdo con las entrevistas, se hace la difusión del servicio y se detectan casos de violencia. La atención psicológica consiste en la asesoría individual y pláticas grupales, asimismo, se hace la canalización de casos y se da seguimiento a los más difíciles. Además, se proporciona orientación y asesoría jurídica, canalizándose los casos a diferentes instancias, entre ellas la propia oficina regional del IVM en el Puerto de Veracruz	Tlapacoyan, Isla, Tierra Blanca, Ángel R. Cabada, Lerdo de Tejada, Alvarado, Medellín, Boca del Río, Veracruz y Santiago Tuxtla.  <b>Sede: Puerto de Veracruz</b>
Norte	D6. Unidad Itinerante Zona Norte del IVM	De acuerdo con su protocolo de atención 2010, prestan servicios de asistencia y gestión social, atención de la salud psicofísica, atención legal y protección y seguridad.	Chicontepec, Benito Juárez, Zontecomatlan, Ixhuatlan, Tantoyuca, Chalma, Chiconamel, Ixcatepec y Chontla.  <b>Sede: Chicontepec</b>
Centro	D7. Unidad Itinerante Zona Centro del IVM	De acuerdo con su protocolo de atención 2010, prestan servicios de asistencia y gestión social, atención de la salud psicofísica, atención legal y protección y seguridad.	Zongolica, Mixtla de Altamirano Los Reyes, Tequila, Atlahuilco, Tlaquilpan, Aquila, Soledad Atzompa Acultzingo y Mendoza  Fuente: Entrevistas realizadas  <b>Sede: Zongolica</b>
Sur	D8. Unidad Itinerante Zona Sur del IVM	De acuerdo con su protocolo de atención 2010, prestan servicios de asistencia y gestión social, atención de la salud psicofísica, atención legal y protección y seguridad.	Minatitlán, Cosoleacaque, Zaragoza, Tenosique, Chinameca, Mecayapan, Tatahuicapan, Pajapan, Jaltipan, San Andrés, San Juan Evangelista, Sayula, Soconusco, Oteapan, Jesús Carranza, Catemaco y Valle del Uxpanapa.  Fuente: Entrevistas realizadas  <b>Sede: Minatitlán</b>

REGIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN	TIPO DE SERVICIO	SEDE O COBERTURA GEOGRÁFICA
Centro	D9. Centro de Atención Externa "Kalli Luz Marina, A. C."	De acuerdo con su Guía de Operación 2010, su Misión consiste en: "Ofrecer acompañamiento integral (legal, psicológico, emocional y social) a mujeres que enfrentan violencia de género y canalizar, de acuerdo al problema, a organizaciones o instituciones especializadas para que las mujeres recuperen su dignidad, sean respetadas en sus derechos y avancen en el empoderamiento".	Rafael Delgado: (Rumbo a la Sierra de Zongolica, cuenta con tres comunidades: Rafael Delgado, Omiquila y Tzoncolco, así como dos ejidos: Jalapilla y Novillero Chico); Magdalena; Orizaba; Tequila (Comunidad de Zinalco); Huatusco (Comunidad de Tepampa); Tlilapan (Comunidad de Tonalixco) e Ixhuatlancillo Fuente: Entrevistas realizadas  <b>Sede: Rafael Delgado</b>
Norte	D10. Centro de Atención Externa para mujeres con sus hijos e hijas en situación de violencia	De acuerdo con su protocolo de atención 2010, trabajo social, asesoría legal y asesoría psicológica. Incluye la atención bilingüe totonaco-español.	Municipios de la sierra del Totonacapan: Mecatlán, Coahuatlan, Coyutla, Espinal, Coxquihui, Chumatlán, Zozocolco y Filomeno Mata. <b>Sede: Zozocolco de Hidalgo</b>
Centro	D11. Casa de Tránsito Ziwakaitzintli del Colectivo Feminista Cihuatlahotli, A. C.	De acuerdo con su protocolo de atención 2010, prestan servicios de atención psicológica, orientación y acompañamiento legal, apoyo de trabajo social, bolsa de trabajo, canalización y seguimiento.	<b>Orizaba</b>
<b>Total:</b> <b>3 regiones</b>	10 unidades de atención: 4 Unidades itinerantes, 1 módulo de atención fijo, 2 oficinas regionales, 2 centros de atención externa y una casa de tránsito. En general, para atender a mujeres indígenas, rurales y urbanas de las zonas marginadas.		

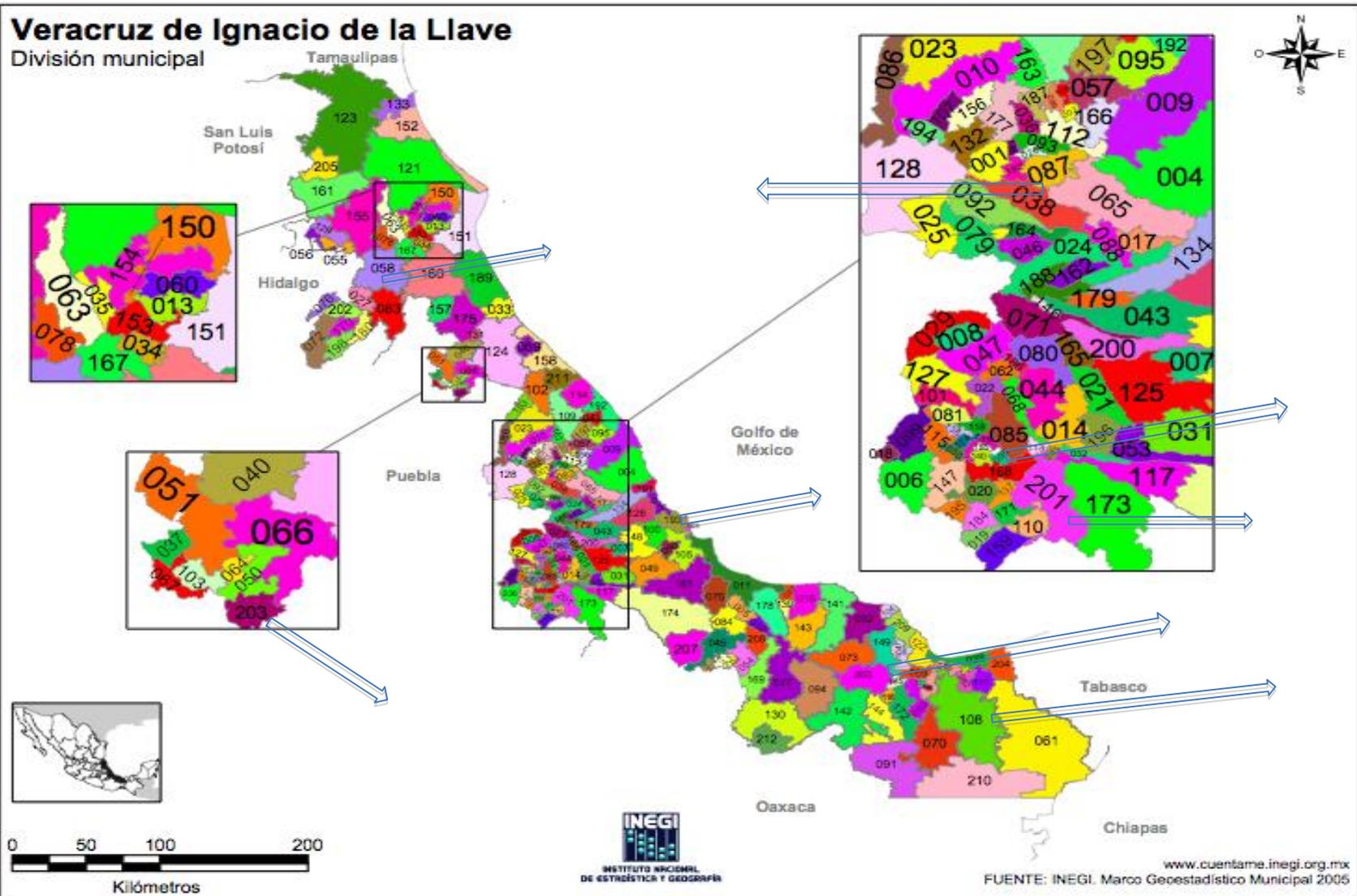
MAPA:

- 003. ACAYUCAN
- 027 BENITO JUÁREZ
- 058 CHICONTEPEC
- 087 XALAPA
- 108 MINATITLAN
- 118 ORIZABA
- 135 RAFAEL DELGADO

- 193 PUERTO DE VERACRUZ
- 201 ZONGOLICA
- 203 ZOZOCOLCO

# Veracruz de Ignacio de la Llave

División municipal



## 6. DISEÑO METODOLÓGICO

Este fue realizado desde el inicio del proyecto, de acuerdo a los siguientes elementos. Cabe mencionar que una parte importante de la propuesta fue un Taller de Análisis FODA con el personal de estas mismas unidades, cuyos resultados fueron presentados por separado, aún cuando conformó parte del diseño inicial: investigación documental, taller participativo y entrevistas en profundidad. Por lo tanto, aquí presentaremos únicamente lo correspondiente al análisis documental y el trabajo de campo.

### **Objetivo General:**

Realizar una evaluación de los servicios integrales promovidos por el Instituto Veracruzano de las Mujeres para atender la violencia contra las mujeres, a través del PAIMEF, respecto a los marcos de actuación, las principales dificultades, resultados alcanzados, efectos esperados e impactos generados; de manera externa y participativa con las y los principales actores involucrados. A través de información documental y de trabajo de campo para valorar los servicios integrales otorgados.

### **Objetivos específicos:**

- 1) Realizar la investigación documental de los marcos de actuación normativos, jurídicos y referenciales en materia de igualdad y del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, con énfasis en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.
- 2) Diseñar y aplicar los instrumentos de evaluación cualitativa en campo, que consisten en guías de observación, entrevistas en profundidad a personal institucional y de las OSC, testimonios de las usuarias y cuestionarios a otros agentes claves.
- 3) Sistematizar la información documental y los instrumentos de evaluación para integrar un primer documento a revisar.
- 4) Concluir y entregar el documento final sobre la ***Evaluación de los servicios integrales para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres***, que contenga los fundamentos, resultados y recomendaciones de política pública para alinear estratégicamente estos servicios integrales a lo que marca la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Veracruz.

**Tipo de evaluación:**

Evaluación externa y participativa con perspectiva de género de los servicios integrales que actualmente operan: sobre dificultades enfrentadas, resultados alcanzados, productos obtenidos (acciones y metas), efectos deseados (objetivos propuestos) y algunos impactos generados (planteamiento estratégico).

**Áreas de evaluación:**

- I. Datos Generales
- II. Antecedentes (sólo mandos medios del IVM y coordinadoras)
- III. Marco jurídico-normativo
- IV. Diseño Institucional
- V. Recursos Financieros (Sólo mandos medios del IVM y coordinadoras)
- VI. Recursos Humanos para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres
- VII. Recursos Materiales
- VIII. Programas y servicios
- IX Relaciones Interinstitucionales
- X. FODA
- XI. Recomendaciones

**Participantes**

Las áreas del IVM involucradas directamente en la atención de la violencia contra las mujeres, a nivel de mandos medios (2) y operativos, así como de las OSC's responsables de operar los CAE'S y la Casa de Tránsito, cuyas funciones son las de coordinar, dar asesoría jurídica, atención psicológica y orientación social.

**Metodología:**

**Eta****pa 1. Análisis documental.** Para enmarcar la evaluación, se retomaron sintéticamente los marcos de actuación jurídicos, normativos y referenciales; así como de la experiencia

sistematizada del IVM en materia de prevención y atención de la violencia contra las mujeres; así como de los estudios específicos y evaluaciones que den cuenta de las acciones realizadas en materia de prevención y atención; así como los modelos o intervenciones sistematizadas o exitosas con las que ya cuenten.

**Fechas: Octubre**

**Etapa 2. Diseño de indicadores, preguntas e instrumentos de evaluación.** Derivar de los marcos de actuación, referenciales y de la experiencia sistematizada documentalmente, los instrumentos de evaluación que consisten en entrevistas en profundidad para mandos medios y superiores del IVM (2); entrevistas en profundidad para personal operativo de las unidades de atención (30), entrevistas a agentes externos (5) y una guía de observación (6) y guión para los testimonios (5).

**Fechas: Octubre**

**Producto: Guía metodológica con los indicadores e Instrumentos de evaluación diseñados**

**Etapa 3. Trabajo de campo. Aplicación de guías de observación, entrevistas en profundidad y cuestionarios.** La aplicación de entrevistas en profundidad a coordinadoras, abogadas/os, psicólogas/os y trabajadoras sociales de las unidades de trabajo, así como para dos mandos medios del IVM (1); la aplicación de las guías de observación acompañadas del personal de las unidades de trabajo; el levantamiento de los testimonios y la aplicación de cuestionarios a los agentes externos (autoridades municipales o personal de procuración de justicia o promotoras comunitarias).

- 6 Guías de observación en campo (infraestructura y capacidad instalada)
- 30 Entrevistas en profundidad a personal operativo
- 2 entrevistas a mandos medios
- 3 entrevistas a coordinadoras
- 5 Testimonios de mujeres usuarias de los servicios
- 5 Cuestionarios a agentes externos.
- Total: 51

**Fechas: Noviembre**

**Producto: instrumentos levantados en campo (Anexo único)**

**Etapa 4. Sistematización de la información y formulación del documento para su revisión.** Se realizó en la Ciudad de México, se hizo el análisis documental y se obtuvieron los resultados de la evaluación a partir del levantamiento de los instrumentos de evaluación. Por tanto, los documentos y los instrumentos de evaluación constituyen los insumos para formular el documento a revisar.

**Fecha: Diciembre y enero**

**Producto: Un documento sistematizado para su revisión**

**Etapa 5. Entrega del Documento Final. *Evaluación de los servicios integrales para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.*** El cual contiene la fundamentación, la evaluación realizada y recomendaciones de política pública. Se entrega impreso y en 10 cds.

**Fecha de entrega: diciembre-enero**

**Producto: Documento final de la evaluación impreso y en 10 cd's**

A continuación se anexa la guía metodológica que sirvió de base para el diseño de los instrumentos



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



SEGOB  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

IVM  
INSTITUTO VERACRUZANO  
DE LAS MUJERES



ESTADO  
PRÓSPERO

Indesol  
Instituto Nacional de Desarrollo Social



## “EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES”, APOYADOS POR EL IVM EN EL MARCO DEL PAIMEF

(XALAPA, VERACRUZ)

**Cuadro Núm. 5. GUÍA DE INDICADORES**

CATEGORÍA	INDICADOR	APARTADOS	SUB APARTADOS	FUENTES	
I. DATOS GENERALES	1. NOMBRE			Todas/os	
	2. EDAD	20 A 24			Todas/os
		25 A 29			
		30 A 34			
		35 A 39			
		40 A 44			
		45 A 49			
		50 A 54			
	3. PROFESIÓN	55 Y MÁS			Agentes Institucionales
		PSICOLOGÍA			
		DERECHO			
		TRABAJO SOCIAL			
		MEDICINA			
		ENFERMERÍA			
		SOCIOLOGÍA			
		C. ADMINISTRATIVAS			
	4. NIVEL DE ESTUDIOS	C. SOCIALES			Todas/os
		C. HUMANAS			
		INGENIERÍAS			
		OTRAS			
		EDUCACIÓN BÁSICA			
5. PUESTO	BACHILLERATO			Todas/os	
	LICENCIATURA			Agentes institucionales	
	POSGRADO			Todas/os	
	CARRERAS TÉCNICAS			Agentes Institucionales	
	MANDOS SUPERIORES				
6. ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	MANDOS MEDIOS (SUBDIRECCIÓN, JEFATURAS Y COORDINACIONES)			Agentes Institucionales	
	PERSONAL OPERATIVO				
	MENOS DE UN AÑO				
	UN AÑO A TRES AÑOS				
7. ESTADO CIVIL	DE 4 A 6 AÑOS			Todas/os	
	7 AÑOS Y MÁS				
	SOLTERA/O				
	CASADA/O				
	UNIÓN LIBRE				
	SEPARADA				

CATEGORÍA	INDICADOR	APARTADOS	SUB APARTADOS	FUENTES
		MADRE SOLTERA		
		VIUDA/O		
	8. LUGAR DE TRABAJO	UNIDAD ITINERANTE		Agentes institucionales
		CENTRO DE ATENCIÓN EXTERNA		
		REFUGIO/ CASA DE TRÁNSITO		
		MÓDULO DE ORIENTACIÓN DEL IVM		
		OFICINA REGIONAL DEL IVM		
		INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES		
		DEPENDENCIA O INSTANCIA REMUNERADA		Agentes externos Mujeres
	9. OCUPACIÓN	NO REMUNERADA		
	10. TIPO DE ACTOR	ORGANISMO GUBERNAMENTAL		
		ORGANISMO NO GUBERNAMENTAL		
		USUARIAS		
II. ANTECEDENTES DE LA INSTANCIA	11. AÑO EN QUE SURGE			Directora de IVM y coordinadoras
	12. POR QUÉ SURGE			
	13. ANTECEDENTE INMEDIATO			
III. MARCO JURIDICO	14. INTERNACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEDAW</li> <li>• BELÉM DO PARÁ</li> </ul>	20. GRADO DE APROPIACIÓN 21. APLICACIÓN 22. OPINIÓN	Agentes Institucionales
	15. NACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY GENERAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES</li> <li>• LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA</li> <li>• NORMA 046 VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL CONTRA LAS MUJERES 2009. CRITERIOS PARA LA PREVENCIÓN Y LA ATENCIÓN</li> </ul>	20. GRADO DE APROPIACIÓN 21. APLICACIÓN 22. OPINIÓN	Agentes institucionales
	16. ESTATAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE</li> <li>• LEY PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES PARA EL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE</li> </ul>	20. GRADO DE APROPIACIÓN 21. APLICACIÓN 22. OPINIÓN	Agentes Institucionales
IV. DISEÑO INSTITUCIONAL	17. MARCO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DECRETO DE CREACIÓN IVM Y ATRIBUCIONES EN MATERIA DE VIOLENCIA</li> </ul>	VALIDAR INFORMACIÓN	Personal del IVM
	18. ENFOQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DE DERECHOS HUMANOS</li> <li>• PERSPECTIVA DE GÉNERO</li> </ul>	LO APLICAN PARA ORIENTAR SUS ACCIONES	Directora de IVM, coordinadoras y personal operativo

CATEGORÍA	INDICADOR	APARTADOS	SUB APARTADOS	FUENTES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>MULTICULTURAL</li> </ul>		
	19. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>MISIÓN</li> </ul>	GRADO DE APROPIACIÓN	Directora de IVM, coordinadoras y personal operativo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>VISIÓN</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>OBJETIVOS</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTRATEGIAS</li> </ul>		
V. RECURSOS FINANCIEROS	21. FUENTES DE FINANCIAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>FEDERALES</li> <li>ESTATALES</li> <li>MUNICIPALES</li> <li>DONACIONES</li> <li>OTRAS</li> </ul>	SUFICIENCIA, OPORTUNIDAD Y PORCENTAJE DEL TOTAL	Directora de IVM y coordinadoras.
	22. OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>PROGRAMACIÓN</li> <li>APROBACIÓN</li> <li>AUTORIZACIÓN</li> <li>LIBERACIÓN</li> </ul>		
	23. SUFICIENCIA PRESUPUESTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUFICIENTES</li> <li>INSUFICIENTES</li> </ul>		
	24. ATENCIÓN A LA VIOLENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>PORCENTAJE DESTINADO</li> </ul>		
VI. RECURSOS HUMANOS	20. ESTRUCTURA ORGÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>ORGANIGRAMA</li> <li>PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE ATIENDE VIOLENCIA</li> </ul>		Personal del IVM
	25. NIVEL DE INGRESO	DE ACUERDO A SUS CAPACIDADES		Personal operativo
		POR DEBAJO DE SUS CAPACIDADES		
		DE ACUERDO A LAS FUNCIONES DEL PUESTO		
	26. REGULARIDAD EN EL INGRESO	DURANTE TODO EL AÑO		Personal operativo
		A MEDIADOS DE AÑO		
		AL FINAL DEL AÑO		
		PORQUÉ		
	27. FUNCIONES	DIRECTIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigir toda la política de igualdad de género y para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia</li> </ul>	Directora
		COORDINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación</li> <li>Planeación</li> <li>Sensibilización en la PG</li> <li>Supervisión</li> <li>Vinculación</li> <li>Seguimiento</li> <li>Evaluación</li> </ul>	Coordinadoras
		ÁREA ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo administrativo</li> <li>Apoyo al funcionamiento de los servicios</li> </ul>	Administradoras
		ÁREA SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer filtro</li> <li>Canalización</li> <li>Seguimiento</li> </ul>	Trabajadoras sociales o quien desempeñe esta función
		AREA DE PSICOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención en crisis</li> <li>Terapia individual: Terapia</li> </ul>	Psicólogas/os

CATEGORÍA	INDICADOR	APARTADOS	SUB APARTADOS	FUENTES
			Breve y de Emergencia • Terapia Grupal • Grupos de reflexión	
		ÁREA JURÍDICA	• Orientación y Asesoría Jurídica • Acompañamiento Legal • Rescate de personas y pertenencias • Representación legal	Abogadas/os
		ÁREA MÉDICA	• Médicas • Enfermeras	Refugios
		ÁREA DE APOYO ECONÓMICO-LABORAL	• Becas • Empleo • Capacitación • Funcionamiento del área • Acceso real de las mujeres a estos apoyos	Refugios
		OTRA	• Promotoras comunitarias indígenas	CAE Rafael Delgado
	28. EXPERIENCIA (TIEMPO Y CAPACIDADES DESARROLLADAS)	PRIMERA VEZ		Coordinadoras y personal operativo
		TIEMPO Y TIPO DE EXPERIENCIA PREVIA		
	29. CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA	TALLERES Y CURSOS DE CAPACITACIÓN		Coordinadoras y personal operativo
		NECESIDADES DE CAPACITACIÓN		
		CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN (DIPLOMADOS)		
	31. CLIMA LABORAL	REPERCUSIÓN DEL TEMA DE VIOLENCIA EN LAS RELACIONES LABORALES	IMPACTO: • Afecta Mucho • No Afecta • Afecta Poco • Porqué	Agentes institucionales
		RELACIONES LABORALES CON LAS Y LOS SUPERIORES	• Grado de respeto (mucho poco, escaso)	
		RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO	• Grado de confianza (mucho, poco, nada) • Grado de comunicación (mucho, poca, escasa)	
		RELACIONES ENTRE LAS ÁREAS	• Mecanismos para la solución de conflictos (la mayoría de las veces, algunas veces, rara vez) • Mecanismos de vinculación	
	32. ORGANIZACIÓN PARA EL TRABAJO	DISTRIBUCIÓN DE CARGAS DE TRABAJO	• De acuerdo a la normatividad • Equitativas • Planeadas • Urgentes • Disposición	Agentes institucionales
	33. CONTENCIÓN EMOCIONAL Y AUTOCUIDADO	HORARIOS	• MATUTINO • VESPERTINO • TIEMPO COMPLETO • HORAS EXTRAS	
		CASOS ATENDIDOS	• AL DÍA	

CATEGORÍA	INDICADOR	APARTADOS	SUB APARTADOS	FUENTES
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• A LA SEMANA</li> <li>• AL MES</li> <li>• 2010</li> <li>• A NOVIEMBRE DE 2011</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• DÍAS DE DESCANOS</li> <li>• APOYO PSICOLÓGICO</li> <li>• VACACIONES</li> <li>• TIEMPO DE DESCANSO ENTRE CASOS</li> <li>• NIVELES DE ESTRÉS</li> <li>• NIVEL DE ESTRÉS LABORAL</li> <li>• NIVEL DE DESGASTE EMOCIONAL</li> <li>• PLANES Y ESTRATEGIAS DE AUTOCUIDADO</li> </ul>		Agentes Institucionales
VII. RECURSOS MATERIALES	34. INFRAESTRUCTURA Y APOYOS	TECNOLÓGICAS (INTERNET, TELÉFONO FIJO, TELEFONÍA SATELITAL		Agentes institucionales
		DOCUMENTOS NORMATIVOS (MANUALES DE ORGANIZACIÓN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de organización</li> </ul>	Agentes institucionales
		INSTRUMENTOS OPERATIVOS (MANUALES, GUÍAS, PROTOCOLOS, FORMATOS)		Agentes institucionales
		PAPELERÍA E INSUMOS INFORMÁTICOS		Agentes institucionales
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESPACIOS DE TRABAJO</li> <li>• MOBILIARIO</li> <li>• VEHÍCULOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CUENTAN O NO CON ESPACIOS DE TRABAJO</li> <li>• DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN</li> <li>• TAMAÑO DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN</li> <li>• ACONDICIONAMIENTO DE LOS ESPACIOS (ADECUADO, PRIVACIDAD)</li> <li>• MOBILIARIO (ADECUADO, SUFICIENCIA Y CONDICIONES)</li> <li>• VEHÍCULOS</li> </ul>	Agentes Institucionales
VIII. PROGRAMAS Y SERVICIOS	35. DEMANDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DEMANDA REAL</li> <li>• DEMANDA ATENDIDA</li> <li>• DEMANDA POTENCIAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas mensuales por área de atención durante 2010 y 2011</li> </ul>	Personal del IVM y coordinadoras
	36. CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INTEGRALIDAD</li> <li>• GRATUIDAD</li> <li>• CALIDAD</li> <li>• CALIDEZ</li> <li>• OPORTUNIDAD</li> <li>• ACCESIBILIDAD</li> </ul>		Agentes institucionales
	37. ÁREAS DE INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PREVENCIÓN</li> <li>• DETECCIÓN</li> <li>• ATENCIÓN</li> <li>• SANCIÓN</li> <li>• REINSERCIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenciones socio-culturales (prevención)</li> <li>• Intervenciones focalizadas (por grupos de riesgo)</li> <li>• Servicios especializados (mujeres en condición de violencia)</li> <li>• Intervenciones con el agresor</li> </ul>	Todas las unidades

CATEGORÍA	INDICADOR	APARTADOS	SUB APARTADOS	FUENTES
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de emergencia</li> <li>Intervenciones generales para la reinserción de las mujeres</li> </ul>	
	38. SERVICIOS QUE SE OTORGAN Y OTRAS ACCIONES	COORDINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización en la PG</li> <li>Vinculación</li> </ul>	
		ÁREA ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo al funcionamiento de los servicios</li> </ul>	
		ÁREA SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer filtro</li> <li>Canalización</li> <li>Seguimiento</li> </ul>	
		ÁREA DE PSICOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención en crisis</li> <li>Terapia individual: Terapia Breve y de Emergencia</li> <li>Terapia Grupal</li> <li>Grupos de reflexión</li> </ul>	
		ÁREA JURÍDICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación y Asesoría Jurídica</li> <li>Acompañamiento Legal</li> <li>Rescate de personas y pertenencias</li> <li>Representación legal</li> </ul>	
		ÁREA MÉDICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Médicas</li> <li>Enfermeras</li> </ul>	
		ÁREA DE APOYO ECONÓMICO-LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Becas</li> <li>Empleo</li> <li>Capacitación</li> <li>Funcionamiento del área</li> <li>Acceso real de las mujeres a estos apoyos</li> </ul>	
		OTRA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para el funcionamiento de la Red de Promotoras comunitarias indígenas</li> </ul>	
	39. ETAPA DE INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTUDIOS</li> <li>DIAGNÓSTICOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A QUÉ NIVEL</li> </ul>	Personal del IVM y coordinadoras
	40. ETAPA DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>POLÍTICA DE PERSONAL</li> </ul>	PERSONAL REQUERIDO	Todas las unidades de atención
		<ul style="list-style-type: none"> <li>MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PARA EL PERSONAL</li> <li>PARA LAS USUARIAS</li> <li>TIPO DE MEDIDAS</li> <li>HORARIOS</li> <li>FUNCIONAMIENTO</li> </ul>	
	41. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>POLÍTICA DE ATENCIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INGRESO</li> <li>REQUISITOS DE INGRESO</li> <li>REQUISITOS DE PERMANENCIA</li> <li>EGRESO</li> <li>TRASLADOS</li> </ul>	Personal del IVM coordinadoras y personal operativo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DE DÓNDE REFIEREN</li> </ul>	Personal del IVM coordinadoras y personal operativo
			<ul style="list-style-type: none"> <li>REFERENCIA INTRA-INSTITUCIONAL</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>REFERENCIA INTERINSTITUCIONAL</li> </ul>	

CATEGORÍA	INDICADOR	APARTADOS	SUB APARTADOS	FUENTES
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• SEGUIMIENTO</li> </ul>	
		42. MÉTODOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RUTAS CRÍTICAS DE ATENCIÓN DE ACUERDO A LOS CASOS</li> </ul>	Personal del IVM coordinadoras y personal operativo
	42. MECANISMOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCESOS</li> <li>• RESULTADOS</li> </ul>		
	43. REGISTROS Y ESTADÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSUMOS</li> <li>• PROCESOS</li> <li>• PRODUCTOS</li> </ul>		
	44. FORMATOS			
IX. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	45. PODER EJECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL</li> <li>• ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL</li> <li>• ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL</li> </ul>		Personal del IVM coordinadoras y personal operativo
	46. PODER LEGISLATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ARMONIZACIÓN</li> </ul>		
	47. ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL			Personal del IVM coordinadoras y personal operativo
X. FODA				
XI. RECOMENDACIONES				

## **7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, POR UNIDADES DE ATENCIÓN**

En el presente capítulo se describen los principales resultados por cada una de las unidades de atención, a partir de la información obtenida en las entrevistas en profundidad principalmente a los agentes operativos y a las coordinadoras, complementándose el análisis con la información de los agentes externos, testimonios y guías de observación. Cabe mencionar que los porcentajes se hacen tomando en consideración únicamente al personal operativo.

### **7.1. D2. Módulo de Atención a la Violencia del IVM**

Este módulo se localiza en la ciudad de Xalapa y proporciona servicios de atención presencial a través de la orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social a las mujeres víctimas de violencia. Para ello, cuenta con una trabajadora social, dos abogadas y una psicóloga, las cuales fueron entrevistadas. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación.

#### **I. DATOS GENERALES**

Con relación a los datos generales, destaca lo siguiente. El total de las mujeres entrevistadas cuenta con licenciatura. La mayor parte del personal es contratado por PAIMEF (75%), mientras que tan sólo una cuarta parte es contratada por Gobierno del Estado. El 25% tiene más de 4 años desarrollando actividades dentro del módulo, mientras que el 75% tienen menos de un año, lo que refleja la constante rotación de personal. Con respecto a su edad, 75% se ubican dentro del rango de 26 a 35 años y 25% en el de 46 a 55 años. De su estado civil, 50% son casadas, 25% separadas y 25% son solteras.

#### **II. MARCO JURÍDICO NORMATIVO**

De los **instrumentos internacionales** de derechos humanos de las mujeres, destaca lo siguiente. Con referencia a la CEDAW y la Convención Belém Do Pará, las cifras coinciden, ya que 75% mencionó solamente que las han leído y las conocen, mientras que el 25% indicó más de una opción acerca de cómo las utilizan.

Por otro lado, en lo que corresponde al **marco nacional**, se obtuvieron los siguientes resultados.

Cuadro Núm. 6. Grado de apropiación de las leyes nacionales en materia de igualdad y del derecho de las mujeres a vivir sin violencia (Módulo Xalapa)

Opciones	Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres (%)	Opciones	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (%)
1. La usa como marco de referencia porque se guía por sus principios y términos de interpretación	50%	1. Fue capacitada para sensibilizarse, conocer y aplicar la ley pero no la aplica.	25%
2. Como parte de sus funciones		2. La usa como marco de referencia porque se guía por sus principios y términos de interpretación	25%
3. A través de acciones afirmativas para garantizar el acceso de las mujeres a igualdad de derechos, condiciones y oportunidades.	25%	3. Como parte de sus funciones	25%
4. Su área fue creada en el marco de esta ley		4. En materia de prevención y atención para otorgar los servicios	
5. Los manuales, protocolos y procedimientos que sigue, surgen en el marco de esta ley		5. Su área fue creada en el marco de esta ley	
6. Otra		6. Los manuales, protocolos y procedimientos que sigue, surgen en el marco de esta ley	
7. Varias opciones	25%	7. Varias opciones	25%

De lo anterior, podemos concluir que hay un mayor acercamiento, conocimiento y manejo de la legislación nacional y la internacional solamente se tiene como un referente muy general sin visualizar las posibilidades de su aplicación. Respecto a la legislación nacional, se observó una mayor aplicación de parte de las abogadas, mientras que la psicóloga y la trabajadora social recurren menos a estas dos leyes en la materia.

Sobre la Norma 046, 50% indicaron que fueron capacitadas para conocerla, 25% indicó que es el fundamento de sus funciones y 25% indicó varias opciones de cómo la utiliza. Lo que muestra una necesidad de mayor sensibilización y capacitación para contar con más recursos en el trabajo interinstitucional con el sector salud.

A nivel **estatal**, con relación a la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz, 50% la usan como marco de referencia, 25% la aplica a través de acciones afirmativas y 25% indicó varias opciones acerca de su uso. Cifras similares a la aplicación de la ley nacional.

Respecto a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, encontramos que 25% la usa como marco de referencia, 25% es su fundamento en materia de prevención y atención para otorgar los servicios, 25% dice que su área fue creada en el marco de esta ley y 25% indicó varias opciones de cómo la emplea. Por lo que se puede observar que esta ley es la más empleada en el ámbito operativo.

### III. DISEÑO INSTITUCIONAL

En relación al enfoque en los servicios que brindan en el módulo, el 50% de las personas entrevistadas mencionaron que es la perspectiva de género, y el otro 50% indicó algún principio como igualdad, equidad, no discriminación y otros.

Cada profesional coincidió en que su instancia si cuenta con misión, esto representa el 100%, sin embargo cada una expuso una distinta:

- A) Promover una cultura de equidad de género e implementar políticas públicas para prevenir la violencia y el desarrollo de las mujeres.
- B) Favorecer la equidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como atender la violencia.
- C) Brindar atención a las mujeres que viven violencia, brindarles las herramientas, o darles a conocer que tienen derechos para mejorar su calidad de vida.
- D) Favorecer la equidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Aunque coinciden algunos de los elementos descritos como equidad de género, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y atención de la violencia.

