

# Manual

de procedimientos  
para centro de atención  
y refugio para mujeres y sus hijos  
e hijas víctimas de violencia  
familiar y sexual



INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS MUJERES  
MÉXICO



Universidad  
del Caribe

2008  
CANCUN, QUINTANA ROO, MÉXICO  
CONOCIMIENTO Y CULTURA PARA EL DESARROLLO HUMANO

**Instituto Nacional de las Mujeres**  
Inmujeres

Primera edición: noviembre de 2004

D.R. C Instituto Nacional de las Mujeres  
Alfonso Esparza Oteo 119  
Col. Guadalupe Inn  
Del. Álvaro Obregón  
C.P. 01020, México, D.F.  
[www.inmujeres.gob.mx](http://www.inmujeres.gob.mx)

Impreso en México / *Printed in Mexico*

## ÍNDICE

I. Introducción .....	13
Justificación del problema .....	14
II. Marco conceptual. Derechos humanos de las mujeres .....	15
Violencia de género y misoginia: Reflexiones psicosociales sobre un un posible factor explicativo .....	22
Las actitudes misóginas .....	22
La violencia de género .....	25
Mitos sobre los hombres que ejercen violencia .....	35
La violencia y la salud de las mujeres .....	37
III	
1. Definiciones básicas .....	43
a. ¿Qué es un refugio?	
b. ¿Qué no es un refugio?	
c. ¿Qué es un Centro de Atención Externa para Mujeres Maltratadas?	
d. ¿Para qué sirven?	
e. Una de las soluciones	
IV	
2. Estructura organizacional de Centro del Atención y Refugio .....	45
3. Integración en la comunidad .....	46
4. Organigrama operativo .....	46
5. Consejo directivo .....	46
5.1 Responsabilidades y funciones del Consejo Directivo	
a. Responsabilidades	
b. Funciones	
6. Dirección Ejecutiva .....	47
6.1 Descripción del puesto	
a. Funciones	
b. Descripción de funciones	
b.1. Relaciones interinstitucionales de apoyo	
c. Funciones estratégicas	
d. Recursos humanos	
e. Programas de atención	
f. Programas de desarrollo	
6.2 Perfil del puesto	
a. Estudios	
b. Habilidades	
7. Asistente de Dirección .....	49
7.1 Descripción del puesto	
a. Funciones	

7.2 Perfil del puesto	
a. Estudios	
b. Habilidades	
8. Coordinación administrativa .....	49
8.1 Descripción del puesto	
a. Funciones	
b. Control de recursos materiales y financieros, control de ingresos y egresos	
c. Contabilidad	
d. Inversiones	
e. Recursos Humanos	
f. Presupuesto anual	
g. Actividades administrativas	
h. Recursos materiales	
8.2 Perfil del puesto	
a. Estudios	
b. Habilidades	
9. Asistente administrativa .....	52
9.1 Descripción del puesto	
a. Funciones	
9.2 Perfil del puesto	
a. Estudios	
b. Habilidades	
10. Conducadora de la unidad vehicular administrativa .....	53
10.1 Descripción del puesto	
a. Funciones	
10.2 Perfil del puesto	
a. Estudios	
b. Habilidades	
11. Personal de intendencia .....	53
11.1 Descripción del puesto	
a. Funciones	
11.2 Perfil del puesto	
a. Estudios	
b. Habilidades	
12. Políticas de operación .....	54
12.1 Clasificación de políticas	
a. Administrativas	
b. Financieras	
c. Seguridad	
12.2 Descripción de las políticas financieras	
a. Uso de instalaciones y equipo de trabajo	
b. Inventarios	

c. Laborales	
d. Vacaciones, permisos, faltas, retardos	
c. Despidos y disciplina	
d. Sueldos, prestaciones y préstamos	
13. Reglamento de trabajo .....	56
14. Presentación personal .....	56
15. Desarrollo profesional .....	57
16. Horarios de trabajo .....	57
<b>V. Recepción y atención a las usuarias en oficina</b>	
17. Procedimientos en oficina .....	59
17.1 Ingreso en oficina	
a. Procedimientos	
18. Departamento de Psicología Atención Externa .....	60
a. Objetivo	
b. Justificación	
c. Perfil del puesto	
d. Habilidades	
e. Responsabilidades	
f. Funciones	
19. Entrevista Inicial .....	62
a. Objetivo	
b. ¿Cómo se hace?	
c. Norma Oficial de Salud para víctimas de violencia	
20. Barreras para dejar al agresor .....	81
a. El síndrome de Estocolmo doméstico en mujeres maltratadas	
b. El adjetivo doméstico	
c. Síndrome de adaptación paradójica a la violencia	
21. Atención telefónica en oficina .....	89
a. Objetivo	
b. Responsable	
c. ¿Cómo se hace?	
22. Modelo de atención psicológica en refugio .....	90
23. Apoyo a grupo legal .....	118
a. Objetivo	
b. Responsable	