También el total de las personas entrevistadas coincidieron en que se incluye el tema de la prevención y atención de la violencia en dicha misión, pero 50% coincide en que la prevención y atención se brinda de manera integral y 50% percibe dicha inclusión en un ámbito más general e inespecífico de las políticas públicas que generen igualdad y equidad: “Instrumentar las condiciones y políticas públicas que hagan posible una vida libre de violencia para las mujeres”.

#### IV. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM

Las principales funciones que realiza el equipo de profesionales que integra el Módulo de Atención a la Violencia del IVM son:

- A) **Trabajadora Social.** Recibir a la usuaria, detectar sus necesidades por medio de aplicar una cédula en donde se recaban los datos de la usuaria y se deriva al área jurídica o psicológica.
- B) **Abogada:** Asesorar jurídicamente vía telefónica y/o presencial a las mujeres. Dar acompañamiento a la instancia competente y derivar a la psicóloga para la atención integral.
- C) **Abogada:** Asesorar e informar jurídicamente la situación legal de las mujeres para que tomen sus decisiones. Dar acompañamiento a la instancia competente.
- D) **Psicóloga:** Se recibe a la usuaria y se le menciona que todo lo que diga es confidencial y puede expresar lo que ella quiera, se trabajan las emociones, autoestima, sus miedos, su ansiedad y sus angustias.

A partir de dichas funciones, se observó que cada una realiza acciones relacionadas con su profesión. Como sabemos, contrarrestar el fenómeno de la violencia implica implementar acciones en el ámbito social, psicológico y jurídico, básicamente.

Una vez que clasificamos sus funciones, observamos que 50% realiza asesoría, acompañamiento y representación legal, 25% trabajo social y 25% atención psicológica breve y terapia individual. Por lo que podemos concluir la importancia que tienen estos servicios, ya que se brinda un nivel de intervención especializada, principalmente a nivel jurídico y, en menor medida, en la atención psicológica porque se necesitaría complementar con psicoterapia de mayor duración y con grupos de reflexión o experienciales.

Asimismo, el total de las profesionales tienen **experiencia** en atención a mujeres y mujeres indígenas, en diferentes instancias estatales; la duración de la experiencia va de uno a dos años; las capacidades adquiridas durante ese periodo fueron experiencia en atención jurídica y psicológica, capacitación y sensibilización sobre la perspectiva de género y asesoría jurídica a mujeres.

El total de las integrantes del módulo entrevistadas, reportaron que fueron **capacitadas** hace menos de un año, 75% se capacitaron en género, derechos humanos y temas jurídicos, mientras que el 25% en género, derechos humanos y diversos temas. Como se observa, todo el equipo de trabajo ha sido capacitado en género y derechos humanos, y cada profesional se ha capacitado en temas que corresponden a su profesión.

Sin embargo, sus **necesidades de capacitación** se relacionan con los temas en los que ya se han formado, como: atención a la violencia, actualización en género, familia, valores, autoestima, actualizaciones sobre derecho y atención con perspectiva de género. Lo cual puede ser expresión del tipo de capacitación que han recibido y muestra la necesidad de profundizar en la temática.

### **1) Condiciones y Relaciones Laborales**

Sin duda, un aspecto que explora las **condiciones laborales** del equipo operativo de este módulo es la percepción de su sueldo, ya que 50% refieren que su sueldo está por debajo de sus capacidades y mientras 50% considera que es de acuerdo a sus funciones.

Sólo 25% está contratado por tiempo indefinido por gobierno del estado, mientras que el 75% lo contratan por 6 meses a través del PAIMEF; es decir, cierto porcentaje tiene plaza de estructura, mientras que otro porcentaje está por contrato de 6 meses. Por lo tanto, una parte del personal tiene ingreso durante todo el año y el resto a partir del medio año, cuando arrancan las actividades del PAIMEF.

Respecto a dichas condiciones, el sueldo y el tipo de contrato, el total de las profesionales mencionó que no les afecta. Sin embargo, aquí se puede suponer que existe una contradicción en ambas respuestas, ya que, anteriormente dijeron que su sueldo está por debajo de sus capacidades y en esta respuesta afirman que su situación laboral no afecta el otorgamiento de los servicios. Aún cuando es posible afirmar que la contratación temporal, la percepción acerca de su salario y la falta de continuidad de las acciones repercuten en la calidad del servicio que se brinda.

A través de la entrevista se exploró si trabajar el tema de la violencia contra las mujeres les afecta y de qué manera, el 25% de las personas entrevistadas, porcentaje que coincide con quien tiene sueldo permanente y mayor antigüedad, establece que afecta mucho, mientras 75% indicó que no le afecta. Profundizando más en su respuesta, para el porcentaje que establece que si afecta, reconoce que se concentran muchas emociones que sólo se pueden canalizar a través de contención emocional. Para quien no le afecta, es porque se acostumbra a escuchar historias, trata de no llevarse las historias a su casa (aunque no explica de qué manera lo hace y no se sabe si realmente lo logra) o no le afecta porque toma terapia individual.

Podemos decir que quien tiene más tiempo atendiendo a las mujeres víctimas de violencia, escuchando sus muy diversas historias y sin contención emocional permanente, están más expuesta a un proceso de estrés laboral o de desgaste, debido, como una de ellas lo menciona, a que tienen un conocimiento más amplio, profundo y realista del fenómeno, experiencia que las coloca en una situación de riesgo y de vulnerabilidad.

Por otro lado, la percepción de las profesionales que no se sienten afectadas, puede deberse al tiempo que tienen realizando sus funciones y/o que actualmente están en proceso psicoterapéutico; de ahí la importancia de prevenir el desgaste profesional por empatía, ya que si bien no perciben afectación alguna, a largo plazo si podría presentarse.

Con respecto a la distribución de cargas laborales, 50% contestó que se realizan de acuerdo a la normatividad, 25% percibe que son equitativas y 25% considera varias opciones. Cabe mencionar que el total del personal tiene turno completo dentro del Módulo de atención.

Con relación a los períodos de vacaciones, 25% tiene 2 períodos de vacaciones al año, porcentaje que coincide con quienes están contratadas por tiempo indefinido; 50% mencionaron que tienen un período aunque no está claro en qué momento del año y 25% mencionó otra situación, posiblemente los dos últimos porcentajes se refieren el hecho de que su contrato tiene una duración de 6 meses, por lo que no tienen vacaciones.

Con respecto a sus **relaciones laborales**, las personas entrevistadas expresaron que existe un alto grado de respeto, confianza y comunicación entre compañeras. Asimismo, que frente a los conflictos utilizan en gran medida diferentes mecanismos para su solución, lo que se complementa con una alta disposición a colaborar y trabajar en equipo. Como se observa, predomina un clima laboral favorable en las relaciones entre compañeras de una misma área por la presencia de estos valores y actitudes. No obstante, con otras áreas del Instituto expresan que existe poca comunicación y confianza, por lo que hay que fortalecer estas relaciones entre las áreas.

Respecto a la relación entre el equipo de trabajo y sus superiores, se reportó un alto grado de respeto, adecuados mecanismos para la solución de conflictos y la disposición para colaborar y trabajar en equipo. No obstante, la mitad del equipo reportó que existe poca confianza con sus superiores y 25% poca comunicación. A partir de lo anterior, es importante generar las condiciones para crear un ambiente de confianza y que, al mismo tiempo, permita la comunicación.

Con relación al número de casos que atienden por profesional, se encontraron diferentes situaciones. El área que atiende más casos es la jurídica, le sigue la psicológica y por último trabajo social, en cuanto a orientación a la usuaria sobre la oferta institucional o gestiones.

En cuanto al promedio de casos atendidos al día, la trabajadora social, aparte de recibir a las usuarias, ella da una orientación social; la psicóloga atiende tres casos, una abogada dos casos y la otra abogada cinco. Es importante considerar el tipo de atención que dan las abogadas, ya que la orientación jurídica puede ser de media hora y un acompañamiento o representación legal puede durar varias horas.

En lo que va del año hasta noviembre del 2011 el número de casos atendidos por área son 120.

En cuanto al tiempo de descanso que se dan entre un caso y otro, sólo 25% indicó que no descansa, mientras que el 75% expresó que si descansan; aunque más bien su descanso tiene que ver con la afluencia con la que llegan las usuarias y no con la consideración de incluirlo de manera consciente como parte del autocuidado de estos profesionales. Sobre el tipo de casos que atienden todas coinciden en que se atienden todo tipo de casos de violencia en los diferentes ámbitos donde se presenta.

## **2) Contención Emocional y Autocuidado**

Con relación a cómo consideran las prestadoras de servicios que les afectan las cargas y horarios de trabajo, así como la cantidad de casos atendidos en su salud emocional, se obtuvo lo siguiente. El 75% refirió que no le afecta, al igual que las respuestas anteriores, este porcentaje coincide con quienes están por contrato temporal. En cambio, el 25% indicó que sí le afecta su condición laboral en su salud emocional, ya que “el trabajo desgasta porque no deja tiempo para estar en familia además de que la labor implica estar bajo estrés constante”. De ahí la importancia de contar con estrategias de contención emocional permanentes, durante todo el tiempo que dure su trabajo de intervención de estos prestadores de servicios.

Con relación a lo anterior, 75% de los profesionales del Módulo de Xalapa sí han tenido contención emocional y tan sólo el 25% no ha contado con este apoyo porque tienen muy poco de haber ingresado. Los que han recibido este beneficio, reportaron que fue en 2010, aunque no explicaron cuanto tiempo, con qué frecuencia, ni a que profundidad. Es importante señalar que quienes han tenido la oportunidad de asistir a espacios de contención emocional a petición de PAIMEF, las actividades laborales no le han permitido asistir.

En cuanto a los planes de autocuidado, el total de las profesionales coinciden en que si los tienen, pero su referencia son acciones aisladas y no integradas a un plan estandarizado bajo parámetros de calidad de vida, lo cual permitiría su monitoreo constante para mantener esos estándares o proponerse metas para alcanzarlos. Así, aunque el 100% coincide en que sí tienen planes de autocuidado, de ese porcentaje 50% lo que hacen es asistir a talleres (no especificaron las temáticas) y a terapia; el restante 50% no han aplicado sus planes de autocuidado.

Dentro de la entrevista se exploraron los principales elementos que se evalúan para detectar el nivel de desgaste profesional por empatía que puede presentarse en las y los prestadores de estos servicios o que trabajan atendiendo a ciertos grupos vulnerables. De

acuerdo a su percepción, 100% de las profesionistas consideraron que pueden **modular sus emociones**, 75% que experimentan **la empatía** como distancia sana y el 25% no contestó la pregunta. Asimismo, el total de las entrevistadas consideraron que tienen alto **nivel de satisfacción** por la labor que realizan, situación que no las excluye de presentar estrés laboral o desgaste profesional por empatía sino que las puede colocar justo en una situación de riesgo que no sea percibida por ellas por la alta motivación en la labor que realizan.

Por lo tanto, si consideramos su percepción podríamos decir que no hay desgaste profesional por empatía, sin embargo, si consideramos el tipo y número de casos que atienden, la atención especializada, las condiciones de trabajo y sus propias historias personales, no se descarta la presencia de cierto grado de riesgo (alto, medio o bajo), tal y como fue identificado por una de las entrevistadas.

En general, es importante que en el PAIMEF se revisé lo que se está haciendo al respecto y si las estrategias seguidas por las instancias de las mujeres en las entidades federativas son las más adecuadas para mantener o restablecer la salud emocional de las prestadoras de servicios y ubicar la incidencia de esta situación en la calidad de los mismos.

### **3) Medidas de seguridad y protección**

Las entrevistadas expresaron que si cuentan todo el tiempo con guardia de seguridad. Otras medidas de seguridad para ellas son las puertas y espacios cerrados y en la atención telefónica se usa pseudónimo. Por otro lado, una de las principales medidas de seguridad para las usuarias es que permanece cerrado el espacio cuando se atiende a cada una de ellas, es el único momento donde puede considerarse como una medida de protección.

## **V. RECURSOS MATERIALES**

En relación a los **recursos tecnológicos**, el 100% de las profesionales coincidieron en que son suficientes, actualizados, adecuados y accesibles.

Por otro lado, 75% de profesionales coinciden en que la **papelería e insumos informáticos** son suficientes mientras que 25% expresa que son insuficientes, ya que faltan trípticos y folletos, pues estos se acaban rápido.

El total de las personas entrevistadas coinciden en que sí hay un manual de organización, sin embargo, no especifican de que documento se trata, sólo mencionan un manual elaborado por el Módulo de Atención a la Violencia, también refieren las fichas de atención y formato de canalización. Lo que se puede observar es que la “Guía de

Operación del Módulo de Atención a la Violencia (2010)” es tomada como manual de organización, aunque no sea así porque tienen diferentes finalidades.

Así, se puede concluir que **los instrumentos de trabajo** con los que cuentan son la guía, la cédula de atención, el libro de gobierno, formato de canalización, guía de atención telefónica y las recomendaciones para la entrevista inicial con víctimas de violencia. Así como directorios para las derivaciones. Coincidiendo el total de entrevistadas en que dichos formatos sirven para la mayoría de los casos que atienden.

Sobre las **instalaciones** del Módulo de Atención a la Violencia, el total de las personas entrevistadas estuvieron de acuerdo en que hay espacio suficiente y accesible para las usuarias. Con relación al tamaño, 50% indicaron que el espacio es amplio, suficiente y adecuado, por el contrario 50% consideraron que el espacio es muy reducido. Asimismo, para el total de las entrevistadas el acondicionamiento del espacio es adecuado, mientras que 50% consideran el mobiliario adecuado y 50% inadecuado.

## VI. PROGRAMAS Y SERVICIOS

En general, la **demanda atendida** en los servicios del módulo incluye casos de pensión alimenticia, divorcios, despido laboral o en los que hay violencia psicológica implícita. La **cobertura geográfica** de los servicios por vía telefónica cubre al total del estado de Veracruz, mientras que la atención presencial cubre a las zonas urbanas y conurbadas.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, de acuerdo a lo siguiente. La *integralidad* la entienden como el hecho de que la psicóloga, la abogada y la trabajadora social participen en atender a la usuaria. El total de las entrevistadas confirman que los servicios son *gratuitos*. Básicamente, están encaminados a garantizar la *seguridad* de las mujeres atendidas y a proporcionar servicio con *calidez y efectividad*. Sin embargo, acotaron que este sistema de trabajo no resuelve con agilidad las necesidades de mujeres en riesgo de violencia extrema, además de que no cuentan con el trabajo en el área económica que permita a las mujeres una forma de liberarse de la dependencia a que están sujetas, ello sin contar que los procesos de las mujeres en cuanto a empoderamiento, autoestima y otros, son producto de un proceso terapéutico más largo y de otros procesos de acompañamiento.

Consideran que la *calidez* es necesaria para el buen proceso de toma de decisiones de la usuaria. Con relación al criterio de *oportunidad*, todas lo entienden como atención inmediata, lo más pronto posible. Todas desarrollan su trabajo con *perspectiva de género* como parte de la *atención especializada* a la violencia, eso es lo que las distingue del resto

de las dependencias. También todas tratan a la usuaria con *respeto a su dignidad, integridad y derechos humanos*. Están de acuerdo en que proporcionan *información veraz*, tratando además de que la información sea clara, sencilla, precisa y real. En el módulo no se da atención en lengua indígena, solamente en Zozocolco y Rafael Delgado es donde se cuenta con personal bilingüe, sin embargo tratan de ser claras (se dan a entender) con las usuarias.

## **A) DETECCIÓN**

El total de estas prestadoras de servicios realizan actividades de detección de la violencia a través de jornadas donde difunden los servicios del módulo; a través de difusión de información o durante el llenado de formatos es donde se detecta la violencia que sufre la usuaria. Sin embargo, no se hace de manera estratégica, algunas opinan que hace falta más presupuesto asignado a actividades comunitarias, campañas de radio y tv.

## **B) PREVENCIÓN**

También indicaron que dentro del módulo sí se realizan acciones de prevención. Por medio de campañas de difusión con el apoyo de boletería, así como de pláticas, talleres y cursos a grupos de mujeres. Los avances en materia de prevención, de acuerdo a su experiencia, es el hecho de que se ha logrado la separación de algunas mujeres de sus esposos y el que cuenten con información por la difusión que se ha hecho a través de las campañas estatales y nacionales. Las dificultades en este nivel, coinciden en que los funcionarios de gobierno maltratan a las mujeres porque carecen de perspectiva de género, también consideran que falta personal. Los retos en materia de prevención son el seguirse capacitando y capacitar a funcionarios de gobierno para mejorar la calidad de la atención que dan a las mujeres.

## **C) ATENCIÓN**

El proceso de atención es de acuerdo al protocolo y según el área de atención. Para ello, siguen la "Guía de Operación del Módulo de Atención de la Violencia (2010)". Cada integrante del equipo describe de manera muy general el proceso de atención, como se muestra a continuación:

Área jurídica:

- a) “El primer filtro es la Trabajadora Social, se deriva al área jurídica y al área psicológica, se trabaja de manera integral. Se asesora y canaliza dependiendo de la situación de la mujer”.
- b) “Se le atiende de manera integral, primero con la trabajadora social, después con el área jurídica y la psicóloga”.

Área de trabajo social:

- “La usuaria primero pasa conmigo y después se canaliza para su atención a las otras áreas”.

Área psicológica:

- “La usuaria primero va con la trabajadora social y después se canaliza para su atención a las otras áreas, entre ellas la psicológica”.

En cuanto a los logros en materia de atención, se ha logrado con el trabajo de otras instituciones ganar la pensión alimenticia y concluir procesos legales de forma satisfactoria para las usuarias; además de cambios en beneficio de las mujeres, como su empoderamiento y el fortalecimiento de su autoestima. Las dificultades en materia de atención son falta de personal, falta de capacitación en materia de violencia por parte de los MP y otros servidores públicos, insensibilización en términos de enfoque de género y la lejanía del módulo para algunas usuarias.

Por otro lado, no cuentan con estrategia operativa para trabajar con agresores porque la atención se limita a atender a las mujeres, tal vez por discriminación positiva.

#### **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

En cuanto al **Sistema de referencia y contra referencia**, en cuanto a **los servicios generales**, los lugares de donde refieren al Módulo de Atención a la Violencia son algunas dependencias de gobierno, como DIF, ministerios públicos y agencias especializadas, como la Agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos Sexuales y de Violencia contra la Familia y la Mujer; así como grupos de la sociedad civil. Por su parte, el Módulo de Atención a la Violencia canaliza a dependencias gubernamentales y no gubernamentales, como centros de salud y agencias especializadas. Los lugares donde se pueden atender ciertas problemáticas de sectores específicos de violencia (**atención indicada**) son en la Subprocuraduría de Atención a las Mujeres, en el Centro de Atención a Víctimas del Delito de la PGJ-EV, en el DIF, Secretaria de Salud y otras instituciones de gobierno. Quienes brindan **servicios especializados** son el Instituto Veracruzano de las Mujeres, el Centro de Atención Zona Golfo (Puerto de Veracruz) de la Fiscalía Especial de Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA), que es una oficina regional de la PGR;

el DIF y el Consejo Estatal para la Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, entre otros. El **servicio de urgencia** con el que cuentan es la Línea Telefónica Sin Violencia, donde se brinda atención urgente aunque no se distingue su grado de efectividad en relación a la violencia extrema. No describen ninguna **ruta crítica** de atención de referencia y contra referencia, sino sólo el proceso interno en el Módulo de Atención a la Violencia.

## VII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Otras instancias con quienes se coordinan son: INMUJERES nacional, PGJ-EV. Red nacional de líneas telefónicas, Defensoría de Oficio, DIF, Secretaría de Salud, CIDEM (Centro de Investigación, Desarrollo y Educación entre Mujeres, A. C.).

De la relación con dichas instancias se entrevistó a un agente externo que colabora con el Módulo estrechamente, lo más sobresaliente de dicha entrevista se expone a continuación: Abogada, Agente del Ministerio Público, investigadora especializada de la Agencia Primera Especializada en Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual y contra la Familia. Doctora en Derecho, con una antigüedad de 12 años 11 meses.

Describe que los tipos de casos que atiende son: Violencia familiar, violencia de género, delitos contra la libertad, la seguridad sexual (violación, pederastia, acoso sexual, abuso erótico sexual, estupro), incumplimiento de la obligación de dar alimentos, sustracción de menores o incapaces, bigamia, matrimonios ilegales, tráfico de menores, pornografía infantil, corrupción de menores entre otros tantos.

Considera que trabajar con el tema de VCM, afecta mucho las relaciones laborales entre sus compañeras/os porque han aumentado sus cargas de trabajo.

También considera que las cargas y horarios de trabajo, así como la cantidad de casos atendidos sí afectan la salud emocional del personal de las áreas para la PA-VCM, “porque el número de usuarios se ha incrementado y el personal en las agencias no es suficiente; además de que en las reformas recientes a nuestro código penal (medidas de protección y precautorias) tenemos término de 24 hrs para hacérselas conocer al Juez; y el cumplimiento al Acuerdo 025/2011 de la institución para la recepción de denuncias por personas desaparecidas hay que girar 18 oficios y el término es de sólo 8 horas”.

Expresa que las dificultades enfrentadas en la atención a las mujeres que viven violencia, con relación a los servicios proporcionados por su unidad de atención y a otras instancias: “En ocasiones son las propias mujeres que no quieren denunciar a sus esposos y los concubinos ya que acuden con la intención de solicitar sólo una cita conciliatoria; y se tiene que iniciar la denuncia”.

Las acciones en materia de prevención en la instancia donde colabora son: “Como Agentes del MPE acudimos a escuelas a dar pláticas de prevención”. Las dificultades en dicha materia son la sobrecarga de trabajo y la falta de personal.

Con respecto si la instancia cuenta con alguna estrategia para trabajar con los agresores respondió: “No porque para él sólo se le practican exámenes de salud física y mental y cuando se consigna se le solicita al Juez se le someta a reeducación”.

Y finalmente mencionó que sí existen rutas críticas de atención establecidas, sin embargo, no la detalló y agregó: “de acuerdo a la última reforma del Código de Procedimientos Penales ya se prevén las Medidas de protección y precautorias, junto con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia”.

## **VIII. FODA**

A partir de la entrevista a cada profesional el FODA para el módulo se presenta a continuación:

### **Fortalezas:**

Tener personal capacitado, comprometido y sensible al género.

### **Oportunidades:**

Hay oportunidades posibles al hacer propuestas ante las cámaras y ante el gobierno estatal para impulsar leyes a favor de las mujeres para una vida libre de violencia, además de tener una buena relación con las instituciones.

### **Debilidades:**

La falta personal, papelería y mobiliario

### **Amenazas:**

La falta de sensibilización de las instituciones de gobierno. Los presupuestos llegan a destiempo.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Que se destine un mayor presupuesto para acciones enfocadas a la atención de la violencia. Capacitar a los servidores públicos de los organismos especializados relativos a las leyes existentes a la materia y a las reformas. Sensibilización y compromiso en el personal que trabaja Violencia Contra las Mujeres, empatía con las usuarias, trato digno no sólo en el IVM sino en todas las dependencias públicas o en los servidores públicos.

## **7.2. D3. Oficina Regional de Veracruz del IVM**

La Oficina Regional del IVM, con sede en el Puerto de Veracruz se creó en noviembre del 2007. Proporciona servicios de atención presencial a través de la orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social a las mujeres víctimas de violencia; para ello cuenta con una pedagoga, una trabajadora social, una abogada y dos psicólogas, de esta última profesión una de ellas desempeña funciones de jefa de oficina. Todo el equipo de profesionales fueron entrevistadas. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación.

### **I. DATOS GENERALES**

Del total de entrevistadas encontramos que 40% de ellas son personal pagado por PAIMEF, mientras 60% son contratadas por el gobierno del estado. En relación a su nivel de estudios 80% curso licenciatura, mientras el 20% realizó posgrado.

En relación a la antigüedad en el puesto, 60% de ellas tienen menos de un año laborando, tan sólo 20% tiene laborando de uno a dos años y el resto por cuatro años. Siendo este último porcentaje (20%) quienes han permanecido en la oficina desde su creación.

En relación a su estado civil, 40% son solteras, 40% divorciadas y 20% no especificó. Con respecto a su edad, 40% se ubican dentro del rango de 26 a 35 años, 20% de 18 a 25, 20% de 36 a 45 y el resto de 46 a 55.

### **II. ANTECEDENTES**

La Oficina Regional de Veracruz del IVM se creó en respuesta a la falta de una oficina en la región y de un espacio digno para la atención a las mujeres en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, de acuerdo a la entrevista con la coordinadora. A partir del Reglamento Interno del IVM, Título 1, Artículo 2 Áreas de operación. Reglamento que se deriva de la Ley 613 que crea el IVM. Los programas del PASE en la instancia, surgen “a partir de que se crea el IVM, en cumplimiento a los tratados internacionales suscritos y ratificados por el Estado Mexicano, que garantizan programas y acciones afirmativas para lograr la igualdad entre mujeres y hombres. Los programas y acciones para prevenir, atender y sancionar la violencia contra las mujeres es un eje programático en el quehacer del IVM, que da respuesta al objetivo general del mismo”.

### III. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

En relación al **Marco Jurídico Internacional**, la coordinadora comentó que “dicho marco jurídico, (CEDAW y Belém Do Pará) son ejes rectores para la realización de estrategias, acciones y políticas públicas con perspectiva de género, y el logro del pleno goce de los derechos humanos de las mujeres, y el pleno goce de sus derechos a la justicia. A partir de dicho marco jurídico, se sigue realizando la armonización legislativa, además de reformas en los códigos penal y civil, y la creación de unidades de género en las secretarías”.

Por su parte el equipo operativo que conforma la Oficina Regional, 75% de ellas indicaron más de una opción acerca de cómo emplean los **instrumentos internacionales**, sólo 25% los conoce indirectamente.

Con respecto a los **instrumentos nacionales**, encontramos que la LGAMVLV para el total de las personas entrevistadas del equipo operativo es fundamento en las diversas actividades, por lo que resaltaron varias opciones en cómo la utilizan. De ahí le sigue la LGIMH y la menos empleada y conocida es la Norma 046. Por su parte, la jefa de oficina explicó en qué medida la LGIMH fundamenta su actuación como coordinadora: “En todas las acciones que garantizan el derecho a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en promover el empoderamiento de las mujeres y proponer lineamientos y mecanismos institucionales para eliminar la discriminación de la mujer”.

Por lo que respecta a los **instrumentos estatales**, la LAMVLV-EV es una referencia fundamental en las acciones que cada quien tiene a su cargo, ya que 75% indicó varias opciones de cómo la utilizan, 25% reportó emplearla como marco de referencia y 25% estableció otra forma que no fue especificada. Por su parte la LIMH-EV se conoce en menor medida, por lo tanto sólo el 25% la ubican como marco de referencia en el ejercicio de su profesión.

### IV. DISEÑO INSTITUCIONAL

De acuerdo a las entrevistas realizadas al equipo operativo resalta que el enfoque de los servicios otorgados se concentra en Derechos Humanos de las Mujeres con enfoque o perspectiva de género. Coinciden en que el tema de PA-VCM se incluye en la misión y/o visión de la Oficina Regional. A través de generar políticas públicas con perspectiva de género y de proporcionar las herramientas necesarias para que las mujeres accedan a una mejor calidad de vida. Tan sólo el 25% de las prestadoras de servicio mencionaron la misión y visión de la unidad de trabajo, las cuales consisten en *Misión*: “Generar políticas públicas en un marco de equidad, tolerancia e incluyente a favor de las mujeres, promoviendo la perspectiva de género, implementando acciones afirmativas en esta

materia”. *Visión*: “Crear conciencia en una sociedad con perspectiva de género, incluyente que mejore la calidad de vida de las mujeres”.

Los ámbitos de incidencia de la Oficina Regional en materia de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, de acuerdo a la entrevista con la coordinadora, son a nivel *externo*: estratégico, programas, servicios, proyectos, acciones afirmativas, acciones coordinadas, acceso de las mujeres a las justicia y cultura de la denuncia y en lo *interno*: decreto de creación, enfoque, misión y visión, estructura, cultura y organización, funciones, procesos, métodos de trabajo e instrumentos.

## **V. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM**

De las prestadoras de servicio entrevistas, 75% realizan actividades de acuerdo a la asignación de funciones que establece el protocolo de atención, sin embargo el 25% no aclara sus funciones específicas que le competen como área.

La **experiencia laboral** previa del personal operativo, en 75% se relaciona con las actividades que desempeñan ahora, ya que colaboraron en Institutos Municipales de las Mujeres y otra en el Instituto de la Juventud Veracruzana (INJUVER).

El total de las personas entrevistadas han recibido **capacitación** en menos de un año sobre temas de Género, derechos humanos entre otras temáticas.

En cuanto a las **necesidades de capacitación** expresaron: Taller de armonización de la LAMVLV-EV con el código penal del Estado, sobre la Norma 046 y las reformas en el ámbito general. Con respecto al área psicológica identifican la necesidad de capacitarse en intervención en crisis y otros temas al respecto para fortalecer dicha área.

### **1) Condiciones y Relaciones Laborales**

A partir de la guía de observación, durante la visita de campo se percibió un ambiente de confianza y calidez. Siendo éste un factor que posiblemente repercuta en condiciones y relaciones laborales favorables, sin embargo, es un elemento que es necesario ver en conjunto.

Por otro lado, a partir de las entrevistas a personal operativo resalta que 50% de las profesionistas consideraron que su nivel de ingreso está de acuerdo a las funciones que realizan, el resto manifestó que su nivel de ingreso está por debajo de sus capacidades.

La regularidad de su ingreso también se divide en dos modalidades, ya que 50% perciben ingreso durante todo el año y el resto por el periodo en que son contratadas, es decir de junio a diciembre.

Dicha situación laboral del equipo de trabajo afecta en la continuidad de la atención en el seguimiento de casos, ya que cuando termina el programa de PAIMEF la percepción es que se debilita la atención y se interrumpe todo proceso, por lo tanto se queda todo a la mitad, y expresaron sentir impotencia al respecto.

Con referencia al grado de afectación por trabajar con el tema de violencia contra las mujeres, 75% de los profesionales consideraron que no les afecta por el equipo de trabajo que conforman y sólo 25% considera que afecta poco pero que se puede contrarrestar a partir de la contención emocional que se brindan entre compañeros.

Con respecto a los periodos de vacaciones, 75% mencionaron que no tienen vacaciones. Mientras que 25% plantea otra opción que no especificó, posiblemente se trate del personal contratado por PAIMEF, por lo tanto, no consideran la posibilidad de dicho beneficio.

En cuanto a los valores en las **relaciones laborales**, de manera contundente expresaron que el grado de respeto, confianza, comunicación, de mecanismos para la solución de conflictos y la disposición a colaborar y trabajar en equipo entre compañeras, con superiores y entre las áreas es mucho.

Para el equipo de trabajo la distribución de las tareas se realizan de acuerdo a la normatividad, son equitativas, planeadas, de acuerdo a la disposición del personal en situaciones de urgencia y/o a la disposición y compromiso.

Asimismo, las profesionistas manifestaron cubrir tiempo completo su jornada de trabajo independientemente del tipo de contrato que tengan.

Los datos recabados muestran que mensualmente la atención oscila entre 80 y 100 casos por área: trabajo social, psicología y jurídica. Y el número de casos atendidos por área hasta noviembre de 2011 va de 250 a 290 aproximadamente. En cuanto al número de casos atendidos al día y a la semana de cada área es muy variable.

Respecto al tiempo de descanso, 50% de las prestadoras de servicios expresaron no tener tiempo de descanso entre un caso y otro, no obstante, es importante considerar que por la problemática que se trabaja, es necesario tomar de 10 a 15 minutos entre un caso y otro como una herramienta de prevención del desgaste profesional y/o estrés.

Las profesionales describieron el tipo de casos que atienden donde la constante es violencia psicológica, económica, física, patrimonial, sexual. Asesoría para proceso de divorcio, pensión alimenticia, asesoría por problemas con hijos/as, trastorno psicológico, alcoholismo, mujeres ex presidiarias, casos de intento de suicidio y orientación sexual. En donde el rango de edad más frecuente es de 20 a 40 años. Sin embargo, también llegan a solicitar asesoría mujeres de la tercera edad.

## 2) Contención emocional y autocuidado

En cuanto a las cargas y horarios de trabajo, como la cantidad de casos atendidos, 75% expresó que si afecta su salud emocional porque es un trabajo que tiene que ver con situaciones muy problematizadas por lo tanto cada caso es único e irrepetible. “A veces es mucho estrés, hay miedos, y te da un bajón conocer tantas situaciones difíciles”. “No sabemos canalizar la tensión que dejan los casos”. Mientras que 25% consideró que no le afecta pues el tiempo de estar laborando en la oficina regional es poco.

Ante la afectación de los casos la contención emocional tendría que incorporarse como una estrategia de autocuidado profesional, ante ello 75% expresaron que han asistido a sesiones de contención emocional que consintió en un taller de 2 días, al respecto expresaron que les hubiera gustado que fuera más personal, sin embargo algunas integrantes del equipo de profesionales por su cuenta asisten a terapia.

En relación a los planes de autocuidado no cuentan con ellos a nivel Oficina Regional, sin embargo describen algunas consideraciones o medidas que se consideran al interior del equipo las cuales son: Evitar zonas de riesgo, irse temprano, cuidado de la salud, hacer reunión mensual con la coordinadora dependiendo de las necesidades y tratar de salir a dar un respiro.

Con respecto a su **salud emocional** 50% registraron altibajos emocionales, el resto percibió que pueden modular o regular sus emociones. Con respecto a su **nivel de empatía** 75% manifestaron sentirse emocionalmente cercana a los casos, pero marcan una distancia sana que les permite mantener y cuidar su salud emocional. Por su parte el **nivel de satisfacción** 25% de las profesionales consideraron que tiene buen potencial de satisfacción, mientras que 75% consideraron que tienen un alto nivel de satisfacción.

## 3) Medidas de seguridad y protección

De acuerdo a lo que describen la Oficina Regional no cuenta con un guardia de seguridad de manera permanente, sólo se cuenta con un guardia que protege el edificio. Y no precisaron otras medidas de seguridad para el personal o para las usuarias. Sin embargo es importante considerar algunas medidas que plantearon como estrategias de autocuidado.

## VI. RECURSOS MATERIALES

A partir de la percepción de las entrevistadas consideran que los **recursos tecnológicos** con los que cuentan son: insuficientes, obsoletos, inadecuados e inaccesibles, además de que no hay una revisión técnica frecuente.