24. Gestoría para atención psiquiátrica .....	118
a. Objetivo	
b. Responsable	
c. ¿Cómo se hace?	
25. Llenado del formato de observaciones en entrevistas subsecuentes .....	119
a. Objetivo	
b. ¿Cómo se hace?	
26. Apoyo a eventos de Prevención .....	119
a. Objetivo	
b. ¿Cómo se hace?	
1.1. Pláticas	
1.2. Brigadas	
27. Reporte victimológico .....	120
a. Objetivo	
b. Actividad	
c. Responsable	
d. ¿Cómo se hace?	
28. Consejería .....	120
a. Objetivo	
b. Actividad	
c. Responsable	
d. ¿Cómo se hace?	
e. Observaciones	
29. Departamento Legal .....	122
a. Visión	
b. Objetivo y Misión	
c. Perfil del puesto	
d. Sexo	
e. Edad	
f. Experiencia	
g. Habilidades	
30. Servicios y funciones del departamento .....	123
31. Asesoría en grupo .....	124
31.1 En oficina	
31.2 En refugio	
32. Violencia familiar .....	126
33. Palabras clave: controlar y someter .....	126

34. Tipos de violencia familiar .....	127
a. Violencia física	
b. Violencia psicológica o emocional	
c. Violencia patrimonial o económica	
d. Violencia sexual	
35. Separación provisional de cónyuges .....	128
a. Agencias del Ministerio Público Familiar	
b. Ante un juez de lo familiar	
36. Juicio sumario de alimentos .....	128
37. Divorcio .....	129
a. Divorcio Administrativo	
b. Divorcio por Mutuo Consentimiento o Divorcio Voluntario	
c. Divorcio Necesario	
38. Demanda-Querella .....	129
a. Demanda	
b. Querella	
39. Asesoría individual .....	130
a. En oficina	
b. En refugio	
40. Atención legal al egresar del refugio .....	131
41. Procedimientos legales .....	131
a. Separación provisional de cónyuges	
a.1 Ante la agencia del Ministerio Público Familiar	
a.2 Ante juez familiar	
42. Divorcio .....	134
a. Divorcio Administrativo	
b. Divorcio Voluntario o por Mutuo Consentimiento	
c. Divorcio Necesario	
43. Juicio sumario de alimentos .....	137
44. Controversias sobre la controversia y posesión interina de menores .....	138
45. Procesos penales .....	139
a. Denuncias	
b. Querella	

46. Elaboración, presentación y seguimiento de los juicios, incluyendo apelación y amparo .....	141
a. Apelaciones	
b. Amparos	
47. Acompañamiento a las mujeres durante todo su proceso, incluyendo aquellos procesos que se tramiten fuera del estado .....	143
48. Reuniones con os agresores, incluyendo a los abogados de éstos .....	144
49. Gestoría ante dependencias gubernamentales y no gubernamentales .....	144
50. Canalizaciones .....	145
51. Asesoría telefónica .....	146
52. Participación en pláticas informativas, foros, conferencias, entrevistas de radio y televisión .....	146
53. Funciones de las abogadas del departamento .....	147
a. Reporte diario de actividades	
b. Reporte mensual de actividades	
54. Rol de funciones .....	149
55. Departamento de Trabajo Social .....	150
a. Objetivo	
b. Justificación	
55.1 Perfil del puesto	
a. Edad	
b. Sexo	
c. Habilidades	
55.2 Descripción del puesto	
a. Responsabilidades	
b. Funciones	
c. Actividades	
56. Apoyo en entrevistas iniciales .....	153
a. Actividades	
b. Refugio	
c. Estancia temporal en otro refugio	
d. Contacto	
e. Traslado	
f. Medidas de seguridad	



57. Ir a su domicilio por sus hijos e hijas y sus pertenencias .....	155
a. Contacto	
b. Trámites posibles	
c. Traslado	
d. Medidas de seguridad	
57.1 Se establece plan de seguridad	
a. Plan de seguridad	
58. Apoyo al Departamento de Prevención .....	156
a. Apoyo en conferencias	
b. Apoyo en brigadas	
59. Coordinación de personal en servicio social y/o prácticas personales de trabajo social .....	158
A. Actividades	
B. Gestiones médicas y/o asistenciales	
a. Vivienda	
b. Salud	
c. Educación	
d. Alimentación	
e. Laboral	
f. Refugio temporal	
C. Trámites	
D. Traslado	
E. Acompañamiento a las familias	
F. Contacto	
G. Trámites	
H. Traslado	
* Dictámenes Médicos	
- Contacto	
- Trámites	
- Traslado	
- Medidas de seguridad	
* Ingreso a Refugio	
- Contacto	
- Trámites	
- Traslado	
- Medidas de seguridad	
* Ingreso a Refugios Temporales	
- Contacto	
- Trámites	
- Traslado	
- Medidas de seguridad	

\* Ir a su domicilio por sus hijos e hijas o bien por pertenencias

- Contacto
- Trámites
- Traslado
- Medidas de seguridad

\* Visitas institucionales

- Contacto
- Trámites
- Traslado
- Medidas de seguridad

## **VI. Agenda de citas e intervención en crisis**

60. Apoyo en agenda de citas .....	169
A. Vía telefónica	
B. Vía personal	
61. Asesoría telefónica .....	169
A. Personas que requieren información acerca de la institución	
B. Personas que solicitan informes acerca de un familiar que ingresó a refugio	
C. Personas que requieren cancelar su cita y programar una nueva	
62. Seguimiento .....	171
A. Seguimiento telefónico	
B. Seguimiento por medio de visita domiciliaria	
63. Atención de llamadas al celular de emergencia .....	175
a. Actividades	
b. Si la persona se encuentra sola	
c. Si la mujer se encuentra con su agresor	
64. Contacto con otros refugios .....	177
1. Para recibir una familia de otro estado al refugio	
2. Para canalizar una familia atendida en la institución (ya sea en oficina o refugio) al refugio de otro estado	
3. Para canalizar una familia que solicita refugio, de un estado a otro. (Sin intervención del refugio de la institución)	
65. Medidas de seguridad .....	180
a. ¿Cómo llevar a cabo el traslado?	
b. ¿Cuáles son los trámites para tener contacto con otros refugios?	