Con respecto a la **papelería e insumos informáticos**, el total del personal operativo entrevistado considera que es insuficiente, porque falta material impreso de la LAMVLV-EV, documentos e información para difusión sobre los derechos humanos de las mujeres y sobre los servicios del IVM, como cartillas, folletos, videos, trípticos. Si consideramos que realizan acciones de prevención y campañas de difusión es una limitación la carencia de estos materiales.

Expresaron que hace falta tóner y papelería en general, que a partir del incremento del personal implica más consumo.

En relación a los manuales de organización, 75% de las profesionales del equipo operativo expresó que no cuentan con ellos, por su parte el 25% expresó que si cuentan con dichos manuales, los cuales son proporcionados por el IVM.

Expresaron que los instrumentos operativos con los que cuentan son: protocolos de atención, formatos y fichas de entrevista. Su grado de adecuación es posible para la mayoría de los casos que atienden.

Con respecto al protocolo de atención para víctimas de violencia de género, el total de las personas entrevistadas expresaron que si cuentan con él, sin embargo no especificaron en qué consiste.

De acuerdo a la guía de observación, el espacio de la Oficina Regional consiste en 2 oficinas de 5 x 10 metros cada una, donde se distribuyen las áreas de atención, por lo tanto, es un área común en donde no existe una oficina o cubículo específico para coordinación, trabajo social, psicología o jurídico. Tampoco hay un área específica de recepción. El mobiliario con el que cuentan 18 sillas, 8 escritorios y 2 archiveros. En cuanto al equipo tecnológico lo conforma 2 computadoras, teléfono, fax y acceso a internet.

A partir de las entrevistas al equipo operativo, el espacio consiste en una oficina que es insuficiente para distribuir a las áreas de atención, sin embargo es accesible a las usuarias. Con respecto al tamaño y al acondicionamiento del espacio de atención la mayoría de las profesionales lo considera regular, insuficiente e inadecuado. Asimismo, el mobiliario lo consideran insuficiente.

**Ambientación del espacio.** A la vista permanece información útil para las usuarias sobre:

- Programa de Becas de Apoyo a la Educación Básica de madres jóvenes y jóvenes embarazadas (PROMAJOVEN)

- PAIMEF 2009- IVM
- INM
- Derechos Humanos de la Mujer Indígena- Línea 075
- 8 de marzo del IVM
- Ciclo de la violencia
- Instituto Municipal de la Mujer en Boca del Río. Centro de Capacitación de la Mujer.
- INMUJERES. Acoso Sexual
- Sobre el tema de trata de personas. Oficina de las Naciones Unidas contra las drogas y el delito (UNODC)
- Red de prostitución. Infancia Común A.C.
- “Las niñas también cuentan”
- “Hombres contra la violencia”
- Talleres sobre diversas temáticas: “Mujeres emprendiendo vuelo”, Derechos Humanos de las Mujeres, Autoestima, Violencia de género y Empoderamiento.
- Curso de manualidades
- Línea gratuita 01 800 906 85 37. Gobierno del Estado
- INEGI. Empleo
- Línea 075 de la Mujer Veracruzana
- MEXFAM Veracruz

En el espacio de trabajo social se concentra información a través de trípticos sobre: Instituto Veracruzano de las Mujeres y la Cartilla Ciudadana, para su difusión.

## **VII. RECURSOS FINANCIEROS**

De acuerdo a la entrevista con la coordinadora, la fuente de financiamiento de la instancia proviene de recursos federales, a través de PAIMEF para la atención de la violencia y de recursos estatales, concretamente para el mantenimiento de la oficina. Los cuales considera insuficientes ya que hace falta una caja chica para la oficina. En referencia a si son oportunos considera que no, porque los recursos federales se retrasan demasiado para empezar a operar.

## VIII. PROGRAMAS Y SERVICIOS

La **demanda de servicios** que reportan las profesionales de esta Oficina Regional a nivel jurídico son: procesos legales y demandas, ya que en la región son muy pocas las instituciones que brindan asesoría jurídica de manera gratuita. A nivel psicológico violencia por omisión de su pareja. Y a nivel social la demanda de empleo.

La cobertura geográfica abarca la Región Papaloapan y Región Sotavento. Que integra 31 municipios, algunos de ellos son: Alvarado, Cosamaloapan, Tlacotalpan, La Perla e Ignacio de la Llave.

La orientación (valores) y objetivos de los servicios para la PA-VCM, de acuerdo a la entrevista con la coordinadora consisten en: “Brindar atención integral a mujeres en situación de violencia con perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres, buscando su empoderamiento en la toma de decisiones, de sus alternativas y condiciones de vida destacando una cultura de la denuncia. En dicha atención se brinda: empatía, establecimiento de confianza, comunicación recíproca, escucha activa, respeto, honestidad, elementos importantes para su empoderamiento, información de la LAMVLV, información de los derechos humanos, seguimiento psicológico y acompañamiento jurídico”.

Los **criterios de atención** como integralidad, gratuidad, calidez, oportunidad y atención especializada se consideran en todos los servicios que proporciona la Oficina Regional. Con respecto al criterio de calidad las profesionales consideran que la atención y los servicios la incluyen, pero mejorando las condiciones del espacio se podría mejorar la calidad. El criterio de que las usuarias sean tratadas con respeto a su dignidad, integridad y derechos humanos, se respeta cuando la profesional que proporciona el servicio asume la tarea de no juzgar, ni aconsejar, sólo proporciona la información para que las usuarias decidan en función de sus necesidades. En relación al criterio de brindar información veraz y en su lengua de origen, las profesionales expresan que no hablan otra lengua, y aunque en algunas instituciones, como en el Ministerio Público si lo hacen, no es suficiente pues hacen falta videos o información de difusión con otras lenguas de origen.

### A) DETECCIÓN

Todas coinciden en que si se realizan **acciones de detección**, las cuales consisten en: Que las usuarias llegan por el conocimiento de otras instituciones o MP que las mandan al Instituto para asesorarlas en las diversas áreas, pláticas en escuelas, en hospitales, talleres, por las promotoras legales quienes hacen recorridos y detectan casos en diferentes colonias.

La opinión de las profesionales sobre las acciones de detección es que dichas acciones son insuficientes, ya que considera que tendrían que ser otros los mecanismos de detección, sin embargo no especifican cuales. Una idea más es que para la detección se requiere la intervención de la justicia, pero en dicho ámbito no hay sensibilización, mucho menos acciones para detectar casos de violencia.

## **B) PREVENCIÓN**

En la Oficina Regional Centro realizan **acciones de prevención** de la violencia, las cuales consisten en: pláticas sobre violencia en el noviazgo, género y violencia y derechos humanos de las mujeres, dirigidas a jóvenes y adultos/as, campañas y talleres, mesas interinstitucionales en la escuela o sector salud, un grupo de autoayuda, el auto cuidado (cáncer de mama), talleres de perspectiva de género con los maestros.

Las dificultades expresadas en materia de prevención son: la prevención es insuficiente y el impacto es mínimo ya que los recursos humanos y financieros son insuficientes, hace falta mucha concientización del personal de las Agencias del MP con relación a la problemática de la violencia.

Uno de los retos en materia de prevención consiste en la implementación de más acciones afirmativas para ello se propone contar con un departamento específico en materia de prevención y crear una alianza con medios de comunicación.

## **C) ATENCIÓN**

A partir de la guía de observación la prestación de servicios se desarrolla: En cuanto llega la usuaria se le atiende de inmediato, mientras esperan no permanecen acompañadas, sólo en caso de una emergencia. Al llegar las atiende la trabajadora social y son escuchadas con total atención. Llegan a su cita de asesoría, seguimiento o acompañamiento según sea el caso en la respectiva área, en algunos casos se les solicita algunos documentos. En caso de que la usuaria requiera ser referida a otra instancia como un Refugio no lo hay en la región. Todo el proceso transcurre en la primera oficina.

Y de acuerdo a las entrevistas realizadas las profesionales describen que el proceso de atención inicia con la trabajadora social quien recibe a las usuarias y brinda la información de los diversos servicios que otorgan. Una vez que identifica la necesidad de la usuaria, la deriva con la abogada o la psicóloga, según el caso o en su defecto se canaliza a la instancia correspondiente. Una vez otorgado el servicio se da el seguimiento correspondiente. Dicho proceso ejemplifica a grandes rasgos la propuesta metodológica incluida en el protocolo de atención.

La coordinadora expresó que los instrumentos que utilizan en los servicios para PA-VCM consisten en: Fichas de atención, leyes, materiales de difusión, cartilla de apoyo psicológico para seguimiento, entrevista psicológica y reformas jurídicas. El método de trabajo consisten en: la trabajadora levanta la ficha inicial a la usuaria y posteriormente refiere al área jurídica o psicológica, la abogada define el acompañamiento, la trabajadora social detecta apoyo social y realiza la canalización institucional pertinente, la psicóloga establece la contención permanente, la entrevista inicial, y prepara la cartilla para su seguimiento. La abogada realiza el seguimiento que corresponde.

Entre los logros en **materia de atención** las profesionales del equipo operativo encontraron: La propia ley de acceso y la armonización con el código penal, las redes interinstitucionales que se han creado, el aprendizaje adquirido las coloca como visionarias de diferentes situaciones. Darle motivación a las mujeres, la psicóloga de servicio social creó un grupo de autoayuda: autoestima, violencia de género y derechos humanos de las mujeres. “Alejarlas del círculo de la violencia, es mejor estar sola y tranquila, hay desarrollo personal”. “Se demandan a sí mismas que sí pueden estar comprometidas y su prioridad es que ellas se conozcan y que sepan qué y cómo hacerlo”.

De acuerdo a la entrevista con la coordinadora los logros han sido: “Credibilidad como institución. Atención pronta, de respuesta, sensible y con solución. Acercamiento y vinculación con todas las dependencias y asociaciones civiles. La difusión y promoción del derecho a la justicia en diversas áreas e instituciones. La vinculación institucional ha permitido la difusión y promoción de las acciones, por lo que escuelas universitarias tienen a la oficina como opción para servicio social. Conformación de grupos de mujeres que promocionan y difunden las acciones del IVM y los derechos humanos de las mujeres”.

Las dificultades en materia de atención son: Se requiere más sensibilización por parte de funcionarias/os por ejemplo de la Procuraduría de justicia, pues son personajes claves en la atención y sanción de la violencia contra las mujeres. Cuando la mujer se rehúsa a romper el círculo de la violencia, ya que tiene preceptos muy arraigados que le impiden hacerlo. La falta de calidad en la atención de las agencias del MP, lo que se traduce en débiles acciones para contrarrestar la violencia. En ocasiones las usuarias no denuncian por miedo.

Por otro lado, mencionan que no cuentan con alguna **estrategia para trabajar con agresores** sin embargo se reconoce que se ha descuidado dicho aspecto, por lo tanto consideran que es urgente implementar acciones para trabajar las masculinidades, se propone que debería de ser la Procuraduría de Justicia quien tendría que estar obligada a trabajar con ellos. También señalaron que cuando han acudido las usuarias con su pareja se les ha brindado información sin mayor problema.

## **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

Con relación al **sistema de referencia y contra referencia** describen que los lugares de donde refieren a la Oficina Regional son: de las colonias, recomendadas, de las agencias del MP, promotoras legales y DIF.

Los lugares donde se puede detectar y canalizar casos de violencia contra las mujeres son: Agencias del MP, Centros de Salud, Juzgados civiles o penales, Seguro Popular (Jurisdicción Sanitaria), Instituto Veracruzano de Educación para Adultos (IVEA), Servicio Municipal de Empleo, DIF municipal, Centro de Atención a Pacientes con Infecciones de Transmisión Sexual (CAPACIT), Centro de atención a personas con VIH (Sector Salud), Centro Nueva Vida Veracruz (alcoholismo) y MEXFAM.

Servicios focalizados: Atención focalizada a jóvenes, escuelas de nivel básico y medio superior, a través de pláticas que imparte el equipo de la Unidad itinerante. Jóvenes: Centros de salud, Instituto de la Juventud Veracruzana (INJUVER), Módulo de atención, DIF, Centro de Atención a Pacientes con Infecciones de Transmisión Sexual CAPACIT: VIH, mujeres embarazadas: hospitales, Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia (PRODEM-DIF), Centro Estatal de Salud Mental (CESAME), Módulo de atención del sector salud, Facultad de Psicología de la Universidad de Veracruz, PROVIDA (adicciones), Programa de Becas de Apoyo a la Educación Básica de madres jóvenes y jóvenes embarazadas (PROMAJOVEN), Programa de lucha contra el SIDA, entre otros.

Servicios especializados: Módulo de la Secretaría de Salud, Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de personas (FEVIMTRA), Oficina Regional, Hospitales regionales, psiquiátrico y DIF.

Servicios de urgencia: Ministerio público, policía, Secretaría de salud, línea telefónica del IVM y los Refugios de Orizaba, Coatzacoalcos y Jalapa.

El total de las profesionales expresaron que si existen **rutras críticas de atención**, sin embargo, hay casos donde en las instituciones que procuran justicia se detiene el proceso a partir de la insensibilidad que impera en el momento que alguna usuaria decide denunciar, es sujeta a discriminación y sometida a un largo proceso que termina por darle carpetazo sin resolver nada.

## **IX. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Las instancias con las cuales se coordina la Oficina Regional Centro son: Red mujer y migración (Instituto Nacional de Migración (INM), FEVIMTRA, Secretaría de Salud, Derechos humanos, Secretaría de Educación de Veracruz (SEV), IVM, Consejo Estatal de

Población (COESPO), Universidad Cristóbal Colón, Cámara de comercio, hoteles y moteles). Red trata.

## **X. FODA**

El contenido de este apartado se recabo a partir de las entrevistas al equipo operativo, donde expresaron:

### **Fortalezas**

El equipo de trabajo es integral. Favorable comunicación en el equipo de trabajo.

### **Oportunidades**

La fortaleza del trabajo interinstitucional. Reconocimiento de los servicios del IVM en su Oficina Regional Central.

### **Debilidades**

Falta de recursos materiales, económicos y de personal. Falta de apoyo de la Directora del Instituto.

### **Amenazas**

El término de los programas federales por la pérdida del equipo de trabajo. Resistencias de las instituciones que se encargan de impartir justicia, insensibilización del DIF, Agencia del MP y algunos juzgados.

## **XI. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones se centran en lo siguiente: Mayor continuidad y permanencia de programas enfocados a prevenir la violencia en contra de las mujeres (mayores apoyos y políticas públicas).

En cuanto al programa PAIMEF que sea algo más permanente con mayor continuidad, que nos permita lograr mayores resultados, en base a la continuidad y seguimiento de atención de algunos casos.

Apoyo en la infraestructura, material de apoyo, espacio adecuado y digno, hace falta un refugio.

A nivel Estado conformación de redes para concientizar a las autoridades municipales sobre la problemática de la violencia y reforzar la capacitación.

Impartir talleres de género y violencia con el objetivo de sensibilizar a los funcionarios y servidores públicos encargados de proteger los derechos humanos de las mujeres.

Me gustaría que se implementaran programas donde se armonicen las políticas públicas con la vida real, es decir, programa de reeducación familiar.

### **7.3. D4. Oficina Regional Sur de Acayucan del IVM.**

Oficina Regional Sur del Instituto Veracruzano de las Mujeres con sede en Acayucan, Veracruz inició sus operaciones en el mes de abril de año de 2010. Proporciona servicios de atención presencial a través de la orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social a las mujeres víctimas de violencia; para ello cuenta con una trabajadora social, una psicóloga y un abogado, quienes fueron entrevistados. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación:

#### **I. DATOS GENERALES**

Se realizaron tres entrevistas a personal operativo, 2 mujeres y 1 hombre, quienes realizan funciones de abogado, psicóloga y trabajadora social, en correspondencia a su profesión. De los cuales 67% tienen nivel licenciatura y 33% nivel posgrado. El total de personas entrevistadas son contratadas por PAIMEF. Con respecto a la antigüedad, 67% tiene menos de 1 año, el resto tiene más de 2 años desarrollando sus funciones.

#### **II. MARCO JURÍDICO NORMATIVO**

De los **instrumentos internacionales** de derechos humanos de las mujeres, destaca lo siguiente. Con referencia a la CEDAW y la Convención Belém Do Pará, para el total de personas entrevistadas, los han leído y/o utilizan para redactar documentos.

Con respecto a los **instrumentos nacionales**, para el total de las/os profesionales los aplican a través de acciones afirmativas y/o utilizan en el desarrollo de sus funciones.

Por último, de los **instrumentos estatales** para el total de las personas entrevistadas las emplean como fundamento en materia de prevención y atención y/o la usan como marco de referencia.

#### **III. DISEÑO INSTITUCIONAL**

El total del personal entrevistado coincide en que el enfoque de los servicios es la perspectiva de género. Y expresaron en qué consiste su misión y visión, las cuales se presentan a continuación:

*Misión:* Promover e instrumentar las condiciones que posibiliten una cultura de equidad de género.

*Visión:* Institución que integre políticas públicas para el desarrollo integral de las mujeres promoviendo la atención a la violencia con perspectiva de género en los tres órdenes de gobierno.

Básicamente coinciden en que: atienden mujeres que están siendo víctimas de violencia, además “prevenimos la violencia a través de dar a conocer la oficina regional con otras instituciones y en los espacios municipales para generar oportunidades de acceso a la justicia a las mujeres”.

#### **IV. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM**

Las prestadoras de servicios describieron sus funciones apegadas al protocolo de atención, de acuerdo al cual, cada área las desarrolla:

**Área de trabajo social:** “Recibir a las usuarias aplicando la entrevista inicial, derivar a psicología y jurídica. Realizar gestiones de apoyo a otras instancias para las mujeres”.

**Área jurídica:** “Asesorar legalmente a las mujeres víctimas de violencia en todas sus formas, dar acompañamiento ante las autoridades judiciales, orientar en materia de derechos de las mujeres”.

**Área psicológica:** “Dar acompañamiento psicológico emocional a la usuaria que es víctima de violencia, así como orientar sobre los tipos de violencia y detectar y prevenir tales acciones y darles contención emocional”.

Con respecto a la **experiencia** en atención a usuarias, 33% explicó que sí, dentro de una organización civil, donde desarrolló habilidades sobre el trabajo con mujeres indígenas, mientras que el 67% de profesionales no cuenta con experiencia previa.

El total de personas entrevistadas han recibido **capacitación**, hace menos de un año, 67% sobre género, derechos humanos y psicología, mientras 33% sobre género, derechos humanos y diversos temas.

Sus **necesidades de capacitación** coinciden con fortalecer su área de acción, ya que expresaron: Profesionalización sobre derechos humanos de las mujeres y de los instrumentos jurídicos, mayores herramientas vivenciales para orientar y apoyar a las usuarias víctimas de violencia y capacitación en torno a cuáles son las instituciones que apoyan a las mujeres para emprender negocios.

## 1) **Condiciones y Relaciones Laborales**

Según la guía de observación la dinámica de trabajo que prevalece en la Oficina Regional es un ambiente de confianza y calidez entre el equipo de profesionales, lo cual favorece condiciones y relaciones laborales de calidad.

En otro sentido, las personas entrevistadas, vertieron su percepción de sus **condiciones laborales**, y coincidieron en que su sueldo es de acuerdo a sus funciones, en el tipo de contratación que abarca 6 meses, por lo tanto su ingreso es a partir medio año. Ante estas condiciones, la mayoría expresó que sí afecta, básicamente por el hecho de que se queda el trabajo a medias. El total de las personas entrevistadas negó que personalmente sean afectadas por trabajar el tema de la violencia y atenderla, ya que se han acostumbrado a trabajar con el tema y porque consideran que el equipo es un respaldo.

Con respecto a las **relaciones laborales** que existen en la Oficina Regional, declaran que a nivel compañeras y entre áreas todos los valores como el respeto, la confianza y la comunicación le asignan el grado de mucho, el único momento donde califican poco es en el grado de comunicación con superiores y en los mecanismos para las soluciones de conflictos.

Por otro lado, en su totalidad las/os profesionales expresaron que la distribución de cargas de trabajo es equitativa, laboran turno completo y no tienen vacaciones por el tipo de contratación.

Sobre el número de casos atendidos, la prestadora de servicios del área de trabajo social que atiende casi el doble de las áreas de psicología y jurídica, lo cual representa que efectivamente llegan con la trabajadora social, quien se encarga de derivar o canalizar. En cuanto al descanso la argumentación es clara, depende de la demanda de las usuarias, o sea pueden tener a veces descansos, como puede que no descansen en todo un día.

Coinciden en que atienden todo tipo de violencia pero resaltan el hecho de la violencia económica a través de las demandas de pensión alimenticia.

## 2) **Contención emocional y autocuidado**

El total de las personas entrevistadas expresaron que sí afecta la salud emocional el tipo y condiciones de trabajo en términos de cansancio por mucho trabajo o desgaste emocional, dicen que sí han recibido contención emocional aunque no aclaran tiempos, duración, continuidad, efectos, cambios, seguimiento, dicen que sí tienen planes de autocuidado que consisten en tomar terapia psicológica y terapia grupal.

También coincidieron en que pueden regular sus emociones, en establecer distancia sana y que trabajan, con respecto al nivel de satisfacción el 67% describió un alto nivel de satisfacción, el resto un buen potencial.

### 3) **Medidas de seguridad y protección**

No cuentan con guardia de seguridad por falta de recursos económicos, no tienen medidas de seguridad ni para el equipo profesional, ni para las usuarias excepto la confidencialidad de sus datos.

## **V. RECURSOS MATERIALES**

La percepción de los profesionales es que los **recursos tecnológicos** son suficientes, actualizados, adecuados y accesibles. Cuentan con teléfono, fax y acceso a internet.

La mayoría expresa que **la papelería e insumos informáticos** son insuficientes, ya que les hace falta un proyector de video y otra computadora, es importante señalar que hay una contradicción en cuanto a los recursos tecnológicos.

El equipo operativo coincide en que sí cuentan con manuales de organización “Guía inicial para fortalecer la instancia municipal de las mujeres”. Por otro lado cuentan con protocolo de atención y formatos de atención, que sí aplican para la mayoría de los casos.

Sí se cuenta con un protocolo de atención para víctimas de violencia de género aunque no detallan en qué consiste la atención salvo el hecho de que hay requisitos a cubrir para canalizar a un refugio.

De acuerdo a la guía de observación, el espacio de la Oficina Regional se distribuye en un área de recepción, área de trabajo social, cubículo para atención psicológica y cubículo para atención jurídica, dichas áreas son adecuadas para brindar los servicios a las usuarias con calidad. Cuentan con una estancia amplia donde realizan juntas, acondicionada con 6 sillas y dos sillones, además de un pizarrón en donde se programan las citas y reuniones.

Lo anterior, se corroboró con las entrevistas a cada uno de los integrantes del equipo, ya que mencionaron que efectivamente hay espacio suficiente, sí hay buena accesibilidad, el espacio es regular pero suficiente y adecuado aunque puede mejorar, está acondicionado de manera adecuada y la mayoría considera inadecuado el mobiliario.

**Ambientación.** En cada una de las áreas de la Oficina Regional se presenta información dirigida a las usuarias, de tal manera en recepción hay un cartel con el siguiente contenido: “La ley es nuestra, conócela por una vida libre de violencia”. En el área de trabajo social permanece un cartel con la leyenda “Rompiendo resistencias, superando

obstáculos, construyendo el futuro”. En el área de psicología se encuentra un cartel sobre: “La interrupción del embarazo por violencia es posible”, dicha área está acondicionada adecuadamente con tres sillas, un sillón y una mesa. En el cubículo destinado al área jurídica hay un cartel sobre: “Hombres contra la violencia, súmate”.

En la instancia se observa información sobre los Derechos Humanos de las Mujeres en carteles sobre el INMUJERES y sobre redes de mujeres, además distribuyen trípticos y la cartilla ciudadana.



## VI. PROGRAMAS Y SERVICIOS

Además del trabajo jurídico y psicológico, la trabajadora social mencionó que realizan apoyo en gestión de recursos educativos y formación para el trabajo: “Realizamos canalizaciones según las necesidades de la usuaria”.

La cobertura geográfica de esta instancia abarca Acayucan, Tenosique, Jaltipan, San Andrés, San Juan Evangelista, Sayula, Soconusco, Oluta, Jesús Carranza, Catemaco.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, de acuerdo a lo siguiente: la integralidad ya que cabe señalar que a diferencia de otras unidades, la gestión de recursos educativos y la formación para el trabajo es un intento de abarcar más servicios, lo cual es una mejoría que podría extenderse posteriormente a otras unidades de atención. Coinciden en que se otorga un servicio gratuito; con calidad y calidez en términos de la expresión de satisfacción por parte de la usuaria; la oportunidad en el servicio porque atienden a la usuaria cuando lo requieren; reconocen que su trabajo consiste en una atención especializada; están de acuerdo en este criterio de respeto a su dignidad, integridad y derechos humanos, al respecto

mencionaron que cuando viene una usuaria de una comunidad indígena se le habla en su lenguaje, aunque no queda claro si algún integrante del equipo habla otra lengua.

### **A) DETECCIÓN**

El total de estos prestadores de servicios realizan acciones de detección por medio de pláticas y contacto interinstitucional, incluyendo organizaciones de la sociedad civil, consideran que la detección se interrumpe porque sólo dura seis meses.

### **B) PREVENCIÓN**

También indicaron que en la Oficina Regional sí realizan acciones de prevención, dan pláticas en distintos lugares sobre temas de violencia, consideraron que los avances en este sentido, son la vinculación institucional, con ello se van creando redes de apoyo, consideran que la principal dificultad estriba en la falta de difusión de los servicios por falta de recursos, y que los retos son lograr que todas las mujeres conozcan la Oficina Regional y tengan disposición a conocer los servicios que brindan.

### **C) ATENCIÓN**

En relación a la prestación de servicios, se presenta con un caso que se retoma de la guía de observación en donde se observó lo siguiente: Acudió una señora en compañía de sus hijos solicitando asesoría para apoyo económico que le permitiera trasladarse a su tierra. La recibió la trabajadora social quien trata a la señora con calidez y respeto, y le solicita información para llenar un cuestionario, posteriormente es referida al área jurídica, en dicha área el abogado le solicita le narre su situación. Cada profesional la atiende por treinta minutos aproximadamente. El siguiente paso es enlazar con el DIF municipal para que el ayuntamiento le pueda ayudar. A partir de la experiencia han tenido buena respuesta de dicha instancia pues ya reportan casos similares. Por último, se le atiende en el área psicológica y se le da seguimiento.

El proceso de atención es de acuerdo al protocolo de atención y según el área. Entre los avances en esta materia resaltan el hecho de que algunas usuarias refieren sentirse mayor acogidas en la Oficina Regional que en el DIF, otro avance que identifican son las vinculaciones interinstitucionales con IMSS-COPLAMAR, Instituto Veracruzano para la Educación de los Adultos (IVEA), Instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Veracruz (ICATVER), entre otras. La principal dificultad identificada en la lucha contra la violencia es la resistencia de las usuarias a salir de ella, por el temor que esto representa.

Por otro lado, no cuentan con estrategia operativa para trabajar con agresores porque la atención se limita a atender a las mujeres.

Como una forma de tener un acercamiento a los servicios que ofrece esta instancia se rescató el testimonio de una usuaria que llegó solicitando atención, donde se representa a grandes rasgos procesos plasmados en el presente apartado, a continuación se resume el caso:

“Mujer de 44 años, su estado civil es casada, tiene 2 hijos/as. Motivo por el que acudió a la Oficina Regional porque vino a hacer depósito de menor. Además describe que su esposo, tiene celotipia, así que la acosa por los celos, trabaja como secretaria en el IMSS-Oportunidades, no le permite tener amigos, mucho menos si son hombres. Se enteró del servicio justamente en el lugar donde labora, y la acompañó la trabajadora social del lugar. Recibió atención psicológica y jurídica. Comenta que si es lo que esperaba en cuanto al servicio, ya están tramitando su denuncia, además de que el personal que labora en la Oficina Regional la ha atendido bien. A partir de la asesoría tomó la decisión de denuncia por desacato de pensión alimenticia. Describe sentirse mejor y si recomendaría el servicio a otras mujeres”.

#### **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

Lugares de donde les refieren: La agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos Sexuales y a la Procuraduría del DIF y de los hospitales a través de oficios de la Agencia Especializada para atención psicológica.

Los lugares de detección son: la Oficina Regional Zona Sur, así como en las Unidades Itinerantes, otras dependencias gubernamentales (las cuales no fueron especificadas).

Los servicios focalizados en: en el IVM, el DIF, La Secretaria de Salud y otras instituciones.

Los servicios especializados refieren todas las unidades del IVM.

Los servicios de urgencia son referidos a la Agencia Especializada en Delitos Sexuales y contra la Familia.

Con respecto a las rutas críticas de atención, el 67% comentó que no hay alguna que tengan registrada como tal.

#### **VII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Algunas instituciones con quienes se coordinan son: Agencias del Ministerio Público, Programa Oportunidades, IMSS-COPLAMAR, Instituto Veracruzano de Educación para Adultos (IVEA), Instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Veracruz (ICATVER).

De la relación con dichas instancias se entrevistó a un agente externo que colabora con la Oficina Regional estrechamente, lo más sobresaliente de dicha entrevista se expone a continuación: Médica del IMSS-Oportunidades, quien explica que el logro alcanzado en la atención a las mujeres de su unidad de atención y con relación a la coordinación con otras instancias: “Hasta ahora la coordinación IMSS-Oportunidades, Instituto Veracruzano de las Mujeres y el DIF, trabajando en conjunto para la detección, atención y solución de casos de violencia intrafamiliar”.

Las rutas críticas de atención establecidas, consisten en: “IMSS-Oportunidades deriva al Instituto Veracruzano de las Mujeres en caso de detectar alguna paciente víctima de violencia”.

## **VIII. FODA**

### **Fortalezas**

Prácticamente coinciden en tener personal especializado, psicología, jurídico y trabajo social. Contar con espacio apropiado y trabajo en equipo.

### **Oportunidades**

Vinculación institucional, coordinación con otras instituciones.

### **Debilidades**

Tiempo muy corto para el proyecto, falta de recursos y falta de comunicación con otras instancias.

### **Amenazas**

Inclencias del tiempo, falta de apoyo de las autoridades, campañas políticas. Falta de presupuesto. Recursos a destiempo.

## **IX. RECOMENDACIONES**

-  Que el proyecto inicie en enero y no en junio: ya que es muy corto el tiempo.
-  Que los recursos se destinen en tiempo y forma.
-  Que se implemente de forma permanente el proyecto PAIMEF en el Estado y la atención a usuarias sea continua y no se interrumpa.
-  Dar continuidad al proyecto de unidades itinerantes durante todo el año para que las usuarias tengan a la mano los servicios.

- ✚ Transversalización del enfoque de género en todas las instituciones que trabajan contra la violencia de manera que los resultados sean efectivos.

#### **7.4. D5. Unidad Móvil de la Región de Sotavento del IVM**

La unidad móvil de la región Sotavento se localiza en el Puerto de Veracruz y proporciona servicios de atención presencial a través de la orientación y asesoría jurídica y psicológica a las mujeres víctimas de violencia; para ello cuenta con una abogada y una psicóloga, las cuales fueron entrevistadas. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación.

##### **I. DATOS GENERALES**

El total de las personas entrevistadas, coincidieron en todos los datos generales, de tal manera forman parte del equipo de personal contratado por PAIMEF, en el periodo de junio a diciembre, lo cual significa que la Unidad Móvil deja de funcionar 6 meses al año, tienen licenciatura, antigüedad de 3 meses desempeñando funciones, se ubican en el rango de edad de 26 a 35 años y son solteras.

##### **II. MARCO JURÍDICO NORMATIVO**

Con respecto a los **instrumentos internacionales, nacionales y estatales**, las profesionales entrevistadas prácticamente coinciden en indicar varias opciones en que emplean la normatividad, entre las que se encuentran: los utilizan como marco de referencia, los emplean para establecer criterios de detección y notificación de casos y los aplican a través de acciones afirmativas.

##### **III. DISEÑO INSTITUCIONAL**

Con relación al enfoque de los servicios que brindan la Unidad Itinerante, una profesional mencionó el de derechos humanos y la otra el de género y derechos humanos. Si bien no son enfoques distintos, son muy amplios y no plantearon algo más específico.

No mencionaron misión ni visión de la Unidad móvil, aún cuando ambas coinciden en que el tema de la prevención y atención de la violencia contra la mujer está incluida dentro de la misión y visión.

#### IV. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM

Con relación a las funciones que realizan las profesionales, cubren el protocolo de atención según su descripción, la cual se presenta a continuación:

**Psicóloga:** “Dar asesoría psicológica a mujeres en situación de violencia, explica los tipos, modalidades y el ciclo, emociones implicadas para que identifiquen lo que viven, aterriza el tema a lo que ellas viven y se abran. Pláticas a grupos de mujeres a donde llegan. Brinda contención emocional, detecta casos. El llenado de la cédula para la canalización o para asesoría jurídica. Los casos más fuertes que requieren un trabajo especializado ella los atiende. Vinculación con el DIF para seguimiento psicológico”.

**Abogada:** “Dar orientación jurídica, difundir la existencia de las leyes para la defensa de las mujeres, entrevistar a las usuarias e identificar casos de violencia, notificar la existencia de casos de violencia, canalizar y tratar de erradicarla mediante el asesoramiento”.

En cuanto a la **experiencia laboral** previa, el 50% reporto tenerla, donde desarrolló capacidades como empatía con las mujeres, intervención comunitaria y vinculación institucional, mientras que el 50% no tiene experiencia laboral.

Con respecto a **capacitación**, 50% reportó haber sido capacitada hace menos de un año sobre género, derechos humanos y diversos temas, el resto reportó haber asistido a capacitación hace más de un año sobre temas jurídicos.

Ambas prestadoras de servicios manifestaron requerir **capacitación** específica en su área, de tal manera la psicóloga requiere técnicas de contención emocional, atención con enfoque de género, transversalidad del género con las instituciones de referencia. Mientras la abogada requiere aplicación de la ley y procedimientos legales en la atención y erradicación de la violencia.

##### 1) Condiciones y Relaciones Laborales

Respecto a las **condiciones laborales**, el total de las profesionales dicen que su sueldo está de acuerdo a sus funciones. No coinciden en el tiempo por el cual que se les contrata (durante cinco o seis meses), respecto a la regularidad de su ingreso, indicaron que es regular desde que se les contrata, ya que se les paga cada mes.

Respecto a dichas condiciones, el sueldo y el tipo de contrato, una de las profesionales mencionó que sí afecta su situación laboral el trabajo porque prácticamente se dejan incompletos muchos procesos además del hecho de que no hay otra instancia que pudiera seguir atendiendo a la usuaria. Mientras que la otra profesional mencionó que no afecta su condición laboral el trabajo.

Ambas profesionales coinciden en que las cargas son equitativas seguramente porque no hay competición en tanto que las profesionales del equipo operativo ofrecen servicios complementarios para atender la violencia. Ellas reportan trabajar turno completo y no tienen vacaciones.

En cuanto a **relaciones laborales** se refiere, coinciden en que el grado de confianza, respeto, comunicación, mecanismos para la resolución de conflictos y la disposición a colaborar y trabajar en equipo es mucho entre compañeras. Con respecto a la relación con sus superiores en cuanto a los mismos valores, 50% consideró que se dan escasamente, a sí mismo, con otras áreas del Instituto expresaron que existe poca comunicación y confianza, por lo que hay que fortalecer estas relaciones entre áreas del Instituto.

En cuanto a número de casos que atienden, ambas áreas no hay variación ya que registraron que al día atienden 5 casos, a la semana 15, al mes 60, al año 180. No tienen tiempo de descanso entre casos aunque está implícito que no siempre tienen la misma afluencia en la atención.

La descripción de casos atendidos es muy general, básicamente es una enunciación de todos los tipos de violencia.

## **2) Contención emocional y auto cuidado**

Ambas están de acuerdo en que las condiciones laborales sí afectan la salud emocional porque genera desgaste emocional, además de las largas distancias que recorren, sin embargo, una opinó que los casos en sí no es lo que le afecta, sino el llenado de formatos, es decir toda la parte administrativa.

Expresaron que sí se ha dado contención emocional aunque aclaran que fue muy poco el tiempo y muy general la información recibida.

Las dos profesionales entrevistadas expresaron que sí cuentan con planes de autocuidado porque además de terapia individual, se apoyan con las compañeras para ser escuchadas y contenidas, sin embargo de acuerdo a lo que describen parecen ser acciones aisladas, sin un plan estandarizado.

Con relación al desgaste profesional, una expresó que tiene altibajos emocionales, que toma una distancia sana respecto a los casos y que tiene un alto nivel de satisfacción por la labor que realiza. Mientras que la otra expresó que puede regular sus emociones, toma una distancia sana en los casos y tiene un buen potencial de satisfacción. Lo que confirma las investigaciones sobre desgaste, las personas pueden estar en riesgo de enfrentar desgaste profesional por empatía y no percibirlo porque mantienen sus niveles de satisfacción hacia su labor.

### 3) Medidas de seguridad y protección

No se cuenta con guardia de seguridad, porque se asume que por ser Unidad móvil no se puede tener guardia de seguridad. Antes tenían un chofer y él generaba alguna seguridad porque además sondeaba la situación en cada comunidad a visitar por la unidad, pero ya no va a estar con ellas. No contestaron sobre las medidas de seguridad para las usuarias, no obstante, el riesgo en casos de violencia extrema es para ambas: ellas y la usuaria porque ha habido casos de intimidación por parte de uno de los agresores.

## V. RECURSOS MATERIALES

Ambas personas entrevistadas consideró que los **recursos tecnológicos** son insuficientes pero están actualizados, son adecuados y accesibles.

En cuanto a la **papelería e insumos informáticos** consideran que son insuficientes y no explican porque sino que expresan lo que hace falta como: impresora, clips, sobres, etcétera.

Las dos prestadoras de servicios coincidieron en que no cuentan con manuales de organización. Tampoco hay un protocolo específico de esta unidad itinerante, sin embargo, si tienen fichas de atención. Cabe mencionar que el protocolo es uniforme para todas las unidades y se estructura también con un área de trabajo social, pero no se cuenta con este personal en la práctica.

Los instrumentos operativos están adecuados para algunos casos. Y proponen concluir el protocolo para esta Unidad y que las guías de atención sean más flexibles en cuanto a tiempos, tipo de atención, dependiendo de la zona, el tipo de caso, el tiempo que se destina, el seguimiento, pertinencia de los formatos. En cuanto al protocolo de atención a víctimas de violencia de género, 50% expresó que si cuentan con él, mientras que 50% expresó que no.

Como Unidad itinerante no cuentan con un espacio fijo de atención. Sin embargo, cuando atienden en un espacio acondicionado comentan que el espacio proporcionado es insuficiente. Ambas prestadoras de servicios expresaron que, como Unidad itinerante, los servicios son accesibles para las usuarias pero en cuanto al espacio para la atención, este es muy reducido, insuficiente e inadecuado. Lo mismo aplica tanto al acondicionamiento de los espacios como al mobiliario, como puede observarse en la siguiente fotografía:



Fotografía 2. Uno de los espacios de atención de la Unidad Móvil de la Región Sotavento

## VI. PROGRAMAS Y SERVICIOS

La **demanda de servicios** de esta Unidad móvil consisten en: Asesoría jurídica, asesoría psicológica, sensibilización a autoridades, acceso a la salud, educación y justicia, pero no menciona de que manera atienden varias de esas demandas.

La **cobertura geográfica y los lugares donde atienden** consiste en: la zona conurbada de Veracruz y Boca del Río (25 colonias de Veracruz, cinco casas de atención del Municipio Boca del Río). Medellín: en el Ayuntamiento y una biblioteca de la colonia El Tejar. Alvarado: Instituto Municipal y un café. Lerdo: Iniciaron con la regidora, Dirección del Instituto Municipal y una biblioteca de la comunidad. Cabada: Trabajan con el secretario del Ayuntamiento pero no hay difusión, Instituto Municipal y la Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia (PRODEM-DIF). Santiago: Dirección municipal. Isla: vínculo con la Directora del Instituto Municipal, la cual hace la difusión y trabajan en la Sala de cabildo. Tierra Blanca: la Directora del Instituto Municipal hace la difusión. Tlapacoyan: Refugio (Ayuntamiento y DIF) y con la Directora del Instituto (sin nombramiento aún).

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, sólo con algunas excepciones de acuerdo a lo siguiente. Con respecto a la integralidad, 50% consideraron que no hay, porque no hay vinculación ni trabajo de sensibilización, el resto consideró que sí la hay, aunque no explicó de que manera. El total de las profesionales explicó que los servicios son gratuitos. Desde su labor personal consideran que hay calidad en los servicios que ofrece la Unidad Móvil, sin embargo hay

límites muy claros al momento que intervienen otras instituciones necesarias porque no atienden con calidad; en la Unidad Móvil también atienden con calidez y oportunamente en cuanto a su trabajo, de acuerdo al caso, pero los funcionarios de instituciones no tratan con respeto a las usuarias; explicaron que un límite como Unidad Itinerante es que no hablan la lengua de origen de las usuarias que lo requieren.

## **A) DETECCIÓN**

Las **acciones de detección** son: pláticas, talleres, volanteo, al atenderlas por otra cosa resulta que también sufren violencia, la difusión de leyes; opinan que no hay apoyo de otras instituciones y que las acciones son insuficientes. Básicamente, el mayor apoyo lo tienen con la propia oficina regional del IVM en el Puerto porque abarca la misma región del Sotavento.

## **B) PREVENCIÓN**

Las **acciones de prevención** también son talleres y pláticas sobre prevención de la violencia. Consideran que los avances en esta materia se deben a la propia difusión que realizan las usuarias y las promotoras. La principal dificultad es que las instituciones no apoyan, discriminan a las usuarias. Los retos son principalmente lograr vinculaciones efectivas que realmente apoyen a las mujeres y que las instituciones le den más importancia al trabajo preventivo.

## **C) ATENCIÓN**

El **proceso de atención** es claro y específico, según el área psicológica o jurídica, sin embargo no conocemos el proceso del área de trabajo social.

Área psicológica: “Contención emocional y asesoría psicológica: Pasan por ella, platican cuando llegan al lugar; buscan a la persona en la que se apoyan para la difusión y buscan la lista; empieza la atención, se presentan con la usuaria y, de acuerdo al apoyo que necesite, comentan más sobre su dinámica familiar para detectar violencia; se invita a expresar sus emociones, una vez tranquila platican, se realiza el encuadre del caso, se ven las opciones y quien puede apoyar; si requiere terapia se da, se cierra y se toman los datos”.

Área jurídica: “El nivel de atención es de calidez, se atiende todo tipo de violencia, se le brinda el asesoramiento pertinente. Se atiende a niñas con sensibilidad para poder identificar si vive violencia física o psicológica ya sea dentro de la familia o la escuela. El

tiempo brindado es de aproximadamente de 20 a 40 minutos, dependiendo del caso, observo muy bien a la usuaria de la veracidad con que comenta su situación para poder determinar a qué método y medios se recurre, y programo los seguimientos”.

Los logros en materia de atención más destacables son, los cambios efectivos que han logrado algunas usuarias como haber reclamado y conquistado algunos derechos, re direccionar su vida, cambiar sus condiciones en torno a sus relaciones de pareja, por ejemplo.

Con respecto a las dificultades en materia de atención son: que se le asigna poco tiempo a atender cada municipio, aunque no explican más detalladamente esto; o que las autoridades se coluden con el crimen organizado o con el generador de la violencia.

El total de las prestadoras de servicios, expresaron que no se tiene acceso al trabajo con agresores y que no han instrumentado alguna estrategia para trabajar con el generador de la violencia.

#### **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

Respecto al Sistema de referencia y contra referencia comentaron que: los lugares de donde refieren a la Unidad móvil son DIF estatal, comunidades, colonias y escuelas. No contestaron sobre los lugares donde se puede detectar y canalizar casos de violencia en contra de las mujeres.

Comentaron que la atención focalizada hacia sectores específicos de la población es proporcionada por el DIF municipal, la Universidad brinda asesoría psicológica, Procuraduría de la Defensa del Menor, Agencias Especializadas en Delitos Sexuales y MP.

Los servicios especializados son: la Unidad Móvil, Agencias Especializada en Delitos Sexuales, Procuraduría de la Defensa del Menor, DIF (para valoraciones psicológicas).

Los servicios de urgencia son: Refugios, agencias especializadas, policía y también las órdenes de protección. En el caso de la mujer que sufre violencia por parte de la pareja narcomenudista, ha sido necesario ocultar información al Director del DIF por la desconfianza en el flujo de información, lo cual implica que la información interinstitucional no es segura para la protección de las usuarias, además de que se compruebe o no la información de colusión con el generador y probable responsable de la violencia familiar, el riesgo de la usuaria es tal que los instrumentos legales no instrumentan rutas donde se garantizara la seguridad de la usuaria y se evitara la colusión de los funcionarios con el delito.

## **VII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Las instituciones con quienes se coordinan son los Ayuntamientos, DIF, Oficinas Regionales del IVM y refugios.

## **VIII. FODA**

### **Fortalezas**

Trabajo en equipo, sensibilización en género, disponibilidad y compromiso hacia el trabajo con mujeres.

### **Oportunidades**

Buena relación con algunas personas de instituciones para agilizar algunos procesos o casos de violencia y refugios.

### **Debilidades**

Durabilidad del proyecto (cinco meses), son sólo dos veces al mes (en ocasiones) en que se visitan los municipios, los espacios de atención no son los adecuados.

Además no contamos con el equipo como impresoras y material de difusión.

### **Amenazas**

No se cuenta con la participación de algunas autoridades y municipios en los que brindamos algunos servicios, hay inseguridad y violencia social.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Más tiempo para operar el proyecto, extender tiempo de atención en los municipios, vinculación interinstitucional en municipios, espacios dignos y adecuados para la atención a las mujeres. Unificación del trabajo en los tres niveles, Federal, Estatal y Municipal en la creación de las políticas públicas a favor de las mujeres. Mayor sensibilización de autoridades municipales.

### **7.5. D6. Unidad Itinerante Zona Norte del IVM**

La Unidad Itinerante Zona Norte del IVM brinda servicios integrales a mujeres en situación de violencia, a través de acciones de ayuda, contención, asesoría jurídica, acompañamiento social, apoyo psicológico, implementación de medidas de protección y seguridad como lo son la canalización a refugios en caso de ser necesario para

salvaguardar su integridad física, identificación de las redes de apoyo social e institucional, acciones que garanticen la calidad de vida de las mujeres; para ello cuentan con abogada, trabajadora social y psicóloga, siendo entrevistadas sólo estas últimas dos profesionales. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación.

## **I. DATOS GENERALES**

La psicóloga y trabajadora social cuentan con nivel licenciatura y son contratadas por PAIMEF. Una tiene 3 años de antigüedad y la otra es de recién ingreso, con apenas 3 meses. Con respecto a su estado civil, una es soltera y la otra es casada. Con relación a su edad, una se ubica dentro del rango de 26 a 35 años, mientras que la otra en el de 36 a 45 años.

## **II. MARCOS DE ACTUACIÓN**

De los **instrumentos internacionales** de derechos humanos de las mujeres, destaca lo siguiente. Con referencia a la CEDAW y la Convención Belém Do Pará, las cifras coinciden, así, una mencionó que los emplea solamente como argumento jurídico en el desarrollo de sus funciones, mientras que la otra indicó que solamente lo conoce indirectamente.

Por otro lado, en lo que corresponde al **marco nacional**, se obtuvieron los siguientes resultados. Con referencia a LGIMH y LGAMVLV, ambas personas entrevistadas las usan como marco de referencia en cuanto a sus principios y términos. Por lo que respecta a la Norma 046, una expresó que la emplea como fundamento de sus funciones, mientras que la otra no la conoce.

Finalmente, el **marco estatal** integrado por la LIMH-EV y la LAMVLV-EV, una las emplea como marco de referencia en cuanto a sus principios y términos, la otra identificó que su área de competencia fue creada en el marco de ambas leyes.

## **III. DISEÑO INSTITUCIONAL**

Ambas prestadoras de servicios mencionaron el enfoque de los servicios que brindan, uno de ellos es integral y otro inter o multicultural. No mencionaron misión y/o visión, sin embargo, explican que el tema de prevención y atención de la violencia contra las mujeres si se incluye en la misión de su unidad, para trabajar las especificidades de la problemática, pero no está formalizado a nivel de la Unidad itinerante.

## **IV. RECURSOS HUMANOS**

El total de las profesionales desempeñan funciones establecidas en su protocolo de atención para la Unidad Itinerante zona norte, según el área trabajo social: “Dar la primera atención, canalización a la vertiente psicológica o jurídica de atención. Levantar registro multifactorial”. Y atención psicológica: “Dar atención psicológica, atención en crisis y atención integral”.

Con respecto a la **experiencia** previa, sólo una reportó experiencia en el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal por más de dos años, desarrollando habilidades sobre el manejo de grupos y dominio del tema género y violencia. Ambas entrevistadas señalan haber recibido **capacitación** sobre género, derechos humanos y diversos temas. Sus **necesidades de capacitación** son: Contención emocional, herramientas de trabajo social y dominio de técnicas para el reconocimiento de violencia sexual.

### 1) Condiciones y Relaciones Laborales

En cuanto al nivel de ingreso, una expresó estar por debajo de sus capacidades, porcentaje que coincide con quien tiene más experiencia, mientras que la otra piensa que su nivel de ingreso está de acuerdo a sus funciones. Ambas profesionales entrevistadas son contratadas por un periodo de seis meses, por lo que la regularidad de su ingreso es a partir del medio año. Ante dichas condiciones, una consideró que no afecta en la PA-VCM, la otra consideró que sí afecta, ya que regionalmente no se da promoción ni se atiende toda la cobertura, por la limitación del tiempo en que realizan acciones. Por otro lado, trabajar el tema de la VCM, para el total de las prestadoras de servicios, expresaron que afecta mucho por la tensión que implica dar un servicio para atender dicha problemática.

El total de las profesionales considera que la distribución de funciones es equitativa. Tanto la trabajadora social y la psicóloga laboran tiempo completo y en ocasiones que lo hacen en horas extras no son remuneradas. No tienen vacaciones.

Con respecto a las **relaciones laborales** en la Unidad itinerante, una consideró que el grado de los valores entre compañeras como el respeto, la confianza, comunicación, mecanismos para la solución de conflictos y la disposición a colaborar y trabajar en equipo es mucho. En ese mismo grado también se encuentra el respeto, la confianza, los mecanismos para las soluciones de conflictos y la disposición a colaborar y trabajar en equipo con las coordinadoras, pero existe poca comunicación con ellas. Mientras que la otra profesional opinó que el grado de los valores entre compañeras como el respeto, confianza, comunicación, mecanismos para las soluciones de conflicto y la disposición a colaborar y trabajar en equipo es mucho. Asimismo, respecto a la relación con las coordinadoras, el grado de los valores es alto en cuanto al respeto y se presenta poca confianza, comunicación, mecanismos para la solución de conflictos y disposición a

colaborar y trabajar en equipo. Como se observa, es necesario fortalecer valores entre el equipo operativo y las coordinadoras que favorezca el establecimiento de relaciones laborales constructivas en todos los niveles.

El número de casos atendidos al día por área coincide con cinco casos, a la semana 25, al mes varía en cada una, pues la trabajadora social atiende 100 mientras que la psicóloga 60 casos. Durante el 2010 el área de psicología atendió 280 casos, y hasta noviembre del 2011 la trabajadora social había atendido 176, mientras que la psicóloga había atendido a 280 mujeres. Ninguna específica si descansan entre un caso y otro.

La descripción de casos atendidos consiste en: Canalización, gestión, atención, apoyo y acompañamiento en todo el proceso. Atención a la violencia familiar por alcoholismo y violencia económica en segundo grado. Violencia sexual manifestada en violación de niñas y casos de embarazos no deseados.

## **2) Contención emocional y auto cuidado**

Con respecto a su situación y condiciones laborales afectan su salud emocional, 50% expresó no afectarle, mientras 50% consideró que sí le afecta, ya que identifica sentimientos de frustración, sin embargo no especifica el motivo. Sólo el 50% ha recibido contención emocional sobre aspectos teóricos anualmente. No cuentan con planes de autocuidado sólo recurren a técnicas personales como escribir para liberar tensiones.

Ambas profesionales entrevistadas consideraron que a pesar de las condiciones de su labor, con respecto a su **salud emocional** si tienen la posibilidad de modular o regular sus emociones. En cuanto a su **nivel de empatía** registran sentirse emocionalmente cercanas a los casos, pero marcan una distancia sana que les permite mantener y cuidar su salud emocional. Con respecto a su **nivel de satisfacción** expresaron tener un alto nivel de satisfacción por su labor.

## **3) Medidas de seguridad y protección**

No cuentan con guardia de seguridad por ser unidad itinerante. Y no especifican otras medidas de seguridad para ellas. Y para las usuarias consideran el refugio como un espacio seguro.

## **V. RECURSOS MATERIALES**

En relación a los **recursos tecnológicos** con los que cuentan, el total de las prestadoras de servicios los consideraron insuficientes, obsoletos, inadecuados e inaccesibles.

Con respecto a la **papelería e insumos informáticos**, 50% consideró que son insuficientes ya que no cuentan con equipo informático.

El total de las personas entrevistadas, expresaron contar con manuales de organización los cuales son el reglamento interno y el protocolo de atención.

Los instrumentos operativos con lo que cuentan son: ficha de datos o cédula de registro individual, formato de estudio multifactorial, banco estadístico de datos y formatos de informe mensual. El grado de adecuación de los instrumentos operativos es viable para la mayoría de los casos que atienden.

La Unidad itinerante sí cuenta con protocolo de atención para víctimas de violencia de género que consiste en el proceso de atención descrito en el protocolo de atención.

## **VI. PROGRAMAS Y SERVICIOS**

La demanda de asesoría, atención y canalización que surge de los problemas con los hijos/as: embarazos no deseados, adicciones y deserción escolar. Demandas de violencia en todas sus formas.

La cobertura geográfica de la Unidad itinerante abarca nueve municipios: Chicontepec, Benito Juárez, Zontecomatlan, Ixhuatlan, Tantoyuca, Chalma, Chiconamel, Ixcatepec y Chontla.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, de acuerdo a lo siguiente. Los criterios de integralidad, gratuidad, calidez, el derecho de las usuarias a ser tratadas con respeto a su dignidad, integridad y derechos humanos y el derecho a contar con información veraz y en su lengua de origen forman parte de los servicios que brinda la unidad itinerante de la zona norte. Con respecto al criterio de calidad, 50% consideró que se presenta parcialmente por las dificultades de acceso a algunas comunidades. El criterio de oportunidad se da con dificultades por el tiempo que dura el programa. Y por último el criterio de atención especializada, el total de las prestadoras de servicios, consideraron que no hay instancias especializadas en la región.

## A) DETECCIÓN

La unidad itinerante de la zona norte realiza **acciones de detección** las cuales consisten en pláticas de sensibilización e información y aplicación de cuestionarios. Ambas consideran que son acciones insuficientes.

## B) PREVENCIÓN

Las profesionales consideraron que se realizan **acciones de prevención** a través de las pláticas impartidas. Sin embargo, identificaron que no hay acciones específicas pues los casos ya vienen tipificados. Los avances en materia de prevención son limitados, sobretudo con relación al impacto que tienen. La principal dificultad que consideran es el no llegar a todas las comunidades. El reto consiste en difundir los servicios del IVM para lograr mayor acceso de las mujeres a los servicios de atención y ampliar la cobertura a toda la región.

## C) ATENCIÓN

El **proceso de atención** por área lo mencionaron de manera general, aún cuando si corresponde al establecido por área en el protocolo de atención. Consideran que los logros en materia de atención son el contribuir a identificar la violencia y difundir los servicios del IVM, además del acercamiento con instituciones. Las dificultades en materia de atención son: geográficas, de transporte, falta de instancias a donde canalizar y por lo tanto dificultad para el seguimiento de casos.

No cuentan con estrategias para trabajar con quienes ejercen violencia ya que no hay las condiciones ni el tiempo para atenderlos.

Para ilustrar de manera breve los casos que atiende el equipo de profesionales en la Unidad Itinerante se expone el testimonio de una usuaria, recabado en el DIF del municipio de Benito Juárez, el cual se presenta a continuación:

“Mujer de 47 años, su estado civil es unión libre, tiene 4 hijos/as. Motivo por el que acudió al servicio porque su hija de 15 años se fue con el novio, se sospecha de un caso de trata. Se enteró de los servicios de la unidad por una campaña de cáncer de mama, ella acudió sola. Recibió atención psicológica y jurídica para ella y su hija. Describe que la atención fue lo que esperaba, la decisión que tomó a partir de la asesoría fue ir por su hija. Expresa que ahora se siente confiada en que se va a solucionar porque hay un camino. Los servicios proporcionados por la unidad itinerante los ha recomendado a otras mujeres”.

## **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

Describen que no hay un sistema de referencia como tal solo algunas instituciones con quienes tienen relación. Lugares donde se puede canalizar casos de violencia en contra de las mujeres: Módulo de atención, línea telefónica del IVM, DIF y algunas estancias municipales. Lugares para brindar protección inmediata a las mujeres en situación de violencia extrema son: centros de salud, refugios y ayuntamientos. Por lo tanto, sobre los servicios focalizados no tienen referencia. Ambas profesionales consideran que no hay rutas críticas de atención.

## **VII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Otras instancias con las que se coordinan son: DIF, ayuntamientos e instancias municipales.

De la relación con dichas instancias se entrevistó a un agente externo que colabora con la Unidad itinerante zona norte estrechamente, lo más sobresaliente de dicha entrevista se expone a continuación: Presidenta del DIF municipal de Benito Juárez, Veracruz. Explicó que la prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres (PA-VCM), sí forma parte de la visión institucional, de su organización, porque se va a las comunidades para prevenir la violencia y el desarrollo integral de los hijos. No especificó bajo que enfoque se atiende la violencia en dicha instancia.

El tipo de casos que atiende son: Por maltrato derivado del alcoholismo, se canalizan casos para atender al hombre. Para actos conciliatorios (demandas porque la mayoría de casos tienen que ver con mujeres menores de edad). Además de diversos asuntos legales (casos de trauma en niñas por problemas de alcoholismo en los padres).

La demanda de atención de los servicios consiste en: “Cocinas comedores, entrega de despensas, atención a escuelas, apoyo a la mujer contra la violencia y atención a abuelos”.

Explicó que en su área de trabajo sí se realizan acciones en materia de prevención de la violencia en contra de las mujeres, las cuales consisten en: “pláticas de sensibilización sobre violencia y sobre cáncer de mama”.

Explicó que las dificultades enfrentadas en la atención a las mujeres que viven violencia, con relación a los servicios proporcionados por su unidad de atención: “Ayudar a toda la población es el reto porque en comunidad surgen muchos casos que sólo ahí se pueden exponer”.

Por último consideró que las cargas y horarios de trabajo, así como la cantidad de casos atendidos sí afectan la salud emocional del personal de las áreas para la PA-VCM, porque se atiende mucha demanda y hay que hacer muchas gestiones.

## **VIII. FODA**

### **Fortalezas**

Disponibilidad para el trabajo en campo. Dominio de la lengua indígena. Contar con equipo multidisciplinario experimentado.

### **Oportunidades**

Los procesos de interculturalidad. Apoyo de instancias municipales de la mujer y con autoridades sensibilizadas.

### **Debilidades**

Faltan profesionistas ya que la zona es muy amplia. Dificultad para realizar el seguimiento en casos de primera vez.

### **Amenazas**

Discontinuidad en la vinculación con ayuntamientos por sus cambios cada tres años. Naturalización de la violencia a nivel institucional. Falta de articulación institucional.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Continuar con el proyecto para no dejar el trabajo a la mitad. Abarcar más lugares a los que no se ha podido acceder. Vinculación de acciones entre instancias. Creación de oficinas regionales en la zona norte para lograr cobertura de acción, particularmente para la población indígena.

### **7.6. D7. Unidad Itinerante Zona Centro del IVM**

Esta Unidad itinerante brinda servicios de asesoría jurídica, psicológica y/o social a mujeres en situación de violencia que radiquen en zonas de alta y muy alta marginación. Para ello cuenta con dos abogadas (una de ellas trabaja muy de cerca con el Instituto Municipal de la Mujer Mendocina), una psicóloga y una trabajadora social, las cuales

fueron entrevistadas. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación.

## I. DATOS GENERALES

Con respecto a su nivel de estudios, 75% posgrado y 25% licenciatura. El total de las mujeres entrevistadas son contratadas por PAIMEF. El 50% tienen más de 2 años desarrollando actividades en la Unidad itinerante, el resto tienen menos de un año. Con respecto a su edad, 75% se ubica dentro del rango de 26 a 35 años y 25% en el de 36 a 45 años. De su estado civil, 75% son casadas y 25% solteras.

## II. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

De los **instrumentos internacionales** de derechos humanos de las mujeres, destaca lo siguiente. Con referencia a la CEDAW y la Convención Belém Do Pará, las cifras coinciden, así, 75%, indicó más de una opción acerca de cómo la utilizan, mientras que el 25% mencionó no conocer dichos instrumentos.

Por otro lado, en lo que corresponde al **marco nacional**, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro Núm. 7. Grado de apropiación de las leyes nacionales en materia de igualdad y del derecho de las mujeres a vivir sin violencia (Unidad Itinerante Centro)

Opciones	Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres (%)	Opciones	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (%)
1. La usa como marco de referencia porque se guía por sus principios y términos de interpretación	25%	1. Fue capacitada para sensibilizarse, conocer y aplicar la ley pero no la aplica.	
2. Como parte de sus funciones		2. La usa como marco de referencia porque se guía por sus principios y términos de interpretación	50%
3. A través de acciones afirmativas para garantizar el acceso de las mujeres a		3. Como parte de sus funciones	

Opciones	Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres (%)	Opciones	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (%)
igualdad de derechos, condiciones y oportunidades.			
4. Su área fue creada en el marco de esta ley		4. En materia de prevención y atención para otorgar los servicios	
5. Los manuales, protocolos y procedimientos que sigue, surgen en el marco de esta ley		5. Su área fue creada en el marco de esta ley	
6. Otra	25%	6. Los manuales, protocolos y procedimientos que sigue, surgen en el marco de esta ley	
7. Varias opciones	50%	7. Otra	25%
		8. Varias opciones	25%

Respecto a la legislación nacional, se observó una mayor aplicación de parte de las abogadas, mientras que la psicóloga recurre menos a estas dos leyes en la materia.

Sobre la Norma 046, destaca que las prestadoras de servicios entrevistadas no conocen la Norma, por lo tanto muestra una necesidad de mayor sensibilización y capacitación para contar con más recursos en el trabajo interinstitucional con el sector salud.

A nivel **estatal**, con relación a la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz, 50% la usan como marco de referencia, 25% la aplica a través de acciones afirmativas y 25% indicó no conocerla.

Respecto a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, encontramos que 50% la usa como marco de referencia, 25% es su fundamento en materia de prevención y atención para otorgar los servicios y 25% dice que fue sensibilizada y capacitada pero no la aplica. Quien tiene más dominio del marco jurídico son las abogadas, sin embargo en necesaria la capacitación al respecto en todas las áreas de atención.

### III. DISEÑO INTERINSTITUCIONAL

En cuanto al enfoque de la Unidad itinerante, 75% de las profesionales tienen temas muy afines con el trabajo como género y derechos humanos, mientras 25% considera que su enfoque es humanista. En ambas líneas prevalece el sentido de la preservación de la calidad de vida de las mujeres.

Las prestadoras de servicios consideraron que la misión de la Unidad itinerante consiste en:

- “Detectar a las mujeres que viven violencia a través de las pláticas y las diversas charlas que se imparten”.
- “Prevenir, sancionar y erradicar la violencia desde una perspectiva de género”.
- “Formar redes de apoyo entre la comunidad y entre ellas mismas, para que conozcan sus derechos, ya que en la sierra encontramos muchos casos de violación, también hay muchos casos donde obligan a las mujeres a casarse”.
- “Brindar atención con calidad, calidez y perspectiva de género a las usuarias”.

Como se observa cada profesional expresó una misión distinta, sin embargo no son reiterativas, por el contrario se integran a los servicios que brinda la Unidad itinerante, desde las diversas áreas que la conforman.

#### **IV. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM**

Establecen que sus funciones están acordes con las establecidas en el protocolo de atención, por lo tanto encontramos que las funciones que realizan por área son:

Área de trabajo social:

- “Realizo la entrevista inicial y elaboro la ficha de atención. Escucho las necesidades de la usuaria y dependiendo de su estado anímico se deriva ya sea con la psicóloga o abogada. Me encargo de canalizar a otra institución. Me encargo de asesorar para que algunas mujeres saquen su permiso para vender sus artesanías. Tramito seguro popular. Elaboro informes mensuales”.

Área psicológica:

- “Dar pláticas y atención personalizada. Participo en los reportes que se elaboran para el IVM. Acompañamiento emocional”.

Área jurídica:

- “Recibir a la persona, atenderla, tomar sus datos generales, orientarla de lo que se puede o no hacer y ella decide, nosotras les damos las opciones. Cuando llegan golpeadas se acompañan a la agencia. En el caso de que hayan sido golpeadas por una persona que no sea familiar se acompaña al ministerio público del fuero común. Se les dan las armas para que ellas reconozcan que pueden denunciar”.
- “Asesoría legal, acompañamiento a las agencias especializadas e impartir talleres sobre prevención de la violencia”.

Con relación a la **experiencia laboral**, 75% reportaron experiencia en atención a usuarias, de 2 a 4 años, tiempo en el que conocieron problemáticas de las mujeres, desarrollaron empatía y tuvieron tiempo de tomar postura en torno a la perspectiva de género desde la convicción personal.

En cuanto a la **capacitación**, 75% mencionaron que se han capacitado en género y derechos humanos, el resto no ha recibido capacitación sobre temas relacionados. Por lo tanto, sus **necesidades de capacitación** se centran en que les gustaría conocer el marco jurídico internacional y nacional, conocer sobre usos y costumbres indígenas y contención o sensibilidad en el trato para la atención. Resalta que sus necesidades de capacitación no se enfocan exclusivamente a su área de especialidad, ya que hay apertura en las profesionales para recibir capacitación de otras áreas, por ejemplo la psicóloga y la trabajadora social les interesa conocer más el marco jurídico y por su parte una de las abogadas identifica que le gustaría ser capacitada en estrategias para brindar contención emocional.

### 1) **Condiciones y Relaciones Laborales**

El total de las personas entrevistadas, están de acuerdo en que el sueldo es de acuerdo a sus funciones y son contratadas por seis meses, por lo que su ingreso empieza a mitad de año. Hay consenso de que el resultado de estar en dichas condiciones, que el proyecto termine en diciembre, genera que la mayoría de las veces las usuarias se quedan a la deriva y quedan inconclusas las demandas. Se detienen procesos psicológicos. En lo social se rompen los vínculos con los funcionarios y hay que volver a iniciar. También en los casos jurídicos el acompañamiento no sigue y por lo tanto se pierde el contacto con la usuaria, la efectividad y no se ha evaluado que tanto se afecta la confianza con la institución por parte de las mujeres.

En cuanto a la distribución del trabajo, 50% expresaron varias opciones en que se distribuyen, mientras que 25% considera que son equitativas y 25% planeadas.

El total de las prestadoras de servicios, laboran en horario completo y por el tipo de contrato no tienen vacaciones.

Por otro lado, todas las profesionales coinciden en que no les afecta atender la violencia porque se apoyan entre sí, aunque no está claro si es por una comunicación emocional asertiva entre ellas, acompañamiento en los casos o algunas otras estrategias que les permitan contener los efectos dañinos.

Sobre las **relaciones laborales** en la Unidad itinerante hay consenso de que a nivel compañeras y de áreas hay un alto grado de respeto, comunicación, confianza, mecanismos para la resolución violenta de conflictos y disposición para colaborar en equipo. En relación a los mecanismos para la solución de conflictos con superiores, 50%

manifestaron que el grado es poco, sin embargo no ha sido un obstáculo para generar un clima favorable en las relaciones laborales.

En cuanto a los casos que atienden, encontramos una constante en cada una de las áreas ya que atienden en promedio 70 casos al mes aproximadamente, en 2010 atendieron en promedio 280 casos. Sólo se presenta una variación en cuanto a los casos que registra una abogada y la otra, que probablemente se relacione a la región en donde brindan los servicios y la afluencia de la gente. El 75% reportó que no tienen descanso entre un caso y otro.