## **VII. Atención y procedimiento en refugio**

66. Atención a las familias que ingresan al refugio .....	183
a. Celular de emergencia	
b. Consulta externa	
c. Consulta externa durante la primera entrevista	
67. Intervención de Trabajo Social. Ingreso a refugio .....	186
68. Intervención de Trabajo Social. Estancia en el refugio .....	188
a. Asuntos pendientes de ingreso a refugio	
b. Citas familiares	
69. Coordinación de traslados de familias .....	189
a. Contacto con familiares	
b. Gestiones	
c. Apoyo al departamento legal	
70. Intervención de trabajo social. Egreso de refugio .....	191
71. Intervención de trabajo social. Seguimiento .....	192
72. Control de expedientes y base de datos .....	192
a. Los expedientes están conformados por	
b. La manera en que se lleva el control de los expedientes es como se enuncia a continuación	

## **VIII. Base de datos**

73. Base de datos .....	195
-------------------------	-----

## **IX. Presentaciones y formatos**

74. Anexos .....	197
------------------	-----

Síndrome de la mujer maltratada  
Flujograma parcial de atención  
Información sobre el funcionamiento del refugio  
Integración a la comunidad  
Organigrama operativo

### Formatos:

- Entrevista inicial para víctimas de violencia familiar
- Registro de atención médica en casos de violencia familiar
- Convenio de aceptación de ingreso al refugio
- Refugio para mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia familiar
- Convenio de traslado de refugio
- Trabajo social, acompañamiento y seguimiento
- Entrevista telefónica



## Introducción

La violencia masculina contra las mujeres es una de las manifestaciones más inadmisibles de la desigualdad entre los sexos y su erradicación debe constituir una prioridad social y política.

*Hombres por la Igualdad, Jerez, España*

El presente manual responde a las peticiones emitidas por las personas que trabajan incansablemente en los *refugios para mujeres, sus hijos e hijas menores de edad en situación de violencia familiar*, durante las reuniones nacionales de trabajo realizadas con representantes de los refugios en función y que se encuentran en fase de proyecto, mismas que el Instituto Nacional de las Mujeres ha auspiciado como parte del compromiso adquirido en el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no discriminación contra las Mujeres (PROEQUIDAD) para fortalecer la Red Nacional de Refugios.

El Instituto Nacional de las Mujeres publica el Manual consciente de la importancia que tiene para el trabajo de los refugios el contar con un documento que contenga desde la perspectiva de género la misión, filología, el planteamiento del problema, los diversos instrumentos utilizados en los procedimientos de los modelos de atención y de protección que se brindan por las distintas áreas que conforman el refugio, así como los procedimientos y las funciones de cada puesto de la estructura organizacional.

Es la Universidad del Caribe quien elabora el Manual, debido al enfoque de su labor académica y de investigación, así como al interés mostrado por el tema y al pulso de su trabajo con algunas organizaciones no gubernamentales y de profesionales que trabajan el tema, como el Pisc. Andrés Montero y el Dr. Mario Zumaya, los Centros de Atención Externa y Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar y Sexual, Alternativas Pacíficas A.C., el Centro Integral de Atención a las Mujeres y sus Hij@s CIAM Cancún A.C., el National Training Center for Domestic Violence en Austin, Texas, Mujeres en Red y el Colectivo de Hombres por la Igualdad de Jerez, España. En este sentido, el tratamiento del Manual es amplio porque en él se recogen los saberes, experiencias y logros de estas personas, que generosamente hicieron su aportación teórica como un legado para el cumplimiento del objetivo común.

---

## Justificación del problema

La violencia contra las mujeres ha sido definida como “todo acto de violencia que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la vida privada”. Es identificada por la Organización Mundial de la Salud como la pandemia del siglo XXI. La violencia puede ser vista como un conjunto de conductas aprendidas y comportamientos controladores que son culturalmente aceptados y producen una relación entrampada.

El 98 por ciento de las víctimas son mujeres, de ahí que se le identifica más claramente como violencia contra las mujeres, basada ésta en el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres. Esta es la causa de la violencia que vivimos en las calles y nos corresponde a todos y todas detenerla.

Estamos conscientes de los efectos que la violencia produce en el bienestar de las personas que la viven y también sabemos que por cada mujer que vive violencia, por lo menos existen de dos a cuatro testigos silenciosos y silenciados; los niños, que al crecer probablemente serán repetidores de este patrón de conducta, y las niñas, que aprenden a someterse y a aguantar “por amor”.

Es nuestra intención colaborar en la desactivación de esta cultura, que está causando tantos estragos en la calidad de vida de las familias (establecer leyes locales y adaptarlas) y de todo México. La violencia familiar es considerada como un problema de derechos humanos y de salud pública, que atañe tanto a las dependencias gubernamentales como a las empresas privadas, impactando a su vez en la economía de las mismas, con la repercusión correspondiente en los ingresos familiares.