En cuanto al tipo de casos que atienden expresaron que todo tipo de violencia aunque señalan que es poca la violencia física pero mucha la violencia económica, pero no comentan en función de que es mucha o poca.

## **2) Contención emocional y autocuidado**

Hay consenso en que las condiciones laborales afectan la salud emocional, su desgaste reside en los tiempos de traslado a los lugares de trabajo, en el esfuerzo en "no sentir" enojo ante los casos de abuso sexual con lo cual se evidencia poca claridad en el manejo de sus emociones, y otra causa de desgaste es el llenado de reportes mensuales a sus superiores.

Dicen que han recibido contención emocional pero argumentan que no se profundizó, y no está claro que tiempo duró, cuantas sesiones, si fue para resolver efectos del trabajo o para generar habilidades para el automanejo emocional.

Expresan que sí tienen planes de autocuidado pero aunque cuidan su relación interpersonal con sus compañeras no definen el autocuidado por el impacto en sus vidas de los casos de violencia que atienden, ni en función de los riesgos a los que están expuestos (hombres violentos, venganzas u otros riesgos).

Todas refieren que pueden regular sus emociones, que pueden establecer una distancia sana y que trabajan con alto nivel de satisfacción.

## **3) Medidas de seguridad y protección**

No cuentan con guardia de seguridad pese al hecho de que una vez ya un hombre se metió donde estaban ellas e insultó al IVM. A veces, las llevan los policías de la zona donde atienden. Una de ellas opinó que el guardia de seguridad no sólo sería importante para ellas, sino también como protección para las usuarias.



Fotografías 3 y 4. Municipio de Los Reyes. Reunión con mujeres

## V. RECURSOS MATERIALES

En general están de acuerdo en que los **recursos tecnológicos** son insuficientes, 50% comentó que son obsoletos, mientras 50% expresó que están actualizados. El total de las prestadoras de servicios consideraron que dichos recursos tecnológicos son inadecuados. Por último, en cuanto a la accesibilidad a estos recursos, 50% los consideraron accesibles y el resto expresó que son inaccesibles.

En cuanto a los **insumos informáticos y papelería**, el **total de las profesionales** los consideraron suficientes y adecuados, también comentaron que aunque tienen lo básico, faltan folletos para mayor difusión.

Con respecto al manual de organización, 75% expresaron que no cuentan con manual de organización, mientras que el 25% consideró que se trata del protocolo de atención, sin embargo ambos tienen diferente función.

Todas coinciden en que cuentan con formatos, manuales, guías y protocolos de atención. El total de las profesionales, opinan que se adecuan para algunos casos, una variación está en la dificultad de respetar el tiempo de atención, muy seguido rebasan ese tiempo.

También, todas consideraron que sí cuentan con protocolo de atención a víctimas de violencia de género, pero no lo describen.

Coinciden en que el espacio de atención en la Unidad itinerante tiene sus propias características de acuerdo a la región, esto también se aplica en cuanto a la distribución de los espacios. Coinciden en que los espacios son accesibles para las usuarias ya que como Unidad Itinerante llegan a la comunidad. Opinan en su mayoría que los espacios donde brindan atención son regulares pero suficientes y adecuados. El 50% consideró el acondicionamiento de dichos espacios son adecuados y el resto expresó que no lo son.

Sólo 25% consideró el mobiliario inadecuado, mientras el 75% lo consideran adecuado o suficiente.

## **VI. PROGRAMAS Y SERVICIOS**

La demanda de atención consiste en solicitar la pensión alimenticia, en dar talleres, "terapia individual" y difundir los derechos de las mujeres.

La cobertura geográfica abarca 13 municipios: Zongolica, Mixtla de Altamirano, Los Reyes, Tequila, Atlahuilco, Tlaquilpan, Aquila, Soledad, Atzompa, Acultzingo, Mendoza, Tehuipango.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, de acuerdo a lo siguiente. Prácticamente consideran que la atención que brinda la Unidad Itinerante incluye todos los aspectos como integralidad, calidad, calidez, oportunidad, excepto en cuanto al tema de dar información veraz en su lengua, informan que no hablan náhuatl pero que las promotoras sí (Kalli luz Marina A.C.).

### **A) DETECCIÓN**

Las acciones de **detección** que realizan son talleres, ahí las mujeres hablan de lo que viven y es así como se deciden a buscar atención. No opinaron sobre el trabajo de detección.

### **B) PREVENCIÓN**

Sus **acciones de prevención** son: pláticas que se imparten para transmitir información accesible a su lenguaje y nivel de estudios, pero se puede inferir que esto implica que sus actividades son en español, lo cual implica que hay cierto porcentaje de la comunidad que por sólo hablar su lengua no tiene accesibilidad a estas actividades grupales. Consideran que los **avances** en materia de prevención son: hay más apertura para tratar el tema y que en la comunidad ya conocen sus derechos las mujeres. Enfrentan **dificultades** como la falta de perspectiva de género en el ayuntamiento y en el ministerio público. "No estamos durante todo el año y las mujeres se sienten abandonadas ya que el trabajo no es permanente, además, los usos y costumbres, el arraigo cultural reproduce los roles de tal forma que eso dificulta el que las mujeres dejen de ver a la violencia como natural". Los **retos** consisten en encontrar los mecanismos para dar seguimiento a cada uno de los casos, durante el periodo que dura el programa, así como sensibilizar más a las

autoridades, hombres y mujeres, que cada una de nosotras se mantenga actualizada con relación a temas de prevención de la violencia”.

### **C) ATENCIÓN**

En cuanto al **proceso de atención** describen algunos detalles que otras unidades no describen, por ejemplo que es la compañera de trabajo social la encargada de realizar las canalizaciones interinstitucionales, por lo demás, cabe señalar que la psicóloga expone que su atención individual es de 50 minutos. Consideran que los **logros** en materia de atención son: tienen buena vinculación con el MP y que hay mujeres que se han atrevido a denunciar y el hecho de que cuenten con albergues a donde canalizar en caso necesario a una usuaria. Las **dificultades** son que el Ayuntamiento no tiene enfoque de género y que no hay psicólogas a donde canalizar para que las mujeres continúen atendándose.

Están de acuerdo en que no cuentan con estrategia para trabajar con agresores por el hecho de que su población objetivo son las mujeres y porque cuando se ha intentado atender hombres, no hablan, por lo cual consideran que debería de crearse un espacio para atender varones.

### **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

El Sistema de referencia y contra referencia mencionan que los lugares para referir son: Centros de salud y Ayuntamientos para lo psicológico, para lo jurídico, Ministerio público y Agencia especializada. En cuanto a servicios generales sólo mencionan el Centro de salud. En servicios focalizados no mencionan. En servicios especializados sólo una menciona los refugios. Tampoco mencionan servicios de urgencia. Dicen que sí hay rutas críticas de atención, sin embargo no mencionan alguna.

## **VII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Las instancias con que se coordinan son: "Hagamos algo" Organización civil, Ministerio público, Ayuntamiento (Síndico), Presidente municipal, Ministerio público de Orizaba y el DIF.

## **VIII. FODA**

### **Fortalezas**

El equipo está comprometido con las mujeres. Se da atención con calidad y calidez. El grupo está capacitado y formado en la perspectiva de género. Utilizan el protocolo para trabajar

### **Oportunidades**

Los enlaces que tenemos con algunos ayuntamientos. Que en la mayor parte de los municipios tenemos difusión. Redes de apoyo con mujeres y otras dependencias.

### **Debilidades**

Que no hablamos la lengua (náhuatl). No contamos con el equipo tecnológico suficiente. No contar con vehículo para trasladarse. No cuentan con un lugar privado para atender.

### **Amenaza**

Se minimiza el trabajo que realizamos por ser mujeres y por falta de sensibilización en género por parte de funcionarios y funcionarias. Los horarios del transporte de las comunidades a donde vamos con corresponde con nuestras actividades y tenemos que andar corriendo para alcanzar el último, pues sino ahí nos quedamos. Factor de riesgo el estar solas.

## **IX. RECOMENDACIONES**

A continuación se presentan las recomendaciones vertidas por las integrantes de la Unidad Itinerante.

Una profesional considera que las autoridades del IVM deberían estar más involucradas en el trabajo y las acciones que realizan. Capacitar a los funcionarios y a la comunidad masculina con temas de sensibilización. En relación a las políticas en el Estado, sugiero que se lleven a cabo las leyes para hacer lo que ya está escrito. Fomentar estrategias para llegar a comunidades enfocadas a los hombres para que se concienticen de los derechos de las mujeres y romper con las desigualdades. En cuanto al programa es necesario que abarque más tiempo que de la posibilidad de concluir los casos. Que la capacitación sea congruente con lo que se hace. Que la gente especializada tenga la sensibilidad con respecto al tema de violencia y sobre equidad de género. Crear un fondo estatal para cubrir los procesos legales a término a partir de ciertas estrategias de seguimiento. En relación a las políticas públicas en el estado mi recomendación es que los institutos municipales de las mujeres estuvieran funcionando como se debe.

## **7.7. D8. Unidad Itinerante Zona Sur del IVM**

La presente Unidad con sede en Minatitlán, realiza acciones de ayuda, contención, asesoría jurídica, acompañamiento social, apoyo psicológico, implementación de medidas de protección y seguridad como lo son la canalización a refugios en caso de ser necesario para salvaguardar la integridad física de mujeres en situación de violencia. Para ello cuentan con una abogada, una psicóloga y una trabajadora social, a quienes se entrevistó.

### **I. DATOS GENERALES**

El total de las personas entrevistadas tienen nivel licenciatura y forman parte del personal pagado por PAIMEF. Con respecto al tiempo que tienen desempeñando sus funciones, 33.3% tienen menos de 1 año, 33.3% de 1 a 2 años y el resto tiene 4 años. En cuanto al rango de edad, 33% se ubica en el rango de entre 26 a 35 años, mientras que el 67% se ubican en el rango de entre 36 a 45 años. Con respecto a su estado civil, 67% son solteras y el resto separadas.

### **II. MARCO JURÍDICO NORMATIVO**

De los **instrumentos internacionales** de derechos humanos de las mujeres, destaca lo siguiente. Con referencia a la CEDAW, las respuestas difieren: una indicó más de una opción, otra que sólo la conoce indirectamente y la abogada que la usa como argumento jurídico. Con respecto a la Convención Belém Do Pará, sucedió lo mismo: una profesional indicó más de una opción, otra la conoce indirectamente y una más la difunde.

Con respecto a la Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres, 67% indicó varias opciones, mientras 33% la aplica a través de acciones afirmativas. En cuanto a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 67% señaló varias opciones acerca de su uso y el resto la usa como marco de referencia (principios y términos).

En tanto, la Norma 046, 33.3% indicaron varias opciones en que la emplean, 33.3% expresó que la usa para vincularse con el sector salud o canalizar casos y el resto la usa para establecer criterios de detección y notificación de casos.

De los instrumentos estatales destaca, que la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, coinciden en 67% al indicar varias opciones acerca de su uso y con respecto a la primera ley, 33% la aplica a través de acciones afirmativas, por su parte la segunda ley, 33% la usan como marco de referencia (principios y términos).

### III. DISEÑO INSTITUCIONAL

El enfoque con el que trabajan es la perspectiva de género. Sólo el 33% mencionó la misión de la Unidad Itinerante la cual consiste en: “brindar atención de calidad y calidez a mujeres en situación de violencia en zonas marginadas y darles atención y asesoría especializada”. La manera en que se incluye en la misión/visión la prevención y atención de la violencia es que la Unidad itinerante fue creada con el fin de atender a mujeres en situación de violencia y para poder otorgar la información y prevenir posibles casos de violencia, sobre todo en zonas de alta marginación.

### IV. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM

En cuanto a la descripción de sus funciones señalan que estas consisten en:

Trabajadora social: “Recibir a la usuaria aplicando la entrevista inicial, derivar a psicología o jurídica”.

Abogada: “Dar asesoría jurídica a mujeres en situación de violencia de las zonas marginadas y muy marginadas, de acuerdo a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Así también, se le brinda acompañamiento a las diferentes instituciones de Procuración de Justicia, en caso de requerirlo”.

Psicóloga: “Mi función como psicóloga es atender, escuchar, otorgar contención emocional a las mujeres que llegan a la unidad solicitando un servicio. Una vez atendida la canalizo a una instancia donde puedan otorgarle el proceso terapéutico”.

Con respecto a la **experiencia laboral** previa, sólo en un caso se reportó haber laborado en el IVM, por menos de un año, donde su principal habilidad desarrollada fue la atención a mujeres con perspectiva de género.

El 67% de las profesionales tienen menos de un año que se **capacitaron** en los siguientes temas: género, derechos humanos, temas jurídicos, sobre psicología y otros no especificados. En cuanto a sus **necesidades de capacitación** refieren temas sobre jurisprudencias locales en torno a la violencia, género e intervención en crisis, en vinculación e informática.

#### 1) Condiciones y Relaciones Laborales

El total de las prestadoras de servicios, consideran su nivel de ingreso de acuerdo a sus funciones, el tiempo por el que se les contrata es por seis meses, su ingreso empieza a partir de mediados de año, la razón es por la duración del contrato. Ante dichas

condiciones consideran que su situación laboral afecta la prevención y atención porque el trabajo queda incompleto con las usuarias.

El total de las personas entrevistadas consideran que en cierta medida sí les afecta el trabajar el tema de la VCM, sin embargo el trabajo en equipo es un apoyo para ellas, de tal manera contrarresta posibles afectaciones. El equipo de profesionistas labora turno completo y no tienen períodos vacacionales.

En cuanto a las **relaciones laborales** declaran que a nivel compañeras y entre áreas, que el grado de respeto, confianza, comunicación, los mecanismos para la resolución no violenta de conflictos y la disposición de colaborar en equipo es alto; el único aspecto que califican en menor medida, es en el grado de confianza con superiores y en los mecanismos para las soluciones de conflictos.

Los números de casos atendidos entre las áreas psicológica y de trabajo social, no varía considerablemente, ya que en promedio atienden 8 casos al día, 20 a la semana aproximadamente, 60 al mes, durante 2010 atendieron 290 casos y en lo que va del año 2011 reportan 230 casos. Con respecto al área jurídica la cifra es menor en casos atendidos al día y a la semana, pero coinciden en la cifra mensual, al año y en lo que va del 2011. Prácticamente no descansan, entre un caso y otro.

Los casos atendidos son sobre todo tipo de violencia, consideran que va en aumento la violencia física y que la más continúa es el abandono y la violencia económica.

## **2) Contención emocional y auto cuidado**

El total de las personas entrevistadas, reportaron que sí les afecta las condiciones laborales la salud emocional porque a veces atienden 10 casos al día, hay casos que impactan a pesar de la experiencia laboral y además hay inseguridad laboral aunque en este punto no se aclara si ésta es generada en el ambiente de trabajo o cuales sería los aspectos de riesgo.

Las profesionales expresaron que sí han recibido contención emocional, la cual consistió: “Tomé un taller de contención durante dos días, nueve horas diarias, se trata de descargar emociones contenidas y aprender técnicas para las emociones laborales”.

El total de las prestadoras de servicios, consideran que sí tienen planes de autocuidado, porque se dan la contención entre ellas, en su momento aplican técnicas de respiración. A partir de lo anterior, se observa que sólo se trata de estrategias aisladas ya que no son medidas estandarizadas.

Todas las profesionales coinciden en que pueden regular sus emociones, en establecer distancia sana e indicaron un alto nivel de satisfacción emocional con relación a su trabajo.

### **3) Medidas de seguridad y protección**

No cuentan con guardia de seguridad porque son Unidad itinerante (esa es su explicación) y no tienen ninguna otra medida de seguridad ni para ellas, ni para las usuarias. Sin embargo, se considera de importancia integrar algunas medidas de seguridad en las diferentes comunidades hacia donde se desplazan.

## **V. RECURSOS MATERIALES**

Están completamente de acuerdo en que los **recursos tecnológicos** son insuficientes, obsoletos, inadecuados e inaccesibles.

En cuanto a la **papelería e insumos informáticos** no llegan en tiempo y forma, en ese sentido son insuficientes.

Las profesionales citan el protocolo de atención como el manual de organización. Sin embargo tienen objetivos distintos.

Por otro lado, mencionan que los instrumentos operativos con los que cuentan son: el protocolo de atención, la LAMVLV-EV, videos, formatos y cédulas. Consideran que la mayoría de ellos, sí se ajustan para algunos casos, sin embargo expresaron: “es imposible primero recabar los datos, si la usuaria llega en crisis primero le atiendo y después tomamos sus datos”. Con ello se observa los ajustes a los casos atendidos de acuerdo a sus particularidades.

Todas expresaron que sí hay un protocolo de atención para víctimas de violencia de género, pero no explican en qué consiste.

El espacio es un área compartida, consideran en su mayoría que el espacio es insuficiente, a pesar de que son una Unidad móvil consideran que no son accesibles los espacios de atención para las usuarias. En cuanto al tamaño, el espacio es muy reducido, insuficiente e inadecuado, el acondicionamiento es inadecuado y el mobiliario inadecuado.



Fotografía 5. Oficina del DIF Municipal de Minatitlán para los servicios de la Unidad Itinerante

## VI. PROGRAMAS Y SERVICIOS OTORGADOS.

Sobre la demanda de servicios expresan que: “La unidad itinerante trabaja con 10 municipios de la zona sur del Estado de Veracruz, realmente nos rebasa la demanda, no existe apoyos de los municipios, las mujeres acuden al DIF y las autoridades de dicha instancia, nos canalizan a las mujeres para la atención especializada”.

La cobertura geográfica abarca 10 municipios que atendemos, Cosoleacaque, Zaragoza, Tenosique, Jaltipan, San Andrés, San Juan Evangelista, Sayula, Soconusco, Oluta, Jesús Carranza, Catemaco.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, comentaron lo siguiente. Integralidad por el hecho de que hay área jurídica, psicológica y social. Todos los servicios son gratuitos. Apuntan que su calidad está en la especialización para atender la violencia, ante el criterio de calidez, refieren la empatía como elemento necesario para producir confianza; consideran que son oportunos también en el sentido de que se puede proponer a la usuaria distintas opciones que le ayuden a tomar una mejor decisión; los servicios son especializados porque están guiados por la perspectiva de género. En cuanto al derecho a ser respetadas ellas consideran que lo cumplen plenamente y aunque es una dificultad el hecho de que no dominan la lengua indígena, encuentran quien les ayude a entender y a explicarle a la usuaria.

## A) DETECCIÓN

La Unidad itinerante de la zona sur, realiza **acciones de detección** por medio de pláticas, talleres y spots en la radio comunitaria.

## B) PREVENCIÓN

En cuanto a las **acciones de prevención** se realizan por medio de pláticas, talleres, videos. Las mujeres van pasando la voz a las vecinas, eso es un **avance**. Las **dificultades** son: espacios no adecuados y presión para cumplir la meta. Los municipios de la sierra están lejos de las Agencias Especializadas. Los **retos** son: concientizar a las instituciones de procuración de justicia en la perspectiva de género y lograr tener un espacio digno.

## C) ATENCIÓN

El **proceso de atención** que realizan las profesionales de la Unidad itinerante lo describen de manera muy general, por lo que no se aprecian las particularidades de cada área, dicho proceso se muestra a continuación:

Trabajo social: “Recibo a la mujer y si hay que canalizarla a alguna otra institución realizo la canalización a través del acompañamiento”.

Jurídica: “Cuando la derivan a mi área, le realizo las preguntas que me llevan a tener un panorama general de su situación, para plantearle las acciones que puede seguir para presentar la denuncia o redactársela y darle acompañamiento. En caso que requiera una atención urgente hacemos el contacto con el refugio para canalizarla”.

Psicológica: “Mi trabajo es escuchar a las usuarias por 30 o 40 minutos, se le solicita sus datos, se le da información de refugio si es necesario, se da canalización y acompañamiento y se entrega al personal del refugio”.

Los logros son: una buena operación con la vinculación con el DIF y tener resultados positivos con algunas usuarias. Las dificultades son: el espacio es muy reducido para dar la atención, no hay privacidad porque compartimos el espacio, la presión para entregar las metas, la cédula, la falta de vinculación con los municipios, los DIF municipales y los MP. Por lo tanto, hay una contradicción pues dentro de los logros señalan la vinculación con el DIF y posteriormente expresan la dificultad de vinculación con los DIF municipales.

No tienen estrategia para trabajar con el generador de la violencia, la causa es que no hay programa para trabajar con ellos.

A continuación se presenta el testimonio de una usuaria que acudió a solicitar los servicios de la Unidad itinerante:

“Mujer de 55 años, su estado civil casada, tiene 3 hijos/as. Acudió a la unidad por asesoría legal, ya que su situación es la siguiente: La señora se separó de su esposo, pero éste se niega a darle pensión a ella y a sus hijos/as. Ella está bastante desnutrida al igual que sus hijos/as. Ellos/as reciben dinero del programa oportunidades, pero su esposo se los quita para bebérselo y no le deja nada a ella. La abogada y la doctora del DIF la apoyan para que se atiendan a los niños/as la desnutrición. Y precisamente por ellas se enteró de los servicios que brinda la Unidad Itinerante de la Región Sur del IVM, fue acompañada por la abogada. La atención que le brindaron fue asesoría legal durante tres horas. El servicio fue lo que ella esperaba. A partir de la atención brindada la decisión que tomó fue mejorar su vida, ya que descubrió que como mujer tiene derechos. Expresó que ahora se siente con otras perspectivas para su vida. Y si recomendaría el servicio brindado por la Unidad Móvil a otras mujeres”.

#### **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

En cuanto al Sistema de referencia y contra referencia, están de acuerdo en que la mayoría de las mujeres que atienden les fueron canalizadas por el DIF municipal. Se pueden detectar mujeres en las unidades itinerantes, en la línea telefónica y en las instituciones de gobierno, a su vez es a las instituciones de gobierno donde se canalizan y a los refugios. Los lugares a donde se puedan canalizar para servicios focalizados son, las agencias especializadas en delitos sexuales, las otras compañeras citan al IVM y sus unidades pero no son servicios focalizados a sectores específicos de la población, por ejemplo, para atender los casos de alcoholismo. En cuanto a los servicios especializados, la mayoría están de acuerdo en que canalizan a la Agencia Especializada de Delitos Sexuales. Los servicios de urgencia que proponen son: los albergues del DIF o el 01800 del IVM, es probable que una mujer con necesidad de un servicio de urgencia asista a la unidad itinerante, sin embargo, ésta no puede brindar la protección inmediata que la usuaria requiere. Dicen que sí hay rutas críticas de atención, como por ejemplo, primero llega la usuaria al DIF, luego se las canalizan para determinar si es canalizada al refugio, sin embargo, no se menciona si hay convenios interinstitucionales para este procedimiento.

#### **VII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

También se coordinan con refugios e Institutos Municipales. Como parte de las relaciones con otras instancias, se entrevistó a un agente externo que trabaja estrechamente con la Unidad itinerante, a continuación se retoma lo más significativo:

Licenciada en trabajo social, del Palacio Municipal de Zaragoza, Veracruz. Considera que en materia de prevención la principal dificultad es: “que a pesar de las pláticas y ayuda que se le otorgue a las mujeres, éstas siguieran con el mismo error”. El reto es: “demostrarle a cada mujer los mismos derechos que tiene, demostrar que ella puede valerse por sí misma”. Y el avance principal: “sería el ver que ya no depende de nadie y que su autoestima esté mejor”.

Resumieron su sistema de referencia y contra-referencia: “De dónde refieren: Nos envían del DIF. En dónde pueden recibir las mujeres atención general: En las oficinas de gobierno. En dónde pueden recibir atención focalizada las mujeres o sectores específicos de población: DIF. En dónde pueden recibir atención especializada las mujeres y personas víctimas de violencia: Centros de atención especializados. Se puede observar que no menciona al IVM como un lugar para referir en ninguno de los niveles.

## **VIII. FODA**

### **Fortalezas**

Buen ambiente laboral a nivel de la Unidad, convicción, sensibilidad, perspectiva de género y compromiso, trabajo en equipo y comunicación. Conocimiento de la zona de trabajo.

### **Oportunidades**

En la sierra hay una red de mujeres que ha apoyado mucho, sólo necesitan capacitación.

### **Debilidades**

No nos dan el material a tiempo para difusión, nos interrumpen con muchos viajes, e interrumpen la itinerancia. Falta coordinación con más instituciones. Presión laboral, informes. Jornadas de trabajo extenuantes, metas amplias en tiempos reducidos.

### **Amenazas**

Agencias Especializadas del MP que no brindan el servicio con perspectiva de género. El DIF no cuenta con psicóloga(o) con perspectiva de género y, en general, insensibilidad de las instituciones con respecto al enfoque de género.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Que haya acuerdos escritos con el IVM y Procuraduría del Estado, así como con la Secretaría de Salud y Educación. Que el programa esté a tiempo, si exigen trabajo que entreguen a tiempo el presupuesto y que hagan las vinculaciones institucionales

adecuadas. Más capacitación al personal del DIF, Institutos municipales, Agencias Especializadas para que den el servicio con perspectiva de género.

#### **7.8. D9. Centro de Atención Externa “Kalli Luz Marina, A. C.”**

El Centro de Atención Externa “Kalli Luz Marina, A. C.” se creó el 21 de marzo de 2007, para atender el fenómeno de la violencia, sin embargo como organización civil ya realizaba acciones a favor de la comunidad. Actualmente cuenta con dos sedes una en el municipio de Magdalena y otra en Rafael Delgado, en esta última se realizaron todas las entrevistas. Los servicios que otorgan son acompañamiento integral (legal, psicológico, emocional y social) a mujeres que enfrentan violencia de género y si es necesario canalizar a organizaciones e instancias especializadas, acciones encaminadas al empoderamiento de dichas mujeres. Para ello cuentan con una coordinadora, una abogada, tres psicólogas y diez promotoras comunitarias quienes conforman el área de trabajo social.

En total se realizaron cuatro entrevistas, de las cuales una se realizó a la coordinadora, otra a la abogada y a dos psicólogas. Por otro lado se realizó una reunión con las promotoras comunitarias, para conocer el papel que desempeñan dentro de esta instancia. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación

#### **I. DATOS GENERALES**

Con respecto al nivel de escolaridad, 75% cursaron licenciatura, mientras que 25% tiene posgrado. El total de las prestadoras de servicios por parte de la organización tienen contrato indefinido, sin embargo, 75% expresó tener contrato en PAIMEF por seis meses. En relación a la antigüedad en la instancia, 25% tiene 5 años laborando, 25% tiene 3 años, 25% año y medio y el resto casi un año. Su estado civil, 75% son solteras, mientras el 25% son casadas.

#### **II. ANTECEDENTES**

De acuerdo a la entrevista con la coordinadora encontramos que Kalli Luz Marina A.C. tiene un funcionamiento como organización civil y como Centro de Atención Externa se creó con el fin de atender la violencia que enfrentan mujeres, sus hijas e hijos. A partir de un diagnóstico que se realizó en enero del 2007 “y después conocimos la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia”. Por lo tanto, las acciones para prevenir y atender la violencia contra las mujeres en la instancia fue a partir de dicho diagnóstico

donde surgieron diferentes propuestas por desarrollar. Al respecto la coordinadora comentó que “una problemática presente eran los chavos banda, pero no había cambios con las acciones emprendidas, así que observamos que había un problema de raíz que es la violencia en las familias. Entonces observamos que el alcoholismo y la drogadicción son problemáticas que se desprenden de la violencia. Se formó un comité con una experta en juventud y me integré. Yo antes realizaba trabajo en la parroquia”.

### III. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

Con respecto al **marco internacional** la coordinadora comenta que: “Teóricamente están los convenios, pero a nivel nacional la ley tenían que reglamentarla en 90 días y se tardaron 2 años. Los encargados de repartir justicia se mueven por otros intereses”. Por otra parte, a **nivel nacional** considera que la LGIMH fundamenta su actuación como coordinadora en la medida que se puede apoyar y fundamentar las acciones emprendidas para colaborar en la erradicación de la violencia. Sin embargo, en la práctica identifica que hay mucha corrupción por parte de las autoridades; por otro lado, enfrentan agresiones de ciertos periódicos que tergiversan la labor de la organización.

Con respecto a la LGAMVLV es base de su actuación como CAE. Se difunde en trípticos y carteles. Y para otros proyectos de difusión de los derechos de las mujeres en algunas comunidades en su lengua de origen. Así como para la difusión de los derechos sexuales y reproductivos.

Sobre el **marco estatal**, comentó que tanto la LIMH-EV y la LAMVLV-EV las emplea como marco de referencia en cuanto a los términos de su interpretación, como parte de las atribuciones dentro del Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y a través de acciones afirmativas para garantizar el acceso de las mujeres a igualdad de derechos, condiciones y oportunidades.

A partir de las entrevistas realizadas al equipo operativo, sobre los **instrumentos internacionales** destaca lo siguiente. Con relación a la CEDAW, el total de las profesionales indicó más de una opción acerca de cómo la utiliza. Sobre la Convención de Belém Do Pará, 67% indicó más de una opción acerca de cómo la utilizan y 33% la ha leído y la conoce.

Con respecto a los instrumentos nacionales, tanto la Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, las cifras coinciden, así, 67% indicaron varias opciones de cómo la utilizan, mientras 33% la usan como marco de referencia (principios y términos).

En relación a la Norma 046, 67% indicó varias opciones de cómo la utilizan y 33% mencionaron otra, que en este caso significa que no la conoce. Lo que muestra una necesidad de mayor sensibilización y capacitación para contar con más recursos en el trabajo interinstitucional con el sector salud.

En el caso del marco estatal en cuanto a la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, las cifras también coinciden, así, 67% de las prestadoras de servicios indicaron varias opciones acerca de cómo la utilizan, mientras 33% la usa como marco de referencia (principios y términos). Podemos observar una tendencia de las profesionales a retomar el marco jurídico en el ejercicio de sus acciones encaminadas a prevenir y atender la violencia contra las mujeres.

#### **IV. DISEÑO INSTITUCIONAL**

El total de las profesionales, determinó que sí tienen enfoque de los servicios, 33% indicó los derechos humanos de las mujeres, 33% la perspectiva de género y el resto otras opciones que no fueron especificadas.

Las profesionales mencionaron su misión y visión:

*Misión:* Erradicar, prevenir y sancionar la violencia para que las mujeres tengan una vida libre de ella a nivel familiar.

*Visión:* Brindarles los servicios integrales a través de las promotoras comunitarias, psicólogas y abogadas.

El ámbito de incidencia del CAE para prevenir y atender la violencia contra las mujeres a nivel *externo*: es para permear en temas estratégicos, programas, servicios, proyectos, con acciones afirmativas, acciones coordinadas, acceso de las mujeres a las justicia y cultura de la denuncia y en lo *interno*: se busca que se refleje en la misión y visión, estructura, cultura y organización, funciones, procesos, métodos de trabajo e instrumentos.

#### **V. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM**

La coordinadora expresó que sus funciones en materia de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres consisten en: “Velar que se trabaje de acuerdo a los protocolos en un ambiente de armonía y confianza. Atender con calidad y calidez, representar a la organización, revisar convocatorias y el diseño de proyectos. Me hago presente en las actividades. Crear relación con las diversas autoridades municipales, de las escuelas y clínicas. Planeación y evaluación del proceso. Elaboración y entrega de informes”.

Como ya se mencionó al inicio, en total la organización, cuenta con un equipo de profesionales integrado por una coordinadora, una abogada, tres psicólogas y diez promotoras comunitarias, distribuidas en las dos sedes. Equipo humano que, de acuerdo a la coordinadora, es suficiente para su labor.

A partir de la descripción de sus funciones, encontramos que las profesionales entrevistadas realizan actividades de acuerdo a su protocolo de atención, las cuales se presentan a continuación:

#### Área psicológica:

- “Darle atención a las usuarias con calidad y calidez. Intervención en casos de violencia, también en la prevención a través de talleres con los papás sobre recuperar su autoestima, fortalecerse, empoderarse y poder tomar decisiones”.
- “Recibo a las mujeres cuando llegan al Centro de atención en la unidad de Magdalena. Escucho cuál es su situación y le doy información sobre sus derechos. En algunas ocasiones salimos a la comunidad que se caracteriza por ser zona indígena a dar información sobre los servicios que brinda el Kalli ya que a las mujeres les da miedo acercarse porque piensan que sus esposos se van a enterar. Realizo talleres y algunos grupos de terapia”.

#### Área jurídica:

- “Asesoría legal, acompañamiento para trámites legales, tratar de finalizar el procedimiento de cada uno de los casos y elaborar informes mensuales”.

Por su parte, las promotoras comunitarias entrevistadas fueron nueve de diez, que integran el equipo, su escolaridad oscila en educación básica, nivel bachillerato y licenciatura (quien se integró a partir de realizar su servicio social). Con relación a su edad encontramos gran diversidad ya que la más joven tiene 22 años y la mujer con mayor edad es de 50 años. Con respecto a su estado civil, 56% son casadas, 33% solteras y 11% vive en unión libre. El tiempo que tienen colaborando, varía entre uno y cuatro años

Expresaron que sus funciones principales como promotoras comunitarias consisten en: visitar a las mujeres para darle seguimiento a los casos, ver en qué han mejorado y animarlas a que sigan adelante con sus procesos. Entregan algún tipo de aviso o citatorio. Dan la primera atención es decir reciben por primera vez, a las mujeres que llegan al Centro. Traducen los talleres que imparten regularmente las psicólogas. También trabajan muy de cerca con las abogadas pues traducen en la agencia especializada. Hacen trabajo de difusión de las diversas actividades que realiza el Centro. Acompañamiento emocional y en la agencia especializada. Algunas de ellas se acercan a las comunidades dando talleres.

A partir de su experiencia comentan que: “Cuando hay casos difíciles hacemos extra”. “Cuando llega alguien con problemas siento lo que le pasa”. “Sin ser psicóloga, ni abogada uno tiene que ir a acompañar a la señora, sólo con nuestra experiencia”. “No tenemos la preparación, tenemos la experiencia”.

Compartieron que llevan una bitácora de cada una de las actividades que realizan durante la semana, se reúnen todos los miércoles en Rafael Delgado. Tienen un trabajo de equipo ordenado y se sienten motivados por el trabajo que realizan.

Durante la reunión con las promotoras se obtuvo la siguiente historia de vida de una de ellas que compartió, la cual se presenta a continuación:

“Mi esposo era muy machista, viví violencia y sufrí mucho, tuve muchos hijos. Y cuando llegué al Kalli aprendí mucho y le platicaba todo lo que había conocido, un día le dije que me quería operar para ya no tener más hijos y me dijo que sí, que estaba bien. Y de ahí empecé a cambiar y el conmigo. Un día me dijo: “Has aprendido mucho”. Tuve el valor de decir hasta aquí, me empoderé y pude decir no, poner un alto. En la vida personal nos ayudó mucho. Así que ambos salimos ganando, el mejoramiento de uno mismo nos llevo a estar mucho mejor como pareja y como familia”.

En relación a la **experiencia** con la que cuenta el personal de la instancia en materia de PA-VCM, la coordinadora reportó: Que las promotoras están en formación constante mediante talleres y en general el equipo está capacitado para atender con enfoque de género y derechos humanos. En cuanto a sus necesidades de capacitación, reporta formación para profundizar en los derechos de las mujeres, en cuanto a lo legal, para manejar los términos y poder dar asesoría. El ABC de la psicología, lo de empatía, intervención en crisis, es algo que manejan las psicólogas pero estar más capacitadas nos viene bien. Que se reconozca el trabajo como intérprete y que reconozcan el trabajo de las promotoras bilingües.

Por su parte el equipo operativo, en relación a la experiencia laboral previa, sólo 33% la reportó, con actividades de litigio en un despacho por lo cual se puede observar que conoce los procedimientos legales. El total de las prestadoras de servicios se **capacitaron** hace menos de un año, las psicólogas en género, derechos humanos y psicología y la abogada en género, derechos humanos y temas jurídicos, es decir se capacitaron en derechos humanos en relación a su profesión.

Sus **necesidades de capacitación** son las siguientes temáticas: Toma de decisiones, liderazgo, creatividad, animación sociocultural, teatro y educación para la paz, por otro lado, sobre las actuales reformas y cómo aplicarlas.

Las promotoras comunitarias expresaron los temas en las que han sido capacitadas:

- Taller de 24 sesiones impartido por la Jurisdicción Sanitaria N°7, hemos trabajado en equipo temas como autoestima, equidad, derechos de las mujeres.
- Sobre la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Derechos Humanos. (IVM)
- Mi vida sin nada de cuentos. (CESEM)

Y les gustaría capacitarse en:

- Los artículos y los derechos.
- Sexualidad.
- Qué hacer con el agresor. (ya que a veces si nos asusta cuando vienen pero nos tenemos que mostrar fuertes ante las mujeres).

### 1) Condiciones y Relaciones Laborales

A partir de la guía de observación la dinámica de trabajo que prevalece es una dinámica laboral cordial y de respeto, por lo tanto se percibe un ambiente de confianza y calidez entre sus colaboradoras.

Por otro lado, a partir de las entrevistas al personal operativo, 67% asume que su ingreso es de acuerdo a sus capacidades, mientras 33% expresó que es de acuerdo a sus funciones. Para las profesionales, el tiempo de contratación es de seis meses en PAIMEF. Sin embargo, su colaboración en el CAE es durante todo el año, cuando no está el programa su ingreso disminuye pero la organización les da una aportación. Al respecto, el total de las prestadoras de servicios, expresó que dicha situación laboral sí afecta en la prevención y atención de la violencia porque los procesos quedan incompletos.

El total de las personas entrevistadas, expresó que no les afecta trabajar el tema de la violencia, aducen que se apoyan entre ellas, aunque no queda claro si ellas se dan una especie de contención emocional efectiva y profunda o sólo es un apoyo operativo en las tareas, lo cual tendría un efecto en la disminución y manejo del estrés pero no en el desgaste ocasionado por trabajar el tema de la violencia.

La distribución de cargas de trabajo es considerada planeada y de acuerdo a la disposición y compromiso que tenga el personal. Su horario es completo y en ocasiones se quedan tiempo extra. No tienen período de vacaciones.

Sobre las **relaciones laborales**, las profesionales coincidieron que las relaciones entre compañeras, superiores y áreas, el grado de respeto, confianza, comunicación,

mecanismos para la resolución no violenta de conflictos y la disposición para colaborar y trabajar en equipo es muy alto.

Tanto el área jurídica como psicológica coinciden en el número de casos atendidos al día que van de 5 a 7, a la semana en promedio atienden 25 mujeres aproximadamente. La diferencia más significativa es de 70 personas de diferencia de junio a noviembre del 2011 entre las áreas. Tampoco está claro si el lapso de atención de un caso a otro es establecido por ellas individualmente o es un promedio general del lapso en que las usuarias afluyen.

Además de atender todo los tipos de violencia, reconocen que han atendido a varones que si han reconocido su violencia pero que no lo registran, aunque no aclaran porque.

## **2) Contención emocional y auto cuidado**

El equipo operativo comenta que no les afecta la salud emocional trabajar el tema de violencia, las razones que aducen son de contención emocional como equipo de trabajo, la planificación de actividades y hasta el paisaje, sin embargo no está claro el nivel de profundidad de estos apoyos, ni si entienden como efecto negativo el estrés laboral o si están contemplando el efecto de manejar el tema de la violencia y el desgaste que se sufre necesariamente en ello.

Informan que sí han recibido contención emocional aunque no está claro que tan seguido y qué tan profundo es este trabajo, una de ellas toma terapia individual para resolver su desgaste emocional.

Dicen que sí tienen planes de autocuidado y que tienen un plan de comunicación como equipo de trabajo aunque no lo tienen escrito ni da más detalles.

El total de las personas entrevistadas, coinciden en que pueden regular sus emociones, establecen distancia sana y con alto nivel de satisfacción.

## **3) Medidas de seguridad y protección**

No cuentan con guardia de seguridad porque no se ha considerado y porque no se tiene para pagarle. Elaboran propuestas de medidas de seguridad para el personal pero no tienen en práctica alguna. Proponen medidas a futuro pero no tienen medidas prácticas para las usuarias en el presente.

## **VI. RECURSOS MATERIALES**

En cuanto a la suficiencia de **recursos tecnológicos** la mayoría dice que son insuficientes, sin embargo consideran que estos están actualizados, son adecuados y accesibles. Con respecto al equipo tecnológico con el que cuentan es equipo de cómputo, teléfono y acceso a internet, este último sólo mientras opera PAIMEF.

En cuanto a la **papelería e insumos informáticos** comentan que son suficientes y adecuados y que no ha sucedido que les haga falta alguna vez.

El total de las personas entrevistadas, expresó que sí tienen manual de organización, el cual se asocia al protocolo de atención, sin embargo, el objetivo de dichos instrumentos es distinto.

No tienen claro cuáles son los instrumentos operativos, ya que comentan que la LAMVLV, los manuales de intervención en crisis, un video de cómo dar un taller, manuales, protocolos y formatos internos y externos, los cuales consideraron que sí se adecuan para la mayoría de los casos.

A partir de la guía de observación el espacio del Kalli Luz Marina A.C. se distribuye en dos niveles caracterizados por ser áreas adecuadas y suficientes. Cuentan con una oficina para la coordinación que comparte con las promotoras comunitarias, un área de recepción, cubículo de atención psicológica, cubículo de atención jurídica, un salón para talleres, donde se reúnen las promotoras comunitarias una vez a la semana y también se realiza un taller de serigrafía para jóvenes. Por último hay un salón que alberga “Radio Alternativa” con la leyenda: “Aquí se ejerce la libertad de expresión, creencias e ideologías para el bien de nuestro pueblo. Bienvenidos” a cargo de jóvenes de la Universidad de Orizaba, que sólo permanecen el día sábado, es decir en un horario distinto al de la instancia.

A partir de las entrevistas al personal operativo describen que prácticamente los espacios son suficientes, adecuados, accesibles a las usuarias, el espacio es suficiente y adecuado, el acondicionamiento es adecuado pero la mayoría coincide en mostrar que el mobiliario es inadecuado e insuficiente.

### **Ambientación del espacio**

La mayor parte de la información que se difunde a las usuarias se localiza en el área de recepción donde permanece un periódico mural sobre el IV Aniversario de Kalli Luz Marina A.C. que expone su historia y acciones emprendidas ilustradas con fotos, su misión, visión y objetivos. En otra sección se observan carteles sobre:

- Derechos Humanos de las Mujeres entre los cuales se encuentran el derecho al trabajo, educación, justicia y salud.

- “Que la costumbre sea el respeto a las mujeres”, elaborado por Kalli Luz Marina, en náhuatl y español.
- “La mujer maltratada te necesita: Acércate, apóyala y acompáñala”, de IMIFAP.

Dentro de la misma área hay información sobre los servicios que ofrece la instancia y el IVM, en diversos trípticos colocados en una mesa para su difusión.

También hay juguetes para los hijos e hijas de las usuarias mientras ellas reciben la atención.

En su totalidad, el Kalli Luz Marina ofrece un espacio con elementos agradables, que se refleja en un servicio de calidad para las mujeres que acuden en busca de una alternativa de apoyo y bienestar.

## **VII. RECURSOS FINANCIEROS**

De acuerdo a la entrevista con la coordinadora las principales fuentes de financiamiento de la instancia son de recursos federales (INMUJERES 2008), estatales (PAIMEF Y CDI) e internacionales (Fondo Solidario, organización española). Los cuales son suficientes a partir de una buena administración. Con respecto al recurso estatal se considera que no es oportuno, a diferencia del recurso internacional que si lo es.

## **VIII. PROGRAMAS Y SERVICIOS**

A partir de la guía de observación la prestación de servicios en la unidad de atención, las usuarias son atendidas inmediatamente de manera cálida, por alguna de las promotoras comunitarias quien la refiere al área correspondiente. Y la atención se brinda de acuerdo al protocolo.

La demanda de servicios es sobre casos de violencia directa de todo tipo, pero resalta el hecho de que las usuarias llevan a sus hijos e hijas para atención psicológica y han solicitado talleres de prevención de la violencia para hombres. De acuerdo con la coordinadora, la demanda potencial es “Atención a mujeres, sus hijas e hijos, pero también damos acompañamiento a hombres que han querido cambiar algunas de sus actitudes con el fin de mejorar las relaciones con sus esposas y vivir con mayor armonía en sus hogares”.

También la coordinadora expresa que la población beneficiada es de 98 a 99% población indígena. Algunos hombres que solicitan atención en pareja. Adolescentes. El rango de edad abarca de 24 a 50 años.

La cobertura geográfica abarca los siguientes municipios: Rafael Delgado, Magdalena (este se divide en 8 barrios algunos son Chapultepec chico y Chapultepec grande, Centro, Chicomotela), Tlilapan (Tonalixco), Tequila, Orizaba e Ixhuatlancillo.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, de acuerdo a lo siguiente. Integralidad porque brindan atención jurídica, psicológica y social; gratuidad en todos los servicios; no especifican a que se refieren con calidad, se definen y muestran cálidas con las usuarias; se da la atención cuando se requiere, se canaliza y se da seguimiento a la atención a la usuaria; están de acuerdo en el tipo de trato con respeto a su dignidad y cuentan con promotoras comunitarias que hablan la lengua indígena y con ello sí pueden cumplir con esta obligación ante las usuarias para garantizar el acceso de las mujeres indígenas a estos servicios.

#### **A) DETECCIÓN**

Como CAE realizan **acciones de detección** de la siguiente manera: detección de necesidades de manera grupal a través de los diferentes talleres y de la encuesta individual y grupal.

#### **B) PREVENCIÓN**

Las **acciones de prevención** se realizan por medio de talleres, pláticas, campañas de difusión, volanteo, videos, carteles. Sí hay avances en materia de prevención, porque cada vez aumenta más la denuncia de la violencia y la atención psicológica. Las dificultades son que las mujeres reproducen la violencia en otras mujeres, machismo, “las autoridades como el Síndico no nos ayuda en nada, no le interesa el tema de violencia, otras dificultades es la distancia de algunos barrios”.

#### **C) ATENCIÓN**

Sobre las **acciones de atención**, resalta el papel de las promotoras a nivel social, en el seguimiento de los casos ya que es posible averiguar en que van los procesos y en qué estado se encuentran las usuarias y poder mantener un contacto como condición de comunicación con la institución y arraigo. El equipo operativo describe que: “Las promotoras como parte de la comunidad se enteran de lo que sucede y es entonces cuando nos acercamos. Se aplica un cuestionario que es bueno pero se tiene que modificar para que lo entiendan las señoras”.

Para el equipo operativo los logros en materia de atención son: Buen trabajo con los albergues, con la colaboración conjunta en talleres con otras instituciones. Mientras que para la coordinadora considera que se ha logrado: “Toma de conciencia de que la violencia es aprendida. Cierta sensibilidad ante el problema social. Que mujeres de la comunidad imparten temas sobre los derechos de las mujeres (se refiere a las promotoras comunitarias). Por lo tanto, se ha logrado que algunas de ellas hayan recuperado la palabra. Se difunde información a través de material didáctico”.

Las dificultades expresadas por las profesionales: está desde las resistencias al cambio de las usuarias, como el hecho de que con el Síndico no se llega a acuerdos, expresan: “Necesitamos hacer talleres, la directora del DIF descuida los casos que le competen, por lo tanto se dificulta tomar acciones en conjunto”.

Para la coordinadora las dificultades en materia de atención son: “No hay una cultura de la justicia, no hay cultura de derechos, ni de denuncia. Los servidores públicos no se han sensibilizado en el tema de derechos humanos de las mujeres. La prensa publica cosas falsas que ni investiga”.

No cuentan con estrategia para trabajo con agresores, sin embargo, hasta ahora sólo se han hecho talleres de sensibilización para hombres en el municipio de Magdalena.

#### **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

El sistema de referencia y contra referencia, lugares de donde les refieren son hospital regional y las instancias procuradoras de justicia. Al centro de salud y al psiquiátrico es posible canalizar mujeres en cuanto al tema de servicios generales. No se detectaron instancias en servicios focalizados, ni servicios especializados. Los refugios como servicios de urgencia.

Contestaron que sí tienen rutas críticas de atención pero sólo una contestó lo siguiente: escucha activa, sin prejuicios, sin dar consejos, en su lengua materna, brindarles calidez y estar siempre pendiente si es necesario ir a visitarla respetando su individualidad, decisiones y tiempo.

#### **IX. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Se coordinan con estas instancias: Colectivo Feminista: Refugio de Orizaba, Hospital Psiquiátrico, Centro de atención Heriberto Jara, RODVER, Jurisdicción Sanitaria No. 7, Centros de salud, Universidad Veracruzana, Facultad de Psicología de la UNAM, IVM, Yoyolitz y Agustín Pro de Derechos Humanos.

El Kalli Luz Marina A.C ha trabajado de manera cercana con el Centro de Servicios municipales “Heriberto Jara” A.C. (CESEM), quien acompaña y asesora en aspectos metodológicos para elaborar diagnósticos. Por lo tanto, no es una organización que concretamente se enfoque a la prevención y atención de la violencia, sin embargo se realizó la entrevista a un agente externo como un referente de la vinculación interinstitucional. A continuación se presenta un resumen de dicha entrevista:

Encargada de la oficina con sede en Xalapa. Explicó que su cobertura geográfica abarca: “En el estado de Veracruz desarrollamos nuestro trabajo en tres zonas: Sierra de Zongolica, región de los Tuxtlas y en la capital del estado (Xalapa) a través de dos ejes:

1. Un trabajo de base con grupos de ciudadanos en territorios específicos, para establecer, a partir de sus necesidades, un replanteamiento en las formas de relación con las autoridades y el gobierno local.
2. Trabajo de articulación con diversos actores municipalistas para construir redes y agendas con el interés de impulsar iniciativas de incidencia en la toma de decisiones gubernamentales, y en la elaboración de políticas públicas de los gobiernos locales.

Tales procesos municipales los trabajamos en el ámbito comunitario y municipal con los sectores de la población que se encuentran en situación de marginación de las políticas públicas municipales, pero que buscan democratizar sus comunidades y municipios: grupos de mujeres del campo y la ciudad, organizaciones de la sociedad civil, y comunidades indígenas, campesinas y urbanas”.

Recomendaciones que considera más importantes para superar las amenazas y debilidades que enfrentan las políticas y programas para PASE-VCM en el estado o región: “Modificar los Bandos de Policía y gobierno, que el gobierno estatal y municipal etiquete presupuestos para el adelanto de las mujeres y el goce pleno de sus derechos. Construir refugios regionales y municipales para atender a mujeres y sus hijas/ os víctimas de violencia”.

Su recomendación final es: “A mi parecer es necesario modificar las leyes de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y la de igualdad entre mujeres y hombres. Para que estas leyes contemplen sanciones a los gobiernos que no las cumplan”.

## **X. FODA**

### **Fortalezas**

Promotoras que hablan náhuatl, relaciones laborales agradables. El grupo está capacitado en perspectiva de género. Dan seguimiento a los casos. Se brinda acompañamiento y

representación en procesos judiciales. Vuelve a brotar el tema de la representación en procesos judiciales.

### **Oportunidades**

Apoyo del IVM y vinculación con otras organizaciones.

### **Debilidades**

Las profesionales no hablamos náhuatl. No somos especialistas en género.

### **Amenazas**

Presencia de una cultura machista. Falta de una cultura de la denuncia y de la justicia. Presencia de miedo de las mujeres. Lentitud de los procesos legales. Falta de más refugios en la región. Presencia de pobreza extrema. Cultura machista. La no disposición del Síndico. Creencias fuertes y religiosas de la percepción del Kalli.

## **XI. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones de la coordinadora son: Darle continuidad a la capacitación de los encargados que administran la justicia pues amenaza la calidad de nuestro trabajo y amenaza que se imparta la justicia. Actualización de los temas de perspectiva de género de los servidores públicos. Que las leyes creadas para prevenir y atender la violencia se lleven a la práctica. Que se etiqueten los recursos destinados a la prevención y atención de la violencia en el Estado.

Para el personal operativo son: Buscar la forma de seguir capacitándonos, reunirnos una vez al mes para compartir experiencia de ambos Kalli. Sería bueno que se vaya a las escuelas de las diversas comunidades indígenas para favorecer actividades culturales. Que nos dieran más talleres acorde a lo que hacemos y acorde al contexto. En relación a las políticas estatales es necesario que haya más coordinación entre las instancias para que tengan conocimiento de las leyes. Contención emocional para agentes especializados en violencia pues son personas que no tienen vida privada y también se necesita más personal.

Y para las promotoras son:

- Que nos tomen en cuenta aunque seamos indígenas las autoridades municipales.
- Que reconozcan el náhuatl o que nos otorguen una identificación como traductoras, ya que en algunas agencias nos la solicitan.
- A través del IVM que las certifiquen como promotoras comunitarias.
- Qué los programas del IVM funcionen todo el año.

- Que el Instituto Municipal de la Mujer en Rafael Delgado tenga un papel más activo.
- Hace falta recursos para el traslado.
- Hace falta un Refugio.

### **7.9. D10. Centro de Atención Externa para mujeres con sus hijos e hijas en situación de violencia**

Este CAE se localiza en el municipio de Zozocolco y proporciona servicios de atención presencial a través de la orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social a las mujeres víctimas de violencia; para ello cuenta con una trabajadora social, una abogada y una psicóloga, las cuales fueron entrevistadas. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación.

#### **I. DATOS GENERALES**

Con respecto al nivel de escolaridad, 67% tienen licenciatura, mientras 33% nivel posgrado. El total de las personas entrevistadas, tienen menos de 30 años y son personal pagado por PAIMEF. En relación a la antigüedad, 67% tiene 3 años en el puesto, mientras 33% sólo tiene unos meses. Su estado civil, 67% son solteras y 33% no especificó.

#### **II. MARCO JURÍDICO**

De los **instrumentos internacionales** de derechos humanos de las mujeres, destaca lo siguiente. Con referencia a la CEDAW y la Convención Belém Do Pará, algunas cifras coinciden, así, 33% indicaron más de una opción acerca de cómo los utilizan, ambos instrumentos, mientras 33% la usa como argumento jurídico. Con respecto a la CEDAW, el resto indicó otra. En caso de la Convención Belém Do Pará, otro 33% la conoce indirectamente.

Con respecto a los **instrumentos nacionales**, tanto la Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, las cifras coinciden, así, 67% la usan como marco de referencia (principios y términos), mientras 33% indicaron varias opciones de cómo la utilizan.

En relación a la Norma 046, 33% indicó varias opciones de cómo la utilizan, 33% como fundamento de sus funciones y el resto indicó otra.

En el caso del marco estatal, en cuanto a la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, las cifras también coinciden; así, 67% la usa como marco de referencia (principios y términos) y 33% indicó varias opciones de cómo la utilizan. Podemos observar una tendencia de las profesionales a retomar el marco jurídico, especialmente a nivel nacional y estatal, en el ejercicio de sus acciones encaminadas a prevenir y atender la violencia contra las mujeres.

### III. DISEÑO INSTITUCIONAL

El enfoque de los servicios que ofrecen consiste en Derechos humanos y género, inter o multicultural. Las profesionales expresaron que la misión del Centro de Atención Externa es Promover una cultura de la no violencia a partir de prevenir y atender la violencia hacia las mujeres de manera integral, siendo éste el principal motivo de su que hacer institucional.

### IV. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM

Respecto a sus funciones, en el caso de la trabajadora social corresponden a las establecidas en su protocolo de atención como CAE, entre ellas, realizar estudios a usuarias sobre su situación de violencia, canalización interna y externa, acompañamiento y gestión de apoyos. La abogada realiza funciones de asesoría, acompañamiento y representación legal, además de traductora. Por su parte, la psicóloga brinda atención breve, terapia individual y trabajo grupal.

En cuanto a **experiencia** previa a las actividades relacionadas con las que realizan ahora, sólo la reporta la psicóloga quien colaboró en el DIF por más de dos años, desarrollando habilidades de escucha, empatía, capacidad para intervención en crisis y sensibilidad. Las tres profesionales reportan haber sido **capacitadas** hace menos de un año cada una en sus temas de competencia. Con respecto a sus **necesidades de capacitación** cada profesionista se enfocó a su área, de tal manera que para la abogada su necesidad es el análisis del marco jurídico, para regular el acceso a la jurisdicción del estado la condición de las mujeres indígenas. La trabajadora social requiere fortalecer las formas de atención de primer contacto. Por último, la psicóloga requiere capacitación en intervención en crisis, técnicas en atención a violencia, medición del estrés ansiedad y angustia y conocimiento sobre abuso contra niños.

## 1) Condiciones y Relaciones Laborales

A partir de la guía de observación, se registró que la dinámica de trabajo que prevalece en este Centro se caracteriza por ser un ambiente de confianza y calidez ya que entre el equipo operativo hay un buen ambiente de colaboración y apoyo solidario.

El total de profesionales entrevistadas son contratadas para PAIMEF por lo que el periodo de contratación es por seis meses, tiempo por el cual corresponde su pago. Sin embargo, en esta unidad encontramos el caso especial donde una profesional tuvo dificultades de salud y ello provocó la retención de su pago.

Por lo que respecta a su nivel de ingreso, 67% lo consideran por debajo de sus capacidades, mientras una de ellas comentó que es de acuerdo a sus funciones. Así, 33% de ellas consideró que dicha situación laboral sí afecta la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, ya que no es posible concluir los procesos que inician las mujeres, por lo tanto la fase del seguimiento no se da, además se pierde cierta calidad en el servicio y básicamente se cumple con la meta. Expresaron que la suma de las condiciones laborales descritas más los eventos personales, les generan ciertos rasgos de estrés y depresión; todo lo cual impacta en la calidad de la prevención y atención de la violencia.

Respecto a trabajar con el tema de la violencia contra las mujeres, 33% consideró que afecta poco, mientras 67% consideró que no afecta; sin embargo, no argumentaron el porqué de su percepción.

Con respecto a la distribución de tareas, 33% considera que son equitativas, 33% se distribuyen de acuerdo a la disposición y compromiso que tenga el personal y para el resto la distribución se da de acuerdo a la disposición del personal en situaciones de urgencia.

El horario regular de trabajo que tienen es de tiempo completo, sin embargo, en algunas ocasiones trabajan horas extras que no son remuneradas. Las profesionales describen no tener periodo de vacaciones.

Con respecto a las **relaciones laborales** su percepción es que para el total de las prestadoras de servicios los valores de respeto, confianza, comunicación, mecanismos para las soluciones de conflictos y la disposición a colaborar y trabajar en equipo entre compañeras y entre las áreas el grado en que se consideran al interior del CAE es mucho. Con respecto a las relaciones con superiores, el grado en cuanto a confianza, comunicación, mecanismos para la resolución de conflictos y la disposición para trabajar en equipo es poco; por lo tanto, en relación con coordinadoras el valor que prevalece es de respeto, pero no hay una relación de comunicación y acercamiento.

En cuanto a número de casos atendidos al día, las tres áreas coinciden, de tal manera la abogada y la trabajadora social atienden a tres mujeres mientras que la psicóloga a dos. A la semana, la abogada mencionó que atiende ocho casos, la trabajadora social 10 y la psicóloga a cinco, aproximadamente. En promedio, cada una de las áreas atiende 30 casos a la semana. Durante el 2010 registran una atención de 120 casos por área y en lo que va del 2011 tienen un registro de 90 mujeres atendidas en cada área. Es importante señalar que dichas cifras son un aproximado ya que cada día es variable. No hay un tiempo de descanso entre un caso y otro establecido para cada área.

Dentro del tipo de casos que atienden prevalece: Violencia psicológica, por insultos, ofensas y engaños. Problemas de baja autoestima. Violencia física y sexual (trata de personas). Violencia económica y patrimonial. Abandono y Migración. Estos tipos de violencia se presentan en mayor medida en el ámbito familiar.

## **2) Contención emocional y auto cuidado**

El total de las personas entrevistadas coincidieron en que si afecta su situación y condiciones laborales su salud emocional, porque hay cierto grado de frustración y decepción, por el fuerte impacto de las situaciones que se presentan, una de ella describe sentirse impactada y sorprendida. Ya que hay comunidades altamente conflictivas, hay amenazas de hombres agresores que generan angustia, dolor de cabeza, migrañas, dolor estomacal y mal humor. Han tenido espacios de contención emocional que les brindan cada año, pero no especificaron en que consistió, cuantas horas, si fue suficiente y que beneficios obtuvieron.

Siguiendo con la parte del autocuidado, 67% expresaron no contar con planes de autocuidado y mientras 33% expresó que sí, que si bien no son de manera formal se toman algunas consideraciones a partir de ciertos momentos críticos.

Las profesionales coinciden en que a pesar de las condiciones de su labor si tienen la posibilidad de modular o regular sus emociones. En cuanto a su nivel de empatía registran sentirse emocionalmente cercanas a los casos, pero marcan una distancia sana que les permite mantener y cuidar su salud emocional. Con respecto a su nivel de satisfacción también coincidieron en tener un alto nivel de satisfacción por su labor.

## **3) Medidas de seguridad y protección**

No cuentan con guardia de seguridad, porque no tienen los recursos para ello, pero además hay quien opina que no es necesario. Este último argumento se debe probablemente a que hasta este momento no ha existido algún inconveniente; sin

embargo la prevención tendría que ser fundamental. Algunas medidas de seguridad para el personal son: Se generan planes de prevención de emergencias cuando se acude a comunidades de alto riesgo y se acompañan de hombres del DIF o personal de seguridad. Para las usuarias algunas medidas de seguridad consisten en: fomentar la creación de planes de emergencia cuando se organizan eventos públicos o talleres de capacitación y cuando su situación es crítica se les ofrece el refugio.

## **V. RECURSOS MATERIALES**

Para las tres profesionales los **recursos tecnológicos** con los que cuentan en su instancia son insuficientes, obsoletos, inadecuados e inaccesibles. No cuentan con teléfono, fax ni acceso a internet.

Con respecto a la **papelaría e insumos informáticos**, 33% consideró que son suficientes, mientras 67% consideran que son insuficientes porque no hay material de difusión.

La instancia para la que colaboran si cuenta con manuales de organización como el protocolo de atención y reglamento interno. Sin embargo, un protocolo de atención no es un manual de organización ya que tienen distintos objetivos.

Los instrumentos operativos con los que cuentan son manuales de operación, el protocolo de atención, su reglamento interno, guía de la Red Nacional de Refugios, formato de registro de usuarias y formatos para pláticas y talleres. Y dichos instrumentos si se ajustan a la mayoría de los casos; sin embargo, se propone tener un protocolo de atención especialmente para mujeres indígenas, para tener un mejor contacto con ellas desde el primer momento que les brinde confianza.

El total de las personas entrevistadas, expresaron que sí cuentan con un protocolo de atención a víctimas de violencia de género que consiste principalmente en escuchar, dar opciones y respetar las decisiones de la usuaria, en el caso de la psicóloga brindar contención emocional y elaborar un diagnóstico de cómo llega y como se va.

De acuerdo a la guía de observación el CAE cuenta con instalaciones muy adecuadas, conformadas por una oficina para la coordinación, área de recepción, área de trabajo social, cubículo para la atención psicológica y cubículo para la atención jurídica.

Lo anterior coincide con lo recabado en las entrevistas al personal operativo ya que expresan que el CAE se ubica en una oficina donde el espacio es suficiente y accesible para la atención de las usuarias. Por lo tanto, las profesionales consideran que el tamaño del espacio es amplio, suficiente y adecuado, además del acondicionamiento y mobiliario que también los consideran adecuados.

## **Ambientación del espacio**

En el área de recepción permanece información a la vista de las usuarias sobre los servicios del Instituto Veracruzano de las Mujeres. Además de información sobre los derechos humanos de las mujeres, aunque hace falta reforzar algunos conceptos.

## **VI. PROGRAMAS Y SERVICIOS**

Se retoma de guía de observación para explicar que la prestación de servicios en esta unidad de atención consiste en: Las usuarias que llegan son atendidas en función del problema que presentan. Al momento de llegar al Centro son atendidas por la profesional a quien corresponda la atención. En todo momento son tratadas con profesionalismo y los procedimientos que siguen son los establecidos en los protocolos.

La **demanda de servicios** consiste en: Atención de la violencia física. Asesoría legal por abandono de hogar, agresiones físicas y por abuso sexual.

La **cobertura geográfica** abarca la Sierra de Totonacapan. Municipios: Coxquihui, Chumatlan, Zozocolco, Espinal, Coyutla, Filomeno Mata, Coahuatlan. Comunidades totonacas.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, de acuerdo a lo siguiente. La integralidad se ofrece en cuanto a que el apoyo abarca lo psicológico, jurídico y trabajo social. El criterio de gratuidad se presenta en todo los servicios que brindan. El criterio de calidad se considera ya que la atención se caracteriza por brindarse con profesionalismo. El criterio de calidez abarca los servicios que brindan en el CAE. Con respecto al criterio de oportunidad se trata de brindar aunque en algunos casos es relativa. Con respecto al criterio de atención especializada cada profesional tuvo su perspectiva distinta de tal manera para la trabajadora social los servicios que ofrecen en el CAE son especializados. Para la abogada los servicios especializados se proporcionan en la sindicatura y en la agencia especializada. En cambio para la psicóloga no hay servicios especializados si no hasta Poza Rica, los cuales son costosos para las usuarias. Los siguientes dos criterios, el derecho de las usuarias a ser tratadas con respeto a su dignidad, integridad y derechos humanos y el derecho a contar con información veraz y en su lengua de origen constituyen el eje de los servicios que brindan en este Centro de Atención Externa.

## A) DETECCIÓN

En el CAE realizan **acciones de detección** que consisten en: Estudios de diagnóstico y multifactorial, pláticas, talleres, eventos, convenios con instancias, el trabajo con promotoras comunitarias, difusión y promoción en las instituciones que canalizan casos de atención. La opinión que tienen con respecto a estas acciones es que si dan resultados, sin embargo hacen falta estrategias integrales en los Centros de Salud.

## B) PREVENCIÓN

Las **acciones de prevención** que realizan se enfocan en realizar eventos, murales, carteles y difusión de servicios a la población y las instituciones, a través de repartir volantes y canalización de usuarias, también imparten talleres a universitarios/as. Consideran que los avances en materia de prevención se observan en la sensibilidad de algunos servicios públicos con respecto al tema y las mujeres son más conscientes y capaces de identificar la violencia. Las dificultades que encuentran son el machismo y la impunidad, la conflictividad de algunas comunidades y que las mujeres no llevan continuidad en su proceso de atención por la falta de tiempo, largas distancias y los altos costos. Entre los retos consideran, de manera muy general, empoderar a la mujer y dar continuidad para la resolución de los casos y establecer más vínculos en la atención.

## C) ATENCIÓN

En cuanto a la descripción del proceso de atención cada profesional de área se enfoca en lo que establece el protocolo de atención de manera muy general.

A continuación se presenta la **descripción del proceso de atención** por área, a grandes rasgos:

Área de trabajo social: “Atender a usuarias: escuchar, realizar estudio, mostrar actitud positiva, brindar seguridad”.

Área jurídica: “Para los procedimientos legales se informan a usuarias; se ofrecen opciones; se respeta decisión de usuarias; y en dado caso se acompaña el proceso correspondiente”.

Área de psicología: Aplica técnicas de relajación, de descarga y de contención emocional.

Los **logros** reconocidos en materia de atención son los casos en que las mujeres han salido de situaciones de violencia, la calidad en la atención desde que se inicia un proceso hasta que se le da seguimiento, la continuidad que algunas usuarias han logrado ha permitido procesos de desarrollo y crecimiento, los casos exitosos recomiendan los servicios que brinda el CAE. Sin embargo, también prevalecen algunas dificultades como en el caso del

arrepentimiento por parte de algunas usuarias por las decisiones legales emprendidas, ya que hay temor de ellas por los resolutivos. Otra dificultad es la dependencia económica por parte de las mujeres. Y en el sentido profesional una dificultad expresada consiste en el nivel de afectación personal al trabajar con el tema de la violencia y el carecer de técnicas de atención especializadas.

En el CAE no cuentan con estrategia para trabajar con los agresores ya que no es política institucional ya que el objetivo es atender a quienes viven violencia.

#### **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

Los lugares de donde refieren y cómo, son de algún centro de atención del DIF, del Síndico e instancias municipales en ocasiones se avisa por teléfono, a veces se acude al lugar donde vive la víctima y otras se acude a la institución. De trabajo social avisan de donde vienen. Lugares donde se puede detectar y canalizar casos de violencia en contra de las mujeres, en agencias especializadas, en procuraduría de justicia, delitos y violación de derechos humanos de servidores públicos. También se pueden canalizar a las instancias correspondientes como es registro civil y al DIF. Con respecto a los servicios focalizados, es decir los lugares para atender la problemática de sectores específicos de la población mencionaron la CDI, la tercera visitaduría de Derechos Humanos y el DIF. Por lo que respecta a los servicios especializados consideran que no existe tal referencia. Los servicios de urgencia donde se brinda protección inmediata son las agencias y los juzgados municipales, en Poza Rica hay un centro de atención a víctimas, en el IVM y la policía municipal.