Ante esta situación, nuestra organización ofrece una alternativa de protección y atención interdisciplinaria para las mujeres y sus hijos e hijas sujetos de violencia, ofreciéndoles refugio temporal, así como programas de apoyo, con la intención de hacer valer el derecho constitucional (Artículo 20) al que toda ciudadana y todo ciudadano mexicano debe tener acceso. 🔄

## Marco conceptual. Derechos humanos de las mujeres

Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer  
Resolución de la Asamblea General  
Organización de las Naciones Unidas  
48/104 del 20 de diciembre de 1993

La Asamblea General,

Reconociendo la urgente necesidad de una aplicación universal a la mujer de los derechos y principios relativos a la igualdad, seguridad, libertad, integridad y dignidad de todos los seres humanos,

Observando que estos derechos y principios están consagrados en instrumentos internacionales, entre los que se cuentan la Declaración Universal de Derechos Humanos (1), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (2), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales 2/, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (3) y la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (4),

Reconociendo que la aplicación efectiva de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) contribuiría a eliminar la violencia contra la mujer y que la declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, enunciada en la presente resolución, reforzaría y complementaría ese proceso, 4/ Resolución 39/46, anexo.

Preocupada porque la violencia contra la mujer constituye un obstáculo no sólo para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz, tal como se reconoce en las Estrategias de Nairobi orientadas hacia el futuro para el adelanto de la mujer (5), en las que se recomendó un conjunto de medidas encaminadas a combatir la violencia contra la mujer, sino también para la plena aplicación de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

Afirmando que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales e impide total o parcialmente a la mujer gozar de dichos derechos y libertades, y preocupada por el descuido de larga data de la protección y fomento de esos derechos y libertades en casos de violencia contra la mujer,

Reconociendo que la violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han

conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer, y que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto del hombre,

Preocupada por el hecho de que algunos grupos de mujeres, como por ejemplo las mujeres pertenecientes a minorías, las mujeres indígenas, las refugiadas, las mujeres migrantes, las mujeres que habitan en comunidades rurales o remotas, las mujeres indigentes, las mujeres recluidas en instituciones o detenidas, las niñas, las mujeres con alguna discapacidad, las ancianas y las mujeres en situaciones de conflicto armado, son particularmente vulnerables a la violencia,

Recordando la conclusión en el párrafo 23 del anexo a la resolución 1990/15 del Consejo Económico y Social, de 24 de mayo de 1990, en la que se reconoce que la violencia contra la mujer en la familia y en la sociedad se ha generalizado y trasciende las diferencias de ingresos, clases sociales y culturas, y debe contrarrestarse con medidas urgentes y eficaces para eliminar su incidencia,

Rememorando, asimismo, la resolución 1991/18 del Consejo Económico y Social, de 30 de mayo de 1991, en la que el Consejo recomendó la preparación de un marco general para un instrumento internacional que abordara explícitamente la cuestión de la violencia contra la mujer,

Observando con satisfacción la función desempeñada por los movimientos en pro de la mujer para que se preste más atención a la naturaleza, gravedad y magnitud del problema de la violencia contra la mujer, alarmada por el hecho de que las oportunidades de que dispone la mujer para lograr su igualdad jurídica, social, política y económica en la sociedad se ven limitadas, entre otras cosas, por una violencia continua y endémica,

Convencida de que, a la luz de las consideraciones anteriores, se requieren una definición clara y completa de la violencia contra la mujer, una formulación clara de los derechos que han de aplicarse a fin de lograr la eliminación de la violencia contra la mujer en todas sus formas, un compromiso por parte de los Estados de asumir sus responsabilidades, y un compromiso de la comunidad internacional para eliminar la violencia contra la mujer,

Proclama solemnemente la siguiente Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer e insta a que se hagan todos los esfuerzos posibles para que sea universalmente conocida y respetada:



### Artículo 1

A los efectos de la presente Declaración, por “violencia contra la mujer” se entiende todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.

### Artículo 2

Se entenderá que la violencia contra la mujer abarca los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos:

- a) La violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación;
- b) La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada;
- c) La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra.

### Artículo 3

La mujer tiene derecho, en condiciones de igualdad, al goce y la protección de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, civil y de cualquier otra índole. Entre estos derechos figuran:

- a) El derecho a la vida (6)
- b) El derecho a la igualdad (7)
- c) El derecho a la libertad y la seguridad de la persona (8)
- d) El derecho a igual protección ante la ley (9)

- e) El derecho a verse libre de todas las formas de discriminación (10)
- f) El derecho al mayor grado de salud física y mental que se pueda alcanzar (11)
- g) El derecho a condiciones de trabajo justas y favorables (12)
- h) El derecho a no ser sometida a tortura, ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (13)

#### Artículo 4

Los Estados deben condenar la violencia contra la mujer y no invocar ninguna costumbre, tradición o consideración religiosa para eludir su obligación de procurar eliminarla. Los Estados deben aplicar por todos los medios apropiados y sin demora una política encaminada a eliminar la violencia contra la mujer. Con este fin, deberán:

- a) Considerar la posibilidad, cuando aún no lo hayan hecho, de ratificar la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, de adherirse a ella o de retirar sus reservas a esa Convención;
- b) Abstenerse de practicar la violencia contra la mujer;
- c) Proceder con la debida diligencia a fin de prevenir, investigar y, conforme a la legislación nacional, castigar todo acto de violencia contra la mujer, ya se trate de actos perpetrados por el Estado o por particulares;
- d) Establecer, en la legislación nacional, sanciones penales, civiles, laborales y administrativas, para castigar y reparar los agravios infligidos a las mujeres que sean objeto de violencia; debe darse a éstas acceso a los mecanismos de la justicia y, con arreglo a lo dispuesto en la legislación nacional, a un resarcimiento justo y eficaz por el daño que hayan padecido; los Estados deben además informar a las mujeres de sus derechos a pedir reparación por medio de esos mecanismos;
- e) Considerar la posibilidad de elaborar planes de acción nacionales para promover la protección de la mujer contra toda forma de violencia o incluir disposiciones con ese fin en los planes existentes, teniendo en cuenta, según proceda, la cooperación que puedan proporcionar

las organizaciones no gubernamentales, especialmente las que se ocupan de la cuestión de la violencia contra la mujer;

**f)** Medidas de índole jurídica, política, administrativa y cultural que puedan fomentar la protección de la mujer contra toda forma de violencia, y evitar eficazmente la reincidencia en la victimización de la mujer como consecuencia de leyes, prácticas de aplicación de la ley y otras intervenciones que no tengan en cuenta la discriminación contra la mujer.

**g)** Esforzarse por garantizar, en la mayor medida posible a la luz de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional, que las mujeres objeto de violencia y, cuando corresponda, sus hijos, dispongan de asistencia especializada, como servicios de rehabilitación, ayuda para el cuidado y manutención de los niños, tratamiento, asesoramiento, servicios, instalaciones y programas sociales y de salud, así como estructuras de apoyo y, asimismo, adoptar todas las demás medidas adecuadas para fomentar su seguridad y rehabilitación física y psicológica;

**h)** Consignar en los presupuestos del Estado los recursos adecuados para sus actividades relacionadas con la eliminación de la violencia contra la mujer;

**i)** Adoptar medidas para que las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y los funcionarios que han de aplicar las políticas de prevención, investigación y castigo de la violencia contra la mujer reciban una formación que los sensibilice respecto de las necesidades de la mujer;

**j)** Adoptar todas las medidas apropiadas, especialmente en el sector de la educación, para modificar las pautas sociales y culturales de comportamiento del hombre y de la mujer, y eliminar los prejuicios y las prácticas consuetudinarias o de otra índole basadas en la idea de la inferioridad o la superioridad de uno de los sexos y en la atribución de papeles estereotipados al hombre y a la mujer;

**k)** Promover la investigación, recoger datos y compilar estadísticas, especialmente en lo concerniente a la violencia en el hogar, relacionadas con la frecuencia de las distintas formas de violencia contra la mujer, y fomentar

las investigaciones sobre las causas, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias de esta violencia, así como sobre la eficacia de las medidas aplicadas para impedirla y reparar sus efectos; se deberán publicar esas estadísticas, así como las conclusiones de las investigaciones;

**l)** Adoptar medidas orientadas a eliminar la violencia contra las mujeres especialmente vulnerables;

**m)** Incluir, en los informes que se presenten en virtud de los instrumentos pertinentes de las Naciones Unidas relativos a los derechos humanos, información acerca de la violencia contra la mujer y las medidas adoptadas para poner en práctica la presente Declaración;

**n)** Promover la elaboración de directrices adecuadas para ayudar a aplicar los principios enunciados en la presente Declaración;

**o)** Reconocer el importante papel que desempeñan en todo el mundo el movimiento en pro de la mujer y las organizaciones no gubernamentales en la tarea de despertar la conciencia acerca del problema de la violencia contra la mujer y aliviar dicho problema;

**p)** Facilitar y promover la labor del movimiento en pro de la mujer y las organizaciones no gubernamentales, y cooperar con ellos en los planos local, nacional y regional;

**q)** Alentar a las organizaciones intergubernamentales regionales a las que pertenezcan a que incluyan en sus programas, según convenga, la eliminación de la violencia contra la mujer.

## Artículo 5

Los órganos y organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas deberán contribuir, en sus respectivas esferas de competencia, al reconocimiento y ejercicio de los derechos y a la aplicación de los principios establecidos en la presente Declaración y, a este fin, deberán, entre otras cosas:

- a) Fomentar la cooperación internacional y regional con miras a definir estrategias regionales para combatir la violencia, intercambiar experiencias y financiar programas relacionados con la eliminación de la violencia contra la mujer;
- b) Promover reuniones y seminarios encaminados a despertar e intensificar la conciencia de toda la población sobre la cuestión de la violencia contra la mujer;
- c) Fomentar, dentro del sistema de las Naciones Unidas, la coordinación y el intercambio entre los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos a fin de abordar con eficacia la cuestión de la violencia contra la mujer;
- d) Incluir en los análisis efectuados por las organizaciones y los órganos del sistema de las Naciones Unidas sobre las tendencias y los problemas sociales, por ejemplo, en los informes periódicos sobre la situación social en el mundo, un examen de las tendencias de la violencia contra la mujer;
- e) Alentar la coordinación entre las organizaciones y los órganos del sistema de las Naciones Unidas a fin de integrar la cuestión de la violencia contra la mujer en los programas en curso, haciendo especial referencia a los grupos de mujeres particularmente vulnerables a la violencia;
- f) Promover la formulación de directrices o manuales relacionados con la violencia contra la mujer, tomando en consideración las medidas mencionadas en la presente Declaración;
- g) Considerar la cuestión de la eliminación de la violencia contra la mujer, cuando proceda, en el cumplimiento de sus mandatos relativos a la aplicación de los instrumentos de derechos humanos;
- h) Cooperar con las organizaciones no gubernamentales en todo lo relativo a la cuestión de la violencia contra la mujer.