Sólo la trabajadora social explica a grandes rasgos que si existe una ruta crítica de atención que consiste en: Dar atención a una mujer agredida consiste en canalizarla y dar seguimiento interinstitucional.

#### **VII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Se coordinan con las siguientes instancias: DIF, Ayuntamiento, Centros de salud, médicos particulares, escuelas, Instancias Municipales de la Mujer, Organizaciones de la sociedad civil y Universidad Autónoma de Veracruz.

## **VIII. FODA**

### **Fortalezas**

Capacitación del equipo de trabajo. Reconocimiento del IVM. Apoyo de las autoridades educativas, de salud y municipales. Se brinda un servicio integral. El lugar de la atención con que se cuenta. Ser reconocidas por las mujeres usuarias. Dar prevención, atención y seguimiento.

### **Oportunidades**

Trabajar en equipo con autoridades dispuestas a colaborar para la prevención y atención de la violencia. Crear vinculación con otras instancias como el DIF, autoridades municipales y centros escolares. La posibilidad de que el programa se convierta en un servicio permanente.

### **Debilidades**

Que el personal tenga un contrato temporal. No hay una relación con los medios masivos de comunicación para hacer difusión. La atención en cuanto a mujeres en el estado es temporal, si hablamos de CAES, refugios y unidades itinerantes.

### **Amenazas**

La atención sin calidad, por parte de algunas instancias municipales hace que los procesos no se concluyan. Conflictos de las localidades e inseguridad de los municipios. El eventual retiro de los apoyos que brinda el gobierno federal.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Que este proyecto se vuelva un programa para la brindar atención a profundidad a las usuarias. Que las trabajadoras contratados por el IVM gocen de las prestaciones laborales de ley. Hacer más difusión, buscar apoyos de comités de las localidades para tener más respaldos en las acciones; brindar talleres y conferencias. Que verdaderamente se ejerzan como están establecidas en el PASE-VCM. Dar prioridad a la atención y menos al cumplimiento de la meta. Establecer contratos laborales permanentes y recibir capacitación estratégica. Contar con mayor material de difusión y establecer más vínculos con los municipios.

### **7.10. D11. Casa de Tránsito Ziwakaitzintli del Colectivo Feminista Cihuatlahtolli, A. C.**

Dentro del Refugio Ziwakaitzintli se brinda atención a mujeres y a sus hijos e hijas en situación de violencia domestica que deseen ingresar de manera voluntaria y que no presenten alguna problemática de adicción o de trastornos psiquiátricos que puedan alterar la convivencia de otras refugiadas. Parte de los servicios que proporciona son atención psicológica, orientación y acompañamiento legal y el apoyo de trabajo social. Para ello cuentan con una coordinadora (de profesión socióloga), una psicóloga, una abogada, un trabajador social y una persona de apoyo. Sólo se entrevistó a la coordinadora, la psicóloga y trabajador social. A continuación se presentan los principales resultados por área de evaluación.

#### **I. DATOS GENERALES**

Con respecto al nivel de escolaridad, 67% tiene licenciatura, mientras 33% reportó posgrado. El total de las personas entrevistadas son contratadas como parte del programa de PAIMEF, por seis meses; sin embargo, todas las profesionales colaboran en el refugio durante todo el año, por lo que sus ingresos varían durante éste. Con relación a la antigüedad, todas las personas entrevistadas reportaron tener de 4 a 6 años desempeñando su función, con lo cual podemos decir que el personal del refugio es permanente. Con respecto a su edad, 33% se ubica dentro del rango de 26 a 35 años, 33% de 36 a 45 y el resto de 46 a 55 años. El total de las profesionales son solteras.

#### **II. ANTECEDENTES**

Hace seis años surgió el refugio, ante la necesidad de que las mujeres requerían estar en un lugar seguro y de que no había un refugio en la zona. La coordinadora explica que no se crea a partir de un instrumento jurídico sino de una necesidad concreta. No dependen de nadie ya que se constituyen como organización civil. Los programas de prevención y atención surgen en la instancia desde “hace 13 años que nos conformamos como asociación civil hemos trabajado consistentemente en la región y a partir de la LAMVLV-EV y la transversalización se ha contribuido a que estas acciones se lleven a cabo. En PAIMEF hemos participado tres veces pero no hay continuidad con las acciones”.

#### **III. MARCO JURÍDICO**

De los **instrumentos internacionales** de derechos humanos de las mujeres, destaca lo siguiente. Con referencia a la CEDAW y la Convención Belém Do Pará, las cifras coinciden,

así, 50% indicó más de una opción acerca de cómo los utiliza, mientras 50% los conoce indirectamente.

Con respecto a los **instrumentos nacionales**, la Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres, 50% indicó varias opciones de cómo la utilizan, mientras 50% indicó otra, que en este caso significa que no la conoce. Sobre la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 50% la usan como marco de referencia (principios y términos), mientras 50% indicó que fueron sensibilizados y capacitados pero no la aplican.

Respecto a la Norma 046, 50% la emplea en materia de prevención y atención para otorgar los servicios de salud, mientras 50% indicó otra opción que no fue especificada.

En el caso del **marco estatal**, en cuanto a la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, las cifras también coinciden, así, 50% la usa como marco de referencia (principios y términos) y 50% indicó otra, que en este caso significa que no la conoce. Podemos observar una tendencia de polaridad ya que de acuerdo al porcentaje, una parte de los profesionales domina el marco jurídico y otra no.

Por su parte la coordinadora explica de qué forma el **marco internacional** ha permeado los procesos de armonización legislativa, en la normatividad de las dependencias y en el actuar de las y los funcionarios: “Recientemente ha empezado a permear, en lo legal ya está en el código penal. Ahora empezamos a ver algunas instituciones que ya integran aspectos de equidad de género, ya se etiquetan los presupuestos con una partida para atender la problemática de la violencia. Sin embargo, todavía hace falta mucho en la actitud de los funcionarios. En ese aspecto no hay resultados, hay misoginia, la gente encargada de impartir justicia tiene total desconocimiento de la equidad de género. Y muestra de ello son los discursos de algunos presidentes municipales que no tienen la sensibilidad ante la problemática social de la violencia”.

Sobre el **marco nacional**, la coordinadora expresó en qué medida la LGIMH fundamenta su actuación al frente del refugio: “Si, la fundamenta totalmente, por lo que hemos trabajado en la atención de las usuarias y en el terreno político donde realizamos acciones encaminadas a transformar las relaciones entre mujeres y hombres. Reconocer que somos diferentes pero tenemos los mismos derechos y las oportunidades. Nos interesa la construcción de nuevas masculinidades”. En cuanto a la LGAMVLV también fundamenta su actuación ya que la equidad de género es una práctica cotidiana, una actitud ante la vida y desde esa postura realiza sus acciones en el refugio.

En cuanto al **marco estatal**, la coordinadora explicó el modelo de prevención y el modelo de atención conforme la LAMVLV-EV: “Creo que el modelo está bien, pero creo que siempre debe ser flexible, la realidad es otra, es necesario desapegarte de los procesos de cada persona, de ahí la complejidad del tema. El modelo establece que no puedes conciliar la violencia. A una mujer no le puedes decir que regrese con su agresor, ni tomar decisiones por ella, ya que cuando una mujer decide denunciar inicia un proceso de construcción, donde pueda tomar la decisión de romper la relación. Es bien frustrante ver que se regresan con su agresor pero de algún modo sembramos una semilla en esas mujeres. Tuvimos el caso de una mujer que permaneció durante 2 años en el refugio, después de ese tiempo regresó con su pareja, pero ella tuvo la oportunidad de poner sus condiciones y hasta la fecha viven juntos”.

#### **IV. DISEÑO INSTITUCIONAL**

Los profesionales operativos coinciden en que el enfoque de atención de los servicios que brindan se basa en la protección de los derechos humanos y género. La misión de refugio consiste en: contribuir a la equidad de género en la zona a través de la orientación legal, psicológica y servicio de refugio donde las mujeres puedan re-significar su vida, a través de brindarles un espacio de bienestar y respeto. Dicha misión incluye el tema de prevención y atención de la violencia contra las mujeres.

En entrevista con la coordinadora explica en qué medida la política pública tiene carácter multicultural: “Si lo tiene, para combatir la discriminación y la violencia hacia las mujeres, está en todo lados. En la ley si lo dice pero en la práctica no, no hay traductores/as en la agencia especializada, dicen: "Para que le explico si no me va a entender”.

El ámbito de incidencia del refugio para prevenir y atender la violencia contra las mujeres es a nivel *externo*: servicios, acciones afirmativas, acceso de las mujeres a las justicia y cultura de la denuncia y en lo *interno*: decreto de creación, enfoque, misión y visión, estructura, cultura y organización, funciones, procesos, métodos de trabajo e instrumentos. Explica que la organización que representa es punto de referencia de temas como equidad de género y violencia. Realizan investigación hemerográfica y constantemente aparecen en los medios de comunicación.

#### **V. RECURSOS HUMANOS PARA PA-VCM**

Las funciones de la psicóloga están relacionadas con las actividades que corresponden al área de psicología que marca el protocolo de atención del refugio. En el caso del

trabajador social las funciones que desempeña corresponden a las que establece el protocolo dentro del área, e incluso va más allá ya que él asume la vigilancia del refugio.

La psicóloga no reportó **experiencia previa** sobre temáticas relacionadas a las funciones que ahora desempeña dentro del refugio. Sin embargo, en menos de un año ha recibido **capacitación** en temas relacionados a su área. **Sus necesidades de formación** son: estrategias de atención a la violencia, estrategias donde las mujeres se den cuenta de que viven violencia, contención emocional y sobre patologías. En el caso del trabajador social si cuenta con **experiencia previa**, donde adquirió habilidades de liderazgo y facilitador, durante más de dos años, actividades relacionadas con las que desarrolla ahora. Aunado a ello, en menos de un año, ha recibido **capacitación** sobre género, derechos humanos y diversos temas. Sus **necesidades de capacitación** se encuentran en realizar estudios de la construcción de las masculinidades.

### **1) Condiciones y Relaciones Laborales**

A partir de la visita de campo, se observó que la dinámica laboral es de confianza y calidez, motivada por la relación entre las/os integrantes del equipo.

El total de las personas entrevistadas coincidieron en que su nivel de ingreso no es de acuerdo, ni por debajo de sus capacidades, sino que expresan tener una postura distinta en cuanto a su nivel de ingreso, el cual es secundario a la labor que realizan, esa labor es lo fundamental para ellas y él. Todas son contratadas por PAIMEF, sin embargo, al término del programa continúan desarrollando sus funciones, a pesar de que su ingreso disminuye significativamente. Situación que afecta porque algunos procesos quedan inconclusos hasta lo económico, ya que las actividades del refugio son durante todo el año, y una vez que concluye el contrato con PAIMEF el ingreso se reduce y los gastos continúan.

Por otro lado, el trabajar el tema de violencia contra las mujeres, el total de los prestadores de servicios coincidieron en que no les afecta; esto se debe en gran medida a la buena relación que existe entre los integrantes que conforman el equipo de trabajo, pues además es un equipo consolidado, que ha permanecido estable por algunos años.

Para el trabajador social la distribución de tareas se da de acuerdo a la normatividad y equitativamente.

Con respecto al horario de trabajo de la psicóloga es de tiempo completo. En el caso del trabajador social no tiene horario fijo ya que como el mismo reporta el Refugio no tiene un horario determinado, sino que funciona las 24 hrs, al día y por lo regular es él quien está la mayor parte del tiempo. No tienen periodo de vacaciones.

Sobre las **relaciones laborales**, la y el profesional coincidieron en que el grado de respeto, confianza, comunicación, mecanismos para las soluciones de conflictos y la disposición a colaborar y trabajar en equipo entre compañeras/os, con superiores y entre las áreas es muy alto. Esto nos habla quizá de una de las principales fortalezas del Refugio, su equipo de trabajo.

El número de casos atendidos por la psicóloga al día aproximadamente son 7, y entre un caso y otro se da un espacio de 15 minutos. A la semana, atiende 30 mujeres en promedio y 120 al mes. Con respecto al área de trabajo social, no tenemos información.

El tipo de casos que atiende el Refugio son: Violencia psicológica, física, económica, patrimonial y sexual. Asesoría jurídica sobre pensiones alimenticias, problemas de tierra y asesoría para procedimientos civiles como el tramitar actas de nacimiento.

## **2) Contención emocional y auto cuidado**

Todas las personas entrevistadas, expresaron que su situación y condiciones laborales no afectan su salud emocional ya que cada quien toma medidas que contrarresten la posibilidad como tomar terapia, hacer ejercicio, tener espacio de recreación con la familia y amigos/as y reducir las cargas de trabajo. Por parte del IVM recibieron contención emocional, aunque no especificaron en que consistió.

Al interior de la instancia no cuentan con planes de autocuidado preestablecidos, sin embargo, si toman algunas medidas de autocuidado como espacios de expresión con el equipo de trabajo, conviven en otras actividades recreativas y desarrollan otras actividades de interés personal.

Con respecto a su **salud emocional**, los profesionales expresaron que pueden modular o regular sus emociones. En relación a su **nivel de empatía**, también coincidieron con sentirse emocionalmente cercanos a los casos, pero marcan una distancia sana que les permite mantener y cuidar su salud emocional. Asimismo, también coincidieron en un alto **nivel de satisfacción** por su trabajo.

## **3. Medidas de seguridad y protección**

No cuentan con guardia de seguridad, ya que no cuentan con los recursos financieros suficientes para ello y por lo que las funciones del guardia las ha asumido el trabajador social. A ello se suma el que cuentan con una red de apoyo social significativa que los apoya y respalda en todo momento para cualquier eventualidad. Otras medidas de seguridad, tanto para el personal como para las usuarias, son el contacto con la policía municipal y la Red de Taxistas quienes brindan su apoyo.

## **VI. RECURSOS MATERIALES**

Los **recursos tecnológicos** con los que cuenta el Refugio son, teléfono y acceso a internet; el equipo operativo los considera: suficientes, obsoletos, adecuados y accesibles.

Con respecto a la **papelería y a los insumos informáticos** consideran que éstos son suficientes, a partir de la administración que se hace de los mismos.

El refugio si cuenta con manuales de organización, sin embargo no se apega a estos, sino a la propia experiencia.

Los instrumentos operativos con los que cuentan son: manuales, el protocolo de atención y los formatos de atención; el grado de adecuación es posible para algunos casos, por lo tanto, la propuesta es que se puedan ajustar a cada caso.

Si cuentan con protocolo de atención para víctimas de violencia de género que se incluye en el protocolo de atención del Refugio.

De acuerdo a la guía de observación, las instalaciones del refugio consisten en una casa de dos niveles, distribuida en un área de recepción, una oficina que comparten los integrantes del equipo operativo y la coordinadora. Con respecto al espacio donde albergan a las mujeres éste consiste en un cuarto dormitorio para las usuarias y sus hijas/os, habitación para personal nocturno, espacio para la convivencia colectiva, área lúdica infantil, cocina, comedor, sanitario con baño, patio, cuarto para lavado y tendido, despensa para alimentos y bodega para materiales y equipamiento.

Tanto en la guía de observación como en la entrevista a la coordinadora resaltó la insuficiencia en materia de insumos (medicamentos y alimentos), equipo mobiliario y de cómputo.

Para el equipo operativo el espacio en donde se encuentra ubicado el Refugio es una casa rentada, en donde ésta es insuficiente para realizar una distribución más acorde a sus necesidades. Con respecto al tamaño de los espacios de atención son insuficientes y el acondicionamiento y mobiliario de los espacios son adecuados.

### **Ambientación del espacio**

El ambiente que se respira es el de una casa especial donde prevalece el respeto y calidez. En el área de recepción permanece un cartel con el nombre de la organización.

## **VII. RECURSOS FINANCIEROS**

La coordinadora comenta que una de sus fuentes de financiamiento proviene de recursos estatales a través de PAIMEF, sin embargo, la mayor parte de los recursos con los que

cuentan son propios. Entre el equipo del trabajo del refugio compran las cosas. La mitad de lo que ganan se va a la compra de alimentos y para pagar la renta. Dichos recursos no son suficientes ya que el equipo de trabajo tiene que poner de su propio recurso. Por otro lado, no son oportunos porque los entregan a última hora y eso limita mucho. Es necesario comprar medicamentos, ropa, alimentos, artículos de limpieza y de higiene personal.

A pesar de dichas limitaciones el refugio mantiene sus servicios durante todo el año.

## **VIII. PROGRAMAS Y SERVICIOS**

A partir de la guía de observación, la prestación de servicios se otorga de la siguiente manera: Al llegar las usuarias son atendidas en la mayoría de los casos por el trabajador social, quien las atiende con respeto y calidez, una vez que él identifica las necesidades de la mujer, deriva con la profesional correspondiente y en caso de que se requiera canalizar a otra instancia se encarga de hacer las gestiones correspondientes.

En el caso de las mujeres que permanecen dentro del refugio se les brinda un espacio tranquilo y seguro al lado de sus hijas e hijos, además de que se cubren sus necesidades básicas de alimentación, artículos de aseo personal y salud. Si es necesario, se brinda atención psicológica.

La demanda de servicios principalmente consiste en proporcionar refugio a mujeres y sus hijos e hijas. Trámite de pensión alimenticia.

La cobertura geográfica es muy variada y amplia: Acutzingo, Maltrata, Atzompa, Sierra Zongolica, Los Reyes, Cd. Mendoza, Nogales, Rio Blanco, Mariano Escobedo, La Perla, Rafael Delgado y Orizaba. Han atendido a mujeres de otras nacionalidades, como la hondureña.

Respecto a los **criterios de política pública** que orientan la prestación de los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en el marco de la legislación actual para garantizarles su derecho a una vida libre de violencia, en general comentaron que si los aplican, de acuerdo a lo siguiente. Integralidad, gratuidad, calidad, calidez, oportunidad, atención especializada, derecho de las usuarias a ser tratadas con respeto a su dignidad, integridad y derechos humanos y derecho a contar con información veraz, en su lengua de origen.

### **A) DETECCIÓN**

Si bien en el momento en que las mujeres ingresan al Refugio, previamente han sido detectadas como casos especiales donde requieren de un espacio para alojarse por un

tiempo donde estén seguras y protegidas. El refugio también realiza **acciones de detección** a través de talleres sobre derechos humanos de las mujeres, género, violencia. Primeros auxilios para la defensa de la mujer violentada, bases del marco jurídico, tipos de violencia y a dónde acudir.

## **B) PREVENCIÓN**

También realizan **acciones a nivel prevención** por medio de talleres sobre diversas temáticas relacionadas con la equidad de género, para visibilizar los movimientos feministas a través de actividades públicas y prevención del VIH. Consideran que en materia de prevención, actualmente son un referente en la región como una organización defensora de los derechos humanos de las mujeres, que constantemente les solicitan diferentes talleres y la mayoría de los proyectos surgen a partir del trabajo de prevención. Se crean vínculos con otras organizaciones como con el Centro Kalli Luz Marina. Las dificultades son: la falta de recursos que no permite sostener el trabajo de atención, las instalaciones no son amplias y la desconfianza de autoridades del DIF que no quieren trabajar en equipo. Con respecto a los retos, consideran que es fundamental contar con un espacio propio y contar con recursos de manera permanente.

## **C) ATENCIÓN**

La descripción del proceso de atención se realiza en función del protocolo de atención con sus ajustes a cada caso.

En materia **de atención** consideran que a nivel interinstitucional no se han concretado logros con las dependencias gubernamentales, al contrario han sido relaciones muy difíciles. Las dificultades en materia de atención son: en el Instituto Municipal de las Mujeres, no hay disposición para trabajar en conjunto; en el caso del DIF, actúa y luego investiga; así, la mayoría de las instancias “nos ven como enemigos o contrarios”. Por otro lado, desde hace cuatro años, se ha identificado la necesidad de trabajar directamente con agresores, sin embargo hasta ahora sólo se han realizado talleres sobre masculinidades.

Expresan que sí tienen un flujo de atención de lo que tiene que hacer, sin embargo no explican el procedimiento.

## **D) SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA**

En este caso no mencionaron ampliamente dicho sistema, sólo mencionaron que refieren del juzgado y de la Agencia Especializada, empieza a darse un cambio de actitud paulatinamente. Sin embargo, esto no descarta la posibilidad de un registro al interior de esta instancia.

## **IX. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Instancias con las que se coordinan son: Hospital de Salud Mental, Jurisdicción sanitaria, Hospital civil, Centro de salud, CAPACIT, Red Mexicana de trabajo sexual, Red de organismos civiles de Veracruz y con el CAE Kalli Luz Marina A.C.

## **X. FODA**

El FODA se retoma de la entrevista al equipo operativo y de la coordinadora, a continuación se integran ambos:

### **Fortalezas**

La integración del equipo de trabajo conformado por la coordinadora, trabajador social, psicóloga, abogada y personal de apoyo. La vocación de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. La capacitación constante de las/os profesionales. Claro objetivo de contribuir a la erradicación de la violencia. Hacemos un trabajo reconocido. Una importante red de apoyo externo. Existe apoyo por parte del IVM.

### **Oportunidad**

La red de apoyo que han construido a partir de la participación organizada a nivel comunitario. Hay más atención al tema de violencia. Modificar actitudes para ir a un avance social.

### **Debilidad**

La oscilación económica. No tener una casa propia. No hay una coordinación a nivel municipal para que las condiciones se den.

### **Amenaza**

La duración del programa por seis meses. Obstáculos a nivel social. Situación de violencia en todos los niveles.

## **XI. RECOMENDACIONES**

Vertidas por el equipo operativo: Que el programa permaneciera todo el año, para mayor continuidad de actividades preventivas y de difusión. Buscando mecanismos que antepongan la calidad de la atención antes que la cantidad en los servicios. Crear un frente en la región que integre instancias gubernamentales y organizaciones civiles con la sensibilidad para proteger el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia para avanzar en conjunto, ya que a veces sienten que nadie acompaña en la lucha. Que la Procuraduría ejecute las denuncias que se levantan. Medidas que obliguen al cumplimiento con la responsabilidad de destinar el presupuesto al trabajo de prevención y atención de la violencia hacia las mujeres en todos los niveles (Federal, estatal y municipal)

La coordinadora plantea las siguientes: Que se den los recursos de manera más pronta, que los rubros sean flexibles, que se contemplen las necesidades de los refugios y que nos puedan autorizar más personal. Considero que es responsabilidad del estado apoyar a los refugios y a las organizaciones civiles.

## 8. ANALISIS Y RECOMENDACIONES GENERALES

En este apartado se describen, en términos generales, los datos estadísticos que resultaron del ejercicio de observación y de las entrevistas que se aplicaron a los prestadores del servicio en las diferentes unidades de atención, personal con quienes tuvimos la oportunidad de relacionarnos y a quienes agradecemos que nos hayan brindado su valioso tiempo y atención para la realización de este trabajo. El universo de este análisis general lo constituye únicamente las 30 entrevistas en profundidad levantadas a personal operativo en las 10 unidades de atención y se retoman únicamente las variables cuantitativas que fueron procesadas en SPSS y algunas de las áreas de evaluación.

### 8.1. Análisis General de la Evaluación de los Servicios Integrales para la Prevención y la Atención de la Violencia en Contra de las Mujeres

#### I. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Cuadro Núm. 8. Rangos de edad

Opciones	Frecuencias	%
18 a 25	2	6.7
26 a 35	16	53.3
36 y más	9	30.0
Sin información	3	10.0
Total	30	100.0

**Observación:** En principio, podemos observar que las edades de los Prestadores de servicios se ubican, principalmente, en el rango de 26 a 35 años (53,3%), lo cual quiere decir, que el personal que labora en esa institución es en la mayor parte, joven. En este

sentido, es importante brindarles capacitación y contención emocional constante, como lo marca la LGAMVLV y su Reglamento, para prevenir incidentes o acumulación de estrés.

Cuadro Núm. 9. Sexo de las y los Prestadores de Servicios

Opciones	Frecuencias	%
Femenino	28	93.3
Masculino	2	6.7
Total	30	100.0

Se aprecia por sexo, que la prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres que se proporciona a través de estos servicios integrales, recae principalmente en las mujeres (93,3%), al parecer es una actividad laboral que sigue considerándose propia de las mujeres, por parte de los hombres que trabajan en el ámbito público, privado y de la sociedad civil; es posible que sea porque se ha enfocado, en mayor medida, hacia las mujeres.

**Observación:** Falta comprometer a funcionarios, comunidades y sociedad en general en el apoyo a estos servicios, básicamente para acciones de prevención

Cuadro Núm. 10. Profesiones de las y los Prestadores de Servicios

Opciones	Frecuencia	%
Psicología	11	36.7
Derecho	10	33.3
Trabajo social	6	20.0
Sociología	1	3.3
Otra	2	6.7
Total	30	100.0

Se percibe que las profesiones, de los entrevistados, se distribuyen principalmente entre dos carreras, por un lado, están las psicólogas (36.7%) y por otra, las abogadas (33.3%), al parecer hay un cierto déficit de trabajadoras sociales.

**Observación:** *La función de la trabajadora social es de las más importantes porque con ellas inicia el proceso de atención y la ruta que han de seguir las mujeres, quizás sea determinante en la decisión que tomen las mujeres para iniciar su proceso.*

Cuadro Núm.11. Escolaridad de las y los Prestadores de Servicios

Opciones	Frecuencia	%
Licenciatura	25	83.3
Posgrado	5	16.7
Total	30	100.0

De las profesiones de los entrevistados, tenemos que la mayor parte tiene estudios de nivel licenciatura (83,3) y de posgrado (16,7%), lo cual, podemos decir que es un dato importante ya que el personal está calificado para desempeñar de mejor manera sus funciones de atención a la violencia.

*Observación: Se cuenta con personal con un adecuado nivel de calificación en cuanto a nivel de estudios*

Cuadro Núm. 12. Antigüedad en el Trabajo de las y los Prestadores de Servicios

Opciones	Frecuencias	%
Menos de un año	16	53.3
1 a 2	4	13.3
2 a 4	8	26.7
4 y más	2	6.7
Total	30	100.0

En este cuadro se muestra que existe rotación de personal en el instituto y ONGs, puesto que la mayor parte de las entrevistadas (53.3%), tiene menos de un año colaborando con la institución o la organización, se considera que es importante mantener un equipo de colaboradores con el mayor tiempo laborando para que se fortalezcan y puedan brindar una mejor calidad de atención a las mujeres víctimas de violencia.

**Observación:** *Se observa alta rotación de personal que puede afectar la calidad de los servicios que se otorgan y no se consolida el capital humano de estas áreas*

Cuadro Núm.13. Estado Civil de las y los Prestadores de Servicios

Opciones	Frecuencias	%
Soltero	17	56.7
Casado	8	26.7
Separado	2	6.7
Divorciado	2	6.7
Otro	1	3.3
Total	30	100.0

Asimismo, es interesante observar que estos jóvenes son, en mayor medida solteros (56.7%), esto puede ser importante porque estas personas, por su condición, es posible que sean un factor de dinamismo y cambio en el trabajo.

En resumen. Se pudo apreciar que hay un déficit de profesionales en Trabajo social, por lo cual es necesario que en cada Unidad de atención se considere contratar más personal con este perfil profesional, dada la relevancia de sus funciones y de acuerdo al protocolo de atención.

## II. MARCO JURIDICO

Cuadro Núm. 14. Marco Jurídico Internacional: CEDAW

Opciones	Frecuencias	%
La conoce indirectamente	4	13.3
La ha leído y la conoce	5	16.7
La utiliza como fundamento	4	13.3
Otra	2	6.7
Indicó más de una opción	15	50.0
Total	30	100.0

En cuanto al Marco Jurídico internacional percibimos que está balanceado el conocimiento que tienen, los y las prestadores de servicio, respecto a las leyes, en este caso de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación hacia las Mujeres, CEDAW (1979). Se registró que la mitad, es decir el 50% lo aplica en varios momentos de su trabajo de atención a las mujeres víctimas de violencia.

Cuadro Núm. 15. Marco Jurídico Internacional: Convención Belém Do Pará

Opciones	Frecuencias	%
La conoce indirectamente	5	16.7
La ha leído y la conoce	6	20.0
La utiliza como fundamento	3	10.0
La difunde	1	3.3
Otra	2	6.7
Indicó más de una opción	13	43.3
Total	30	100.0

En cuanto a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia hacia las Mujeres (Belém Do Pará), observamos que la mayoría eligió varias opciones (43.3%), esto quiere decir que la aplican de diversas maneras, ya sea para los casos que tratan o para capacitar y difundirla.

Cuadro Núm. 16. Marco Jurídico Normativo Nacional: LGAMVLV

Opciones	Frecuencia	%
Fue capacitada para conocerla pero no la aplica	2	7
La utiliza como marco de referencia	11	37
La utiliza como parte de sus funciones	3	10
Otra	1	4
Indicó varias opciones	13	44
Total		100

La mayoría de las y los profesionales entrevistados indicó varias opciones en la aplicación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (43.3%). Aunque también se registra otro dato importante en la opción “como marco de referencia” (36.7%). Se observó una mayor aplicación de esta ley general para diversas acciones, con relación a los instrumentos internacionales de derechos humanos de las mujeres.

Cuadro Núm.17. Marco Jurídico Normativo Nacional: LGIMH

Opciones	Frecuencias	%
Como marco de referencia	13	43.3
A través de acciones afirmativas para garantizar	2	6.7
Otra	3	10.0
Indicó más de una opción	12	40.0
Total	30	100.0

Los datos de este cuadro muestran un mayor manejo de la ley, respecto a la opción “como marco de referencia” (43.3%), en este caso la ley a que nos referimos es La Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres, esta ley lo utilizan como marco de referencia para atender la violencia hacia las mujeres. Además, se mantiene significativamente el porcentaje de los que eligieron más de una opción (40%).

Cuadro Núm. 18. Norma 046 (Marco Nacional)

Opciones	Frecuencias	%
Fue capacitada para conocerla	2	6.7
La utiliza para establecer los criterios de detección	2	6.7
La utiliza como parte de sus funciones	3	10.0
Cuando me vinculo con el sector salud	2	6.7
En materia de prevención y atención	4	13.3
Otra	9	30.0
Indicó varias	7	23.3
Total	29	96.7
Sin información	1	3.3
Total	30	100.0

Por lo que se puede apreciar, según los datos arrojados por la entrevista para la norma 046, esta norma es menos conocida por el personal responsable de atender a las mujeres víctimas de violencia porque sus respuestas se distribuyeron de manera más o menos equitativa. A pesar de que esta norma aparece en su *Protocolo de atención integral para mujeres que viven en situación de violencia para refugios y centros externos de atención*, como parte del fundamento legal de estos servicios.

Cuadro Núm. 19. LIMHEV (Marco Estatal)

Opciones	Frecuencias	%
Como Marco de referencia porque guía sus principios	10	33.3
A través de acciones y afirmativas	7	23.3
Su área fue creada en el marco de esta ley	1	3.3
Otra	3	10.0
Indicó varias opciones	9	30.0
Total	30	100.0

En este cuadro se observa que se mantienen casi los mismos porcentajes respecto al concepto utilizar esta ley como “marco de referencia porque guía sus principios” (33.3%) y, además, se mantuvo el porcentaje de los que eligieron más de una opción (30%).

En términos generales, los y las prestadoras de los servicios, mantienen un conocimiento más o menos homogéneo de las leyes. Sin embargo, es importante poner atención al conocimiento y manejo de la Norma 046 porque se observó que tienen poco conocimiento de ella.

### III. RECURSOS HUMANOS

Cuadro Núm.20. Experiencia laboral previa de los y las prestadores de servicios

Opciones	Frecuencias	%
Si	17	56.7
No	13	43.3
Total	30	100.0

Se aprecia que la mayoría de los prestadores de servicios (56.7%) ya había tenido una experiencia previa y contacto con los temas de violencia antes de ingresar a la institución. Esto es significativo puesto que este personal ya tenía cierta práctica y esto puede ser benéfico para la institución, pues de alguna manera tendrán empatía con las mujeres que atienden.

Cuadro Núm. 21. Tiempo de Permanencia en el trabajo previo

Opciones	Frecuencias	%
Menos de un año	2	6.7
De 1 a 2 años	5	16.7
Más de 2 años	8	26.7
Sin información	15	50.0
Total	30	100.0

La información que nos proporciona este cuadro es que la mitad los prestadores (50%) que laboran en las unidades, en mayor medida, han permanecido estables en sus trabajos previos, ya que han permanecido por más de dos años en sus puestos.

Cuadro Núm. 22. Última vez que se capacitó

Opciones	Frecuencias	%
Menos de un año	27	90.0
Más de un año	1	3.3
Otra	2	6.7
Total	30	100.0

En mayor medida, los resultados de las entrevista nos muestran que los y las prestadoras de servicios tienen capacitación constante, pues el 90% respondió que si se capacitan con regularidad, lo que muestra la política seguida por el IVM en cuanto a la profesionalización

del personal de estas áreas. Esta política es importante para el fortalecimiento del personal que atiende y otorga los servicios.

Cuadro Núm. 23. Temas en los que se ha capacitado

Opciones	Frecuencias	%
Género	1	3.3
Temas de psicología	3	10.0
Temas Jurídicos	2	6.7
Género y derechos humanos	3	10.0
Género, derechos humanos y psicología	3	10.0
Género, derechos humanos y temas jurídicos	5	16.7
Género, derechos humanos y diversos temas	8	26.7
Otros	4	13.3
Sin información	1	3.3
Total	30	100.0

Aquí se observa que los y las prestadoras de los servicios, principalmente (26.7%) se han capacitado en temas de género, derechos humanos y temas diversos relacionados con su profesión. Aún cuando al comparar esta respuesta con las necesidades de capacitación, la mayoría requiere profundizar en estos temas, de acuerdo con el análisis presentado por unidad de atención.