## Artículo 6

Nada de lo enunciado en la presente Declaración afectará a disposición alguna que pueda formar parte de la legislación de un Estado o de cualquier convención, tratado o instrumento internacional vigente en ese Estado, y sea más conducente a la eliminación de la violencia contra la mujer.

## Violencia de género y misoginia: Reflexiones psicosociales sobre un posible factor explicativo

El término misoginia está formado por la raíz griega “miseo”, que significa odiar, y “gyne”, cuya traducción sería mujer, y se refiere al odio, rechazo, aversión y desprecio de los hombres hacia las mujeres y, en general, hacia todo lo relacionado con lo femenino.

De acuerdo con la definición que da la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la discriminación es la distinción, la exclusión o la preferencia que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y de las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública. A esta definición hay que añadirle la especificidad en cuanto a la discriminación de personas en función de su sexo: *sexismo*.

Paralelamente a los cambios observados en las actitudes racistas, se ha sugerido que es posible observar cambios similares en las actitudes sexistas. Así, algunos autores y autoras han diferenciado entre un “sexismo tradicional u hostil” y un “sexismo benévolo” con una carga menos negativa. Aquí se analizan las características de ambos tipos de sexismo y sus relaciones con la misoginia. Estos conceptos psicosociales han sido pro-

puestos como un *posible factor explicativo* en el fenómeno de la violencia de género.

Asimismo, se revisan las hipótesis que proponen una relación entre sexismo, misoginia y violencia de género y su aplicación en la práctica profesional de los y las psicólogas.

### Las actitudes misóginas

El concepto de actitud se analiza en psicología social desde dos modelos fundamentales: el modelo tridimensional y el modelo unidimensional. Desde un punto de vista tridimensional (Rosenberg y Hovland, 1960), la actitud se entiende como una predisposición a responder a alguna clase de estímulo con cierta clase de respuesta, sea afectiva, cognitiva o conductual. Es decir, según este planteamiento, la actitud tendría tres componentes:

El componente afectivo serían los sentimientos o emociones que provoca el objeto de actitud y que pueden ser positivos o negativos, de agrado o desagrado. El prejuicio, en tanto que afecto o evaluación negativa hacia los miembros de grupos socialmente definidos, formaría parte de este componente afectivo.

En segundo lugar, el componente cognitivo de la actitud incluiría el modo como se percibe al objeto de actitud y los pensamientos, ideas y creencias sobre él, que pueden ser favorables o desfavorables. El estereotipo, como conjunto de creencias sobre los atributos o características asignados al grupo, formaría parte de este componente cognitivo.

Y el componente conductual sería la tendencia o predisposición a actuar de determinada manera en relación con el objeto de actitud. La discriminación, en tanto conducta de falta de igualdad, sea de apoyo u hostil, en el trato otorgado a las personas en virtud de su pertenencia al grupo o categoría en cuestión, conformaría el componente conductual de la actitud.

Desde un punto de vista unidimensional (Fishbein y Ajzen, 1975), la actitud se entiende exclusivamente como un sentimiento general, permanentemente positivo o negativo, hacia una persona, objeto, problema, etc. (emociones hacia el objeto de actitud) y se proponen los conceptos de creencias (opiniones que la persona tiene sobre el objeto de actitud) e intención conductual (disposición a comportarse de una determinada forma en relación con el objeto de actitud). Así, desde esta concepción, el prejuicio sería la actitud negativa hacia una persona o grupo, y el estereotipo la creencia.

Esta breve introducción sobre qué es y cómo se entiende la actitud nos permite

acercarnos al concepto de sexismo. Por sexismo podemos entender una actitud hacia una persona o personas en virtud de su sexo biológico.

Desde un punto de vista tridimensional de las actitudes, entenderíamos por sexismo la respuesta evaluativa (cognitiva, afectiva y conductual) ante una persona en razón de su pertenencia a uno u otro sexo biológico; y desde un modelo unidimensional, entenderíamos que la actitud (sentimiento) sexista estaría relacionada con determinadas creencias sexistas y con una intención de comportamiento discriminatoria.

Es importante resaltar que para algunos y algunas autoras (Glick y Fiske, Moya y Glick 1998), el sexismo es ambivalente porque incluye tanto aspectos o evaluaciones positivas como negativas de la mujer. En cambio, para otros (Myers 1995), el sexismo es una actitud negativa, una evaluación que incluye tan sólo aspectos negativos sobre la mujer y la condición femenina.

Tomando como referencia los cambios observados en las actitudes racistas, se han analizado los cambios ocurridos en el sexismo. Es decir, igual que se ha observado un racismo sutil (Meertens y Pettigrew, 1993; Pettigrew y Meertens, 1995), se plantea la existencia de un sexismo sutil, un "sexismo moderno" que se materializaría en la negación de la discriminación que padecen las mujeres, en el antagonismo hacia las deman-

das de las mujeres o en la falta de apoyo a las políticas diseñadas para ayudarlas (Benokraitis y Feagin, 1986; Swin Aikin, Hall y Hunter, 1995). Abundando en ello, autores y autoras como Expósito, Moya y Glick (1998) entienden que podríamos hablar de un nuevo y un viejo sexismo. El “viejo sexismo” sería el sexismo hostil tradicional y el “nuevo sexismo” incluiría tanto el sexismo hostil tradicional como el sexismo más sutil o benévolo.

Entre quienes han desarrollado estos temas, cabe destacar propuestas como la de Glick y Fiske (1996), que entienden el sexismo como un constructo multidimensional que incluye dos conjuntos de actitudes sexistas: el sexismo hostil y el sexismo benévolo.

El sexismo hostil coincidiría básicamente con el “viejo sexismo”, esto es, sería una actitud (o prejuicio, estereotipo y conducta discriminatoria, según el concepto de actitud que manejemos) negativa basada en la supuesta inferioridad de las mujeres como grupo que se articularía en torno a las ideas siguientes (Glick y Fiske, 1996): 1) Un paternalismo dominador, esto es, entender que las mujeres son más débiles, son inferiores a los hombres y ello da legitimidad a la figura dominante masculina; 2) Una diferenciación de género competitiva, esto es, considerar que las mujeres son diferentes a los hombres y no poseen las características necesarias para triunfar en el ámbito público, siendo el ámbito privado

el medio en el que deben permanecer; y 3) La hostilidad heterosexual, esto es, considerar que las mujeres tienen un poder sexual que las hace peligrosas y manipuladoras para los hombres.

En un análisis sobre el tema, Expósito, Moya y Glick (1998) llegan a la conclusión de que hay argumentos suficientes para considerar que este sexismo hostil apenas si existe ya en las sociedades occidentales actuales. Sin embargo, son muchos los argumentos que muestran que el sexismo hostil sigue existiendo en nuestra sociedad (la discriminación laboral, la violencia, ...).

Por su parte, el sexismo benévolo se definiría como un conjunto de actitudes interrelacionadas hacia las mujeres que son sexistas en cuanto que las consideran de forma estereotipada y limitadas a ciertos roles, aunque pueden tener cierto tono afectivo menos negativo en el perceptor.

Los componentes básicos del sexismo benévolo serían: 1) El paternalismo protector, esto es, considerar que el hombre cuida y protege a la mujer como un padre; 2) La diferenciación de género complementaria, esto es, considerar que las mujeres tienen por naturaleza muchas características positivas que complementan las características que tienen los hombres; y 3) La intimidad heterosexual, esto es, considerar la dependencia diádica de los hombres respecto de las mujeres (los miembros del grupo domi-



nante dependen de los miembros del grupo subordinado ya que los hombres dependen de las mujeres para criar a sus hijos e hijas y satisfacer sus necesidades sexuales).

En opinión de Glick y Fiske (1996), ambos tipos de sexismo (hostil y benévolo) tendrían su origen en las condiciones biológicas y sociales comunes a todos los grupos humanos (donde los hombres poseen control estructural de las instituciones económicas, legales y políticas y las mujeres poder diádico derivado de la reproducción sexual), y en los dos casos se trata de sexismo, puesto que ambos descansan sobre la dominación del varón y tratan de justificarlo entendiendo que las mujeres son más débiles y están mejor desempeñando unos roles que otros. Por todo ello, consideran que ambos tipos de sexismo (hostil y benévolo) correlacionarán positivamente.

Esta revisión sobre el concepto de sexismo y, especialmente, la descripción de lo que se ha dado en llamar “sexismo hostil”, nos acercaría al concepto de misoginia.

El término misoginia está formado por la raíz griega “miseo”, que significa odiar, y “gyne”, cuya traducción sería mujer, y se refiere al odio, rechazo, aversión y desprecio de los hombres hacia las mujeres y, en general, hacia todo lo relacionado con lo femenino. Ese odio (sentimiento) ha tenido frecuentemente una continuidad en opiniones o creencias negativas sobre la mujer y lo femenino y en conductas ne-

gativas hacia ellas. A lo largo de la historia, y también de la historia de las ciencias en general y de la psicología en particular, podemos encontrar ejemplos al respecto, tal y como hemos revisado en otros trabajos (Bosch, Ferrer y Gili, 1999).

Cabe pues concluir que cuando hablamos de misoginia nos estamos refiriendo a una actitud (tanto si entendemos ésta desde un punto de vista tridimensional como unidimensional) que, además, tiene claros puntos de contacto con lo que se ha denominado sexismo tradicional u hostil.

### La violencia de género

En nuestro entorno se siguen dando (y los medios de comunicación dejan puntual constancia de ello) toda una serie de agresiones ejercidas por hombres hacia las mujeres, toda una serie de comportamientos violentos denominados genéricamente violencia contra las mujeres y, más recientemente, violencia de género.

El reconocimiento de este fenómeno es relativamente reciente, pero está siendo asumido de manera paulatina por los diversos organismos internacionales. Prueba de ello son, entre otras, las siguientes consideraciones (Mariño, 1997):

En 1948, la Declaración Universal de Derechos Humanos sentó las bases para la creación de convenciones internacionales de derechos humanos. De una manera más específica, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Cul-

turales (1966), junto con el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, prohibió la discriminación por razón de género. La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979) es el instrumento internacional más extenso que trata los derechos de la mujer y, aunque la violencia no se aborda de modo específico, muchas de las cláusulas antidiscriminación suponen, de hecho, una protección ante esa violencia.

En 1992, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW), que vigila la ejecución de esta Convención, incluyó formalmente la violencia por razón de género como discriminación por razón de género. Concretamente, la recomendación general número 19, adoptada en el XI periodo de sesiones (junio de 1992), trata en su totalidad de la violencia contra la mujer y de las medidas a tomar para eliminarla.