**Observaciones:** respecto a los recursos humanos, se puede decir que tienen un personal que tiene empatía con las mujeres que atienden, porque según lo reportado ya habían tenido contacto o experiencia respecto al trabajo que desempeñan, además se capacitan constantemente, por lo que es importante generar las condiciones laborales que permitan dar estabilidad a este personal y conservarlo como un capital humano con el que cuentan

y que es su principal fortaleza, de acuerdo a los FODAs realizados por estas áreas, lo observado en campo y lo reportado por las mujeres entrevistadas.

### 1) Condiciones y relaciones laborales

Cuadro Núm. 24. Nivel de Ingresos de los prestadores de servicios

Opciones	Frecuencias	%
De acuerdo a sus capacidades	3	10.0
Por debajo de sus capacidades	7	23.3
De acuerdo a sus funciones	18	60.0
Otra	2	6.7
Total	30	100.0

Se observa que los prestadores de servicios, mayoritariamente (60%) registra que su salario está regulado de acuerdo a sus funciones, no especificaron si están de acuerdo o no. Por otra parte, se registró que otros entrevistados sí externaron y consideran que su salario está por debajo de sus capacidades (23%). Sin emitir ningún juicio de valor, algunas de las respuestas dadas en otros apartados en este personal el nivel de compromiso es muy importante pero también reconocen sus propias capacidades y experiencia. Lo que este equipo de evaluadores puede aportar es en el sentido de que se hace necesaria una mayor valoración, reconocimiento y pago justo por las funciones que realiza este personal.

Cuadro Núm. 25. Tiempo de Contratación

Opciones	Frecuencias	%
Seis meses	24	80.0
Tiempo indefinido	4	13.3
Otra	2	6.7
Total	30	100.0

Este cuadro describe la vulnerabilidad laboral de los prestadores del servicio debido a que su contratación es incierta y de alguna manera eso les genera inseguridad pues no saben si se les renovará o no el contrato.

Cuadro Núm. 26. Regularidad del Ingreso

Opciones	Frecuencias	%
Durante todo el año	5	16.7
A mediados de año	24	80.0
A finales de año	1	3.3
Total	30	100.0

Al igual que la información del cuadro anterior, este describe que la mayoría (80%) de los prestadores de servicios son contratados hasta mediados de año. Esta inseguridad en la contratación provoca que el trabajo de atención sea menos intenso. Es necesario que se tome en cuenta esta irregularidad en la contratación de los prestadores del servicio y complementar su ingreso con recursos estatales.

Cuadro Núm. 27. Trabajar violencia afecta las relaciones laborales entre compañeras/os

Opciones	Frecuencias	
Afecta mucho	1	3.3
Afecta poco	6	20.0
No afecta	23	76.7
Total	30	100.0

Aquí las y los entrevistados mencionaron que trabajar el tema de la violencia no afecta las relaciones laborales entre el equipo de trabajo (76.7%). Sin embargo, hay otros prestadores (20%), que sí se consideran afectados por el tipo de trabajo que desempeñan. Cabe aclarar, de acuerdo a la información obtenida por unidad de atención, mencionan que, a pesar de las condiciones de trabajo ellas y ellos sienten una alta satisfacción por la labor que realizan, además del compromiso y empatía con las mujeres que atienden. Pero mejorar las condiciones en que laboran es un principio de elemental justicia que impactará en mejorar los servicios que se otorgan.

Cuadro Núm. 28. Distribución de las cargas de trabajo

Opciones	Frecuencias	%
De acuerdo a la normatividad	3	10.0
Equitativas	9	30.0
Planeadas	2	6.7
De acuerdo a disposición del personal	1	3.3
De acuerdo disposición y compromiso del personal	1	3.3
Opciones 1, 2 y 7	1	3.3
Otras	12	40.0
Sin información	1	3.3
Total	30	100.0

La distribución de las cargas de trabajo, según lo expresado por los prestadores de servicios se dividió entre los en su mayoría señalaron el concepto “otras” (40%), lo cual quiere decir que las cargas de trabajo se combina, por ejemplo, equitativa pero dependiendo de la disposición y compromiso del personal.

Cuadro Núm. 29. Casos atendidos por día y por profesión

		Profesión de los Prestadores de Servicios					Total
		Psicología	Derecho	T social	Sociología	Otra	
Casos atendidos al día	1	0	0	1	0	0	1
	2	1	2	0	0	0	3
	3	3	3	1	0	0	7
	5	3	4	2	0	1	10
	6	1	0	0	0	0	1
	7	2	0	0	0	0	2
	8	1	0	1	0	0	2
	10	0	0	1	0	0	1
	15	0	0	0	0	1	1
	17	0	1	0	0	0	1
	99	0	0	0	1	0	1
Total		11	10	6	1	2	30

Aquí se realizó un ejercicio de cruce de datos, esos fueron los casos atendidos por día con la profesión, se observa que las abogadas y el abogado tienen más carga de trabajo puesto que en un día pueden llegar a atender hasta 17 personas, esto es importante para la planeación del trabajo de las y los prestadores de servicios.

Cuadro resumen Núm. 30. Profesión y número de casos atendidos por día, semana y mes

Profesión	Casos atendidos por día	Casos atendidos por semana	Casos atendidos por mes
Trabajo social	2-10	5-35	30- 120
Psicóloga	2-8	5-35	25-120
Abogada/o	2-5	8- 25	20-120

Este cuadro es un resumen de las personas atendidas por día, semana y mes y por profesión, se observa que hay una estandarización de las cifras puesto que todos atienden de dos hasta más de cien personas al mes.

Cuadro Núm. 31. Tiempo de descanso entre Casos

Opciones	Frecuencias	%
Si	15	50.0
No	10	33.3
Sin información	5	16.7
Total	30	100.0

Con base en las cifras mostradas en este cuadro, se evidencia que los prestadores de servicios si tienen descanso entre uno y otro caso, pero de acuerdo a las cifras del cuadro anterior (número 29) en un día pueden tener una alta demanda de atención y en ese caso es posible que no haya descanso entre un caso y otro atendido. Esto significa que los descansos no se establecen como medida de protección sino que están regulados por la afluencia de los casos diarios a atender, al margen del tipo de casos o del impacto que les pueda generar o de los riesgos que se enfrenten.

Cuadro Núm. 32. Periodos de vacaciones durante el Año

Opciones	Frecuencias	%
Dos periodos	2	6.7
Un periodo	2	6.7
No tengo	22	73.3
Otra situación	3	10.0
Sin información	1	3.3
Total	30	100.0

La mayoría de los prestadores de servicios (73.3%) no tiene vacaciones durante el año, este es el personal al que se le renueva el contrato cada seis meses, de alguna manera ellas y ellos lo toman como sus vacaciones, aún cuando sean tiempos de gran incertidumbre. Considerando el tipo de trabajo que desarrolla este personal es importante que se les determine algún periodo de descanso.

En resumen, se puede señalar que si bien trabajar en estas áreas para la atención de la violencia en contra de las mujeres, relativamente, no les afecta a las y los prestadores de servicios; sin embargo, las condiciones en las que laboran representan incertidumbre, irregularidad e inestabilidad. Este es un hándicap para la institución, pues ellas y ellos tienen que resolver y buscar la manera de subsanar ese problema. Situación que, de alguna u otra manera, impacta en la efectividad y continuidad de la atención a la violencia en contra de las mujeres.

### 3) Contención emocional y autocuidado

Cuadro Núm. 33. Afecta las cargas y horarios de trabajo su salud emocional

Opciones	Frecuencias	%
Si	18	60.0
No	12	40.0
Total	30	100.0

La información que arroja este cuadro es que existe riesgo o vulnerabilidad emocional de los y las prestadoras de servicios, respecto a su salud personal. Lo cual es importante que la institución tome en cuenta y procure elaborar planes de autocuidado y estrategias de contención emocional permanentes, dando el seguimiento correspondiente para tomar

las medidas preventivas necesarias que beneficien al personal y reduzca el impacto de los casos que tratan.

Cuadro Núm. 34. Profesión y afectación salud emocional por trabajo

Profesión	Afectación de salud emocional por condiciones laborales		Total
	Si	No	
Psicología	6	5	11
	54%	46%	100%
Derecho	8	2	10
	80%	20%	100%
Trabajo Social	3	3	6
	50%	50%	100%
Sociología	0	1	1
	.0%	100%	100%
Otra	2	0	2
	100%	.0%	100%
Total	19	11	30
	63.3%	36.7%	100.0%

Al cruzar la información con la profesión y la salud emocional de las y los prestadores de servicios, se muestra que las abogadas y el abogado, son las más afectadas en la realización de su trabajo (80% de su profesión y 63% de las personas que respondieron que si les afecta); en segundo lugar se encuentran las psicólogas (54% al interior de su propio grupo). Estos resultados concuerdan con los de otras investigaciones realizadas por Caminos Posibles, en las que se ha detectado mayor riesgo y vulnerabilidad de enfrentar desgaste en abogadas/os y el personal de las áreas de trabajo social por recibir el primer

impacto de las huellas de la violencia en contra de las mujeres. Las y los psicólogos también están expuestos pero tienen conocimiento de algunas herramientas de trabajo para descargar la tensión y la acumulación de emociones aflitivas.

Cuadro Núm. 35. Reciben apoyo de contención emocional el equipo de trabajo

Opciones	Frecuencias	%
Si	27	90.0
No	3	10.0
Total	30	100.0

De acuerdo con este cuadro, se cumple con la ley y la política del PAIMEF de proveer con mecanismos de contención emocional para el equipo de trabajo, pues la mayoría (90%) lo indicaron así, aún cuando no se diseña como una estrategia permanente y diversa, durante todo el tiempo en que están atendiendo casos, tal como es la recomendación internacional.

Cuadro Núm. 36. Cuentan con Planes de Autocuidado

Opciones	Frecuencias	%
Si	24	80.0
No	6	20.0
Total	30	100.0

Asimismo, en su mayoría los entrevistados (80%) dijeron que tratan de proveerse de auto-cuidados personales. Buscan la manera de suministrarse a sí mismos actividades que les ayuden a despejarse del tipo de trabajo que desempeñan. No obstante, como se indicó en las unidades de atención no son planes de autocuidado estructurados y sujetos a estándares de calidad de vida personal y laboral y, por lo tanto, no están sujetos a monitoreo para mantener estándares de calidad de vida laboral y personal.

Cuadro Núm. 37. Salud Emocional por trabajar directamente en la atención a la violencia

Opciones	Frecuencias	%
Con altibajos emocionales	6	20.0
Puedo modular o regular mis emociones	24	80.0
Total	30	100.0

De acuerdo a la información de este cuadro, la mayoría, de los prestadores del servicio dijeron que pueden modular sus emociones (80%), respecto al trabajo que realizan.

En síntesis, los prestadores del servicio han logrado contrarrestar, relativamente, los efectos de trabajar con el tema de la violencia. De tal manera que, de acuerdo a ellas y ellos, lo más importante para el cuidado de su salud emocional es el ambiente de trabajo y la buena relación entre ellas y ellos; además del compromiso y empatía con las usuarias; así como la satisfacción cuando las mujeres han salido del círculo de violencia. También expresaron durante el taller, que es importante trabajar en red y fortalecer los mecanismos de comunicación, coordinación, vinculación y reuniones de trabajo e intercambio de experiencias.

En este sentido, habría que fortalecer los programas de contención emocional, los planes de autocuidado, un marco ético de reconocimiento, mecanismos de comunicación, las estrategias de soluciones pacíficas a los conflictos y el acceso a conocimientos especializados. Otro aspecto de las condiciones de trabajo se relaciona con el acceso de las y los prestadores de servicios a tecnología, capacitación para su uso, métodos y herramientas de trabajo vigentes y acordes a los casos.

#### IV. RECURSOS MATERIALES

Cuadro Núm. 38. Suficiencia de los recursos materiales

Opciones	Frecuencias	%
Suficientes	12	40.0
Insuficientes	17	56.7
Sin información	1	3.3
Total	30	100.0

Un poco más de la mitad (56.7%), de los y las prestadores de servicio de las diferentes unidades de atención manifestó que sus recursos son insuficientes y en algunos casos precarios, tal es el caso de las unidades móviles o itinerantes pues carecen de lo más elemental que es tener un espacio fijo y mobiliario para tener donde guardar sus documentos u otras actividades que deben hacer, como son sus reportes a la institución.

Cuadro Núm. 39. Suficiencia de papelería e insumos informáticos

Opciones	Frecuencias	%
Suficientes	12	40.0
Insuficientes	15	50.0
Adecuados	3	10.0
Total	30	100.0

El 50% de las y los prestadores señaló que padecen insuficiencia de papelería e insumos informáticos en sus unidades de atención, la mayoría de sus insumos informáticos ya son obsoletos, hay que proveerles de los materiales adecuados para el desempeño de sus labores.

## V. PROGRAMAS Y SERVICIOS

Cuadro Núm. 40. Acciones de detección

Opciones	Frecuencias	%
Si	29	96.7
No	1	3.3
Total	30	100.0

De acuerdo a la información proporcionada por las y los entrevistados, la mayoría (96.7%) comentó que sí llevan a cabo acciones de detección de la violencia en sus respectivas unidades de atención.

**Observación:** De acuerdo con lo reportado por unidad de atención, las acciones son aisladas, insuficientes y con poco presupuesto. Ellas y ellos consideran necesario más recursos, trabajo comunitario, más trabajo con las mujeres indígenas, mayor difusión de los servicios y material de difusión en lengua indígena.

Cuadro Núm. 41. Acciones de prevención

Opciones	Frecuencias	%
Si	28	93.3
No	2	6.7
Total	30	100.0

Al igual que aplican los programas de detección de la violencia también realizan acciones de prevención de la violencia, de manera generalizada (93.3%), cuando atienden a las mujeres víctimas de violencia. Sin embargo, a estas acciones se les destina menos tiempo y recursos.

Cuadro Núm. 42. Cuentan con Protocolo de Atención

Opciones	Frecuencias	%
Si	26	86.7
No	3	10.0
Sin información	1	3.3
Total	30	100.0

De igual manera cuentan con un protocolo de atención, el 86.7% dijo que lo utiliza para dar la atención a las mujeres que lo requieren. Por unidad de atención reportan que es necesario adaptarlo a los contextos socio-culturales y regionales en donde cada unidad de atención presta los servicios a las mujeres que viven violencia.

Cuadro Núm. 43. Cuentan con Estrategias de Trabajo con Agresores

Opciones	Frecuencias	%
Si	3	10.0
No	27	90.0
Total	30	100.0

Aquí los porcentajes se invierten, a pesar de que lo marca la ley. Las y los prestadores de servicios señalaron que no tienen manera de trabajar con agresores. Comentaron que no tienen los medios ni el tiempo para tratar esa problemática en sus unidades de atención pues el servicio se proporciona exclusivamente a la población femenina. Algunas de las prestadoras, dijeron que si estarían dispuestas a trabajar esta problemática en las unidades en las que laboran, siempre y cuando sus autoridades las apoyaran. Cabe aclarar que la LAMVLV-EV marca que: “Las personas agresoras podrán acudir a recibir las medidas reeducativas al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de los municipios, en los centros autorizados para tal efecto o con profesionales autorizados para ello” (Artículo 35).

## 8.2. Recomendaciones Generales de Política Pública a partir de la Evaluación de los Servicios Integrales para la Prevención y la Atención de la Violencia en Contra de las Mujeres, apoyados por el IVM en el marco del PAIMEF

Considerando, el compromiso y recomendaciones a nuestro país en el marco del Sistema Internacional de Derechos Humanos (ONU) y en el de la Organización de Estados Americanos (OEA), respecto al adelanto de las mujeres en todas las áreas de la vida a través de políticas de Estado, en materia legislativa y de política pública, que garanticen su efectiva participación y acceso a igualdad de oportunidades y derechos, así como a vivir una vida libre de violencia. Marco en el que se reconoce la importancia de la participación de las mujeres en el logro de la paz mundial, la seguridad y el desarrollo.

Partiendo de los cambios recientes en nuestra Constitución respecto a consagrar y garantizar todos los derechos humanos, sin discriminación alguna y bajo el principio de igualdad jurídica entre hombres y mujeres.

Tomando en cuenta los avances legislativos y de política pública, en los ámbitos federal y estatal, para lograr la igualdad sustantiva y efectiva entre mujeres y hombres para el ejercicio de sus derechos y acceso a oportunidades y a los beneficios del desarrollo; así como los avances para garantizar que mujeres y niñas vivan libres de estereotipos y sin violencia en todos los ámbitos de nuestra existencia.

Reconociendo la importancia de esta política y de los programas bajo los cuales se diseñan, presupuestan, ejecutan y se da seguimiento a las acciones en materia de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres.

Teniendo en cuenta que en el propósito de esta evaluación realizada a instancias del Instituto Veracruzano de las Mujeres (IVM), está el contribuir a la mejora constante de los servicios integrales para la atención y la prevención de la violencia en contra de las mujeres, de acuerdo a lo establecido en las atribuciones del Instituto, desde su decreto de creación como en el marco de la ley general y la estatal que garantiza el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Retomando los compromisos de realizar una evaluación externa, de carácter participativo y bajo una metodología que incluyó el trabajo de análisis documental, un espacio colectivo de reflexión, entrevistas en profundidad y trabajo en campo en cada una de las unidades de atención.

De acuerdo a lo anterior, es que se recuperan las recomendaciones aportadas por las y los actores involucrados en este proceso y se aportan recomendaciones generales en materia de política pública acordes a las áreas de evaluación.

#### 8.2.1. Recomendaciones formuladas por las y los prestadores de servicios

*Que se destine mayor presupuesto para acciones enfocadas a la atención de la violencia.*

*Que el proyecto inicie en enero y no en junio: ya que es muy corto el tiempo.*

*Que los recursos se destinen en tiempo y forma.*

*Que se implemente de forma permanente el proyecto PAIMEF en el Estado y la atención a usuarias sea continua y no se interrumpa.*

*Dar continuidad al proyecto de unidades itinerantes durante todo el año para que las usuarias tengan a mano los servicios.*

*Continuar con el proyecto para no dejar el trabajo a la mitad. Abarcar más lugares a los que no se ha podido acceder. Vinculación de acciones entre instancias. Creación de oficinas regionales en la zona norte para lograr cobertura de acción, en particular para la población indígena.*

*En cuanto al programa PAIMEF, que sea algo más permanente con mayor continuidad, que nos permita lograr mayores resultados, con base a la continuidad y seguimiento de atención de algunos casos.*

*Apoyo a la infraestructura, material de apoyo, espacio adecuado y digno, hace falta crear un refugio. Principalmente en las unidades itinerantes y el refugio en la zona norte.*

*A nivel Estatal, conformación de redes para concientizar a las autoridades municipales sobre la problemática de la violencia y reforzar la capacitación.*

*Es importante que se implementen programas donde coincidan las políticas públicas con la vida real, es decir, programa de reeducación familiar.*

*Mayor continuidad y permanencia de programas enfocados a prevenir la violencia en contra de las mujeres (mayores apoyos y políticas públicas).*

*Transversalización del enfoque de género en todas las instituciones públicas y de las personas que trabajan contra la violencia de manera que los resultados sean efectivos.*

*Ampliar la operación del proyecto, extender el tiempo de atención en los municipios, vinculación interinstitucional en municipios, espacios dignos y adecuados para la atención a las mujeres. Unificación del trabajo en los tres niveles, Federal, Estatal y Municipal en la creación de las políticas públicas a favor de las mujeres. Mayor sensibilización de las autoridades municipales.*

*Que haya acuerdos escritos con el IVM y Procuraduría del Estado, así como con la Secretaría de Salud, y Educación. Que el programa esté a tiempo, si exigen trabajo que entreguen a tiempo el presupuesto y que se hagan las vinculaciones institucionales adecuadas.*

*Que este proyecto se vuelva un programa para la brindar atención a profundidad a las usuarias. Que las trabajadoras contratados por el IVM gocen de las prestaciones laborales de ley. Hacer más difusión, buscar apoyos de comités de las localidades para tener más respaldos en las acciones; brindar talleres y conferencias. Que verdaderamente se ejerzan como están establecidas en el PASE-VCM. Dar prioridad a la atención y menos al cumplimiento de la meta. Establecer contratos laborales permanentes y recibir capacitación estratégica. Contar con mayor material de difusión y establecer más vínculos con los municipios.*

*Que el programa permanezca todo el año, para mayor continuidad de actividades preventivas y de difusión. Buscando mecanismos que antepongan la calidad de la atención antes que la cantidad en los servicios. Crear un frente en la región que integre instancias*

*gubernamentales y organizaciones civiles con la sensibilidad para proteger el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia para avanzar en conjunto, ya que a veces sienten que nadie las acompaña en su lucha. Que la Procuraduría ejecute las denuncias que se levantan. Medidas que obliguen al cumplimiento con la responsabilidad de destinar el presupuesto al trabajo de prevención y atención de la violencia hacia las mujeres en todos los niveles (Federal, estatal y municipal)*

*Que las autoridades del IVM se involucren más en el trabajo y las acciones que se realizan. En relación a las políticas del Estado, que se apliquen las leyes y se respete lo que ya está escrito. Fomentar estrategias para llegar a comunidades poniendo especial énfasis a los hombres para que se concienticen sobre los derechos de las mujeres y romper con las desigualdades. En cuanto al programa, es necesario que se haga a largo plazo para tener la posibilidad de concluir los casos. Que la capacitación sea congruente con lo que se hace. Que la gente especializada esté sensibilizada respecto al tema de violencia y sobre equidad de género. Crear un fondo estatal para cubrir los procesos legales a término a partir de ciertas estrategias de seguimiento. En relación a las políticas públicas del estado, se recomienda que los institutos municipales de las mujeres funcionen como se debe.*

*Capacitar a los servidores públicos de los organismos especializados, respecto a las leyes y las reformas existentes en la materia. Sensibilización y compromiso con el personal que trabaja Violencia Contra las Mujeres, empatía con las usuarias, trato digno no sólo en el IVM sino en todas las dependencias públicas y de los servidores públicos.*

*Más capacitación al personal del DIF, Institutos municipales, Agencias Especializadas para que den el servicio con perspectiva de género.*

*Impartir talleres de género y violencia con el objetivo de sensibilizar a los funcionarios y servidores públicos encargados de proteger los derechos humanos de las mujeres.*

*Capacitar a los funcionarios y a la comunidad masculina en los temas de sensibilización.*

*Darle continuidad a la capacitación de los encargados que administran la justicia pues amenaza la calidad del trabajo y que impartan justicia. Actualización en los temas de perspectiva de género de los servidores públicos. Que las leyes creadas para prevenir y*

*atender la violencia se lleven a la práctica. Que se etiqueten los recursos destinados a la prevención y atención de la violencia en el Estado.*

*El personal operativo debe buscar la forma de seguir capacitándose, que se organicen reuniones una vez al mes para compartir experiencia de ambos Kalli. Sería importante penetrar en las escuelas de las diversas comunidades indígenas para favorecer actividades culturales. Que se les proporcioné más talleres de acuerdo a lo que hacen y de acuerdo al contexto. Respecto a las políticas estatales es necesario que haya más coordinación entre las instancias para que tengan conocimiento de las leyes. Contención emocional para agentes especializados en violencia pues son personas que no tienen vida privada y también se necesita más personal.*

*Las recomendaciones de las promotoras son:*

- *Que, las autoridades municipales las tomen en cuenta aunque sean indígenas.*
- *Que se reconozca el idioma náhuatl, que se les otorgue una identificación como traductoras, ya que en algunas agencias se los solicitan.*
- *Que el IVM las certifique como promotoras comunitarias.*
- *Qué los programas del IVM funcionen todo el año.*
- *Que el Instituto Municipal de la Mujer en Rafael Delgado tenga un papel más activo.*
- *Hace falta recursos para el traslado de las mujeres.*
- *Hace falta crear un Refugio.*

#### 8.2.2. Recomendaciones de política pública

- 1) Se requiere darle una prioridad muy alta al problema de la violencia de género en las agendas públicas del país y de los estados, para evaluar cómo se están aplicando las medidas establecidas en la Ley y los avances que se tengan en los diferentes sistemas. Asimismo, para dimensionar los presupuestos que se están asignado y la suficiencia de

los mismos en función de los avances que se tengan y de las necesidades que se detecten.

- 2) Con relación al acceso a la justicia por parte de las mujeres, se requiere un trabajo coordinado constante y profundo, a nivel de Estado, sociedad civil y de fortalecimiento institucional para abrir las compuertas del sistema de justicia para atender las diferentes expresiones de violencia hacia las mujeres que requieren un tratamiento legal. Esta gran tarea desborda los límites de la actuación de los y las prestadores de servicios, pero al mismo tiempo ellas y ellos han ocupado un gran vacío, a través de su acompañamiento a las mujeres, tratando de aminorar la discriminación que aún viven, con resultados significativos, pero insuficientes frente a la problemática que esto representa. Ya que lo observado en campo nos permite afirmar que la revictimización de que son objeto las mujeres, en este sector o en otros, afecta por igual a las y los profesionales de estos servicios.
- 3) La experiencia, estudios y estadísticas con las que se cuenta sobre la situación de violencia contra las mujeres en el estado, requieren estructurarse en torno a un diagnóstico estatal y regional que permita conocer los contextos que estructuran la violencia en contra de las mujeres, los alcances de la política actual para prevenirla y atenderla, los servicios, las transformaciones de las relaciones de género en los microespacios locales; ubicando en el centro del diagnóstico la situación de las mujeres y sus experiencias a nivel regional con los diferentes actores involucrados. Ello, con la finalidad de que se cuente con el análisis que dimensione el problema, además de la evaluación de los recursos institucionales y sociales disponibles y de su articulación. Lo cual permitirá sentar las bases para la formulación de planes, programas, proyectos y servicios acordes al contexto social, cultural, institucional y legal, con la concurrencia interinstitucional y la suficiencia programática presupuestal.
- 4) Una vez que el tema entre en la agenda pública de manera prioritaria, se requiere institucionalizar una política presupuestaria diseñada para lograr la igualdad de género, que plantee cambios profundos en las leyes y transformadora de las relaciones de género en función al logro de la igualdad y del derecho de las mujeres a

no ser discriminadas y a vivir con dignidad, autonomía y en libertad para el ejercicio de sus derechos.

- 5) Se requiere fortalecer y profundizar el trabajo con la sociedad civil, pues los servicios que se otorgan a través de los CAEs y Refugio resultaron bien evaluados en los diferentes aspectos, principalmente en cuanto a la continuidad de los servicios, pero lo que es común a todas las unidades de atención es la inestabilidad que enfrentan debido al proceso de asignación presupuestal, que propicia la falta de continuidad, suficiencia y oportunidad, tanto de los recursos federales como estatales.

A continuación se presentan recomendaciones específicas por cada área de evaluación:

 *Estrategias para mejorar las condiciones laborales y la planeación estratégica con perspectiva de género*

- 1) Es importante que este personal cuente con estabilidad en la contratación, a través de una política de regularización de las condiciones laborales, que sea negociada y asumida por parte de gobierno del estado; que permita el fortalecimiento de estas áreas y la continuidad, permanencia e institucionalización en materia de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, para lo cual se hace necesario que se cuente con personal estable, capacitado y especializado.
- 2) En cuanto al PAIMEF se requiere la oportunidad y suficiencia presupuestal para darle continuidad a esta política, articular la oferta institucional, consolidar procesos de autonomía de las mujeres. En este sentido, es importante considerar la viabilidad de una política presupuestaria multianual, en el marco de las leyes presupuestarias.
- 3) En cuanto al IVM, requiere una visión y planeación estratégica integral y a principios de año para trabajar de manera articulada, optimizando esfuerzos y recursos, así como delimitando acciones, metas y responsabilidades, de acuerdo a las necesidades regionales, a la integración del proyecto para PAIMEF y a la coordinación intra e interinstitucional.

 *Estrategia de sensibilización, capacitación y formación de recursos humanos de las áreas para la prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres.*

1) Se requiere contar con un programa de capacitación anual que incluya las etapas de detección de necesidades; de un diseño en el que se consideren diferentes modalidades de capacitación; la oferta existente de capacitación; su ejecución calendarizada; la evaluación de resultados, su seguimiento y continuidad.

En ese sentido, se necesita un programa de sensibilización, capacitación y profesionalización diversificado y acorde a los diferentes actores gubernamentales, del sector social y privado, en materia de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres. A manera de propuesta y recogiendo las inquietudes del personal operativo, se sugiere lo siguiente:

Ejes temáticos:

-  Los derechos humanos de las mujeres en el contexto internacional, nacional y estatal: marcos de actuación.
-  Transversalización e institucionalización de la perspectiva de género, en el contexto del diseño de políticas públicas orientadas al logro de la igualdad sustantiva y efectiva entre mujeres y hombres, así como en materia de detección, prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia en contra de las mujeres.
-  Temas jurídicos específicos con perspectiva de género, considerando los diferentes tipos y modalidades de violencia en contra de las mujeres, el sistema de justicia, cultura de la denuncia; herramientas para el autocuidado; entre otros.
-  Temas de psicología específicos con perspectiva de género para la atención de las mujeres víctimas de violencia; el desarrollo de habilidades socio-afectivas; el trabajo con grupos experienciales y psicoterapéuticos; modelos psico-educativos; intervención en crisis; psicología jurídica y otros.
-  Talleres para el manejo de herramientas didácticas, protocolos de intervención; herramientas de trabajo específicas y otras metodologías para el fortalecimiento y estandarización de los procesos de atención.

2) Se requiere contar con un estrategia de capacitación y coordinación formalizada en convenios y acuerdos con el sector de procuración y administración de justicia, para darle cobertura, formalidad y soporte institucional a las acciones y trámites emprendidos por las y los abogadas que hacen el acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia que viven casos de violencia extrema y requieren protección; o para las que se deciden a iniciar procesos legales o bien que han sido re-victimizadas o que buscan cerrar los procesos ya iniciados y con escasos resultados.

3) Se requiere contar con una estrategia de certificación de capacidades para reconocer la experiencia y capacidades de este personal como prestadores de servicios especializados, en el caso de las promotoras indígenas; del personal de las áreas de psicología, jurídica y de trabajo social.

 *Estrategia para la detección y prevención de la violencia en contra de las mujeres*

1) Se requiere diseñar una estrategia en este sentido con acciones, tiempos, metas y presupuesto específico; que responda las necesidades regionales; que incluya el trabajo de promoción y difusión comunitaria; el trabajo en red con actores locales; reuniones y programas de trabajo interinstitucionales; talleres de autodiagnóstico; formación de promotores/as; sensibilización para la APM, en escuelas y otros espacios públicos o privados en los que se genere violencia o discriminación en contra de las mujeres.

2) Se hace necesario que se detecten las necesidades de recursos informáticos, didácticos y de difusión para llevar a cabo estas acciones

3) Es imprescindible que se haga en el marco de la coordinación de esfuerzos y recursos, conforme lo definido en la ley para el ámbito de coordinación estatal y municipal; como parte de los Sistemas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres.

4) Es importante que se incluya de manera estratégica la fase de promoción de los servicios de las unidades móviles, con el acompañamiento del IVM para convocar a reuniones con las instancias que van a proporcionar el apoyo y los espacios para el otorgamiento de estos servicios, formalizándolo a través de bases y acuerdos de colaboración.

 *Estrategias para los servicios integrales de atención*

1) Es importante que se considere una estrategia de trabajo en red con los actores gubernamentales, no gubernamentales y ciudadanía, con el fin de lograr lo siguiente:

a) Detección de necesidades de atención: valorar cuál es actualmente la cobertura real y en dónde se requiere ampliarla

b) Identificar y mapear los casos de violencia extrema, la cobertura existente y en dónde se requieren refugios y para qué tipo de casos.

c) Desarrollar protocolos de actuación diversificados a la situación de la violencia que se presente en las regiones con responsabilidades y criterios de actuación claramente definidos, que permita salvaguardar la vida de las y los profesionales como la de las víctimas.

d) Sistematizar su experiencia, estructurar cuáles son las rutas interinstitucionales que actualmente se siguen, cuál es su sistema de referencia y contrareferencia; en dónde se presenta la re-victimización; cuál es la estrategia de seguimiento a implementar; cómo se puede optimizar la información con la que se alimenta y genera el Banco estatal de datos; entre otras.

e) Cómo se puede ampliar el acceso de las mujeres a estos servicios, bajo qué estrategias, entre otras.

2) Es imprescindible formular uno o varios modelos de atención regionales, que conjunte los esfuerzos encaminados a garantizar los derechos de las mujeres; que incluya las diversas modalidades de atención, las especificidades de los contextos regionales, la multiculturalidad; la expresión de la violencia, las redes de apoyo, las capacidades y estrategias de afrontamiento exitosas; las estrategias de coordinación; la difusión y evaluación de resultados; principalmente.

3) Es central contar con estrategias de prevención y atención que se vinculen a los otros dos ejes de acción: la sanción y la erradicación de la violencia; fomentando una cultura de la denuncia, evaluando la actuación de las y los funcionarios de este sector en el marco de sus atribuciones establecidas en las leyes; valorando la necesidad de un sistema de formación, mecanismos e incentivos para que cumplan sus funciones.

4) Se requiere aumentar la capacidad instalada de las unidades de atención y crear otras, de acuerdo a lo reportado en el apartado de resultados por unidades de atención. En consulta con el personal de las mismas.

5) Es de vital importancia fortalecer a las unidades móviles en cuanto a recursos humanos, financieros y materiales; así como con un estrategia más cercana de acompañamiento, no solo de las oficinas regionales o módulos, sino del personal del IVM para formalizar acuerdos de coordinación interinstitucional en el ámbito municipal. Asimismo, es prioritario que cuenten con estrategias de detección de riesgos y de seguridad, que incluya los traslados y los lugares a donde llegan; considerando también el tipo de casos que atienden.

6) Se requiere contar con espacios de trabajo adecuados, principalmente en el caso de las unidades móviles y de la oficina regional de Sotavento (Centro).

7) De las estrategias de autocuidado y contención emocional, es central que se diseñe un programa a nivel grupal e individual, con acciones permanentes para la liberación de emociones, la desensibilización del impacto que genera el trabajar con estos casos; manejar el estrés; fortalecer la empatía y distancia sana con los casos; evitar que se reproduzca la violencia en los espacios de trabajo, compartir los casos y las estrategias de afrontamiento y, en general, para mejorar el clima laboral, las relaciones en el equipo de trabajo y la vida personal.

Finalmente, esperamos que esta evaluación haya contribuido, desde un marco ético, a plantear soluciones viables, pero sobre todo a la esperanza de construir un horizonte común de existencia con las mujeres y hombres que luchan por dignificar las relaciones humanas, privilegiando el diálogo y el reconocimiento.