En diciembre de 1993 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la “Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer” (Res. A.G. 48/104, ONU, 1994), el primer instrumento internacional de derechos humanos que aborda exclusivamente este tema.

La violencia contra la mujer se define como “todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la liber-

tad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada” e incluye “la violencia física, sexual y psicológica en la familia, incluidos los golpes, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital y otras prácticas tradicionales que atentan contra la mujer, la violencia ejercida por personas distintas del marido y la violencia relacionada con la explotación; la violencia física, sexual y psicológica al nivel de la comunidad en general, incluidas las violaciones, los abusos sexuales, el hostigamiento y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros ámbitos, el tráfico de mujeres y la prostitución forzada; y la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra”. Esta definición se convertirá en marco de referencia para posteriores abordajes del tema.

En septiembre de 1995, la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer adopta la Declaración de Beijing y la Plataforma de Acción que dedica toda una sección al tema de la violencia contra la mujer, definiéndola en términos similares a los empleados por Naciones Unidas y considerando que la eliminación de la violencia contra la mujer es esencial para la igualdad, el desarrollo y la paz.

En Europa, en 1986, el Parlamento Europeo propugnó una resolución sobre las agresiones a las mujeres en la que reco-

mendaba a sus estados miembros una serie de medidas legislativas, educativas, de dotación de recursos, etc. para hacer frente al problema de la violencia doméstica. Y en una reciente resolución sobre el tema (Res. A4-0250/97, recogida por Eriksson, 1997), propone la adopción de diversas medidas por parte de los Estados miembros.

También la Organización Mundial de la Salud ha dedicado esfuerzos a este tema (OMS, 1998). Así, desde 1995 y dentro del programa de desarrollo y salud de la mujer se desarrollan y coordinan los trabajos sobre violencia contra las mujeres que inicialmente se centraron en violencia doméstica y luego se han diversificado hacia otros ámbitos (conflictos armados).

En este marco, en febrero de 1996 se acordó considerar la definición de violencia contra las mujeres adoptada por Naciones Unidas como un marco útil para las actividades de la OMS. A mediados de ese año se estableció un grupo especial sobre violencia y salud para coordinar las diversas actividades sobre este tema. Y en mayo de ese mismo año, la 49a Asamblea Mundial de la Salud adoptó una resolución (WHA 49.25) constatando el aumento notable de la incidencia de lesiones intencionales que afectaban a personas de todas las edades y de ambos sexos, pero especialmente a mujeres y niños; reconociendo las graves consecuencias inmediatas y a largo plazo que, para

el desarrollo psicológico y social de los individuos, las familias, las comunidades y los países, tiene la violencia; declarando la violencia como prioridad de salud pública; e instando a sus Estados Miembros a evaluar el problema y a tomar medidas para prevenirlo y resolverlo.

Así pues, los diversos organismos internacionales han ido reconociendo la importancia de la violencia de género como problema social y de salud y la necesidad de estudiarla y buscar soluciones. Para ello parece necesario realizar un profundo análisis de sus causas y, entre éstas, parece haber cierto acuerdo en incluir las desigualdades entre hombres y mujeres existentes en nuestro entorno.

Relacionado con lo anterior, algunas hipótesis apuntan que las actitudes y creencias misóginas podrían ser un factor explicativo importante en los casos de violencia de género. Para ilustrar y argumentar esta hipótesis, revisaremos a continuación algunos de datos disponibles de los tipos de violencia de género más usuales en nuestro entorno, como son la violencia familiar, las agresiones sexuales o el hostigamiento sexual.

En el caso de la violencia doméstica, por ejemplo, algunos trabajos (Coleman, 1980; Roy, 1982; Sonkin, Martin y Walker, 1985; Medina, 1994; Fernández-Montalvo y Echeburúa, 1997; Echeburúa y Fernández-Montalvo, 1998; Defensor del Pueblo, 1998) sugie-

ren que las actitudes y creencias misóginas podrían ser un elemento común característicamente diferenciador de los maltratadores. Así, se citan como características propias de éstos las siguientes:

Se trataría de hombres tradicionalistas, que creen en los roles sexuales estereotipados, es decir, en la supremacía del hombre y en la inferioridad de la mujer. Citando textualmente el reciente Informe del Defensor del Pueblo (1998): “No presentan una psicopatología específica sino más bien una serie de rasgos y actitudes propias y características del estereotipo masculino”. Consecuentemente con lo anterior, creen que, como hombres, tienen el poder dentro del sistema familiar y desean mantenerlo, usando para ello la violencia física, la agresión sexual, etc.

Y también relacionado con su modo de entender el estereotipo masculino, entenderían que la mujer no es una persona, sino un ser inferior, una “cosa” a la que tienen que manejar y controlar. Como parte de ese control aparecerían los celos, el aislamiento social de su pareja, el mantenerla en una situación de dependencia. De hecho, los celos patológicos aparecen con harta frecuencia como una característica típica de los maltratadores (Faulkner, Stoltemberg, Logen, Nolder y Shooter, 1992; Saunders, 1992).

Por su parte, Ana M. Pérez del Campo, directora del Centro de Atención, Recuperación y Reinserción de Mujeres Mal-

tratadas y Presidenta de la Federación de Mujeres Separadas y Divorciadas coincidiría con esta visión: “Golpea el culto y el inculto; el que posee riquezas y el que carece de ellas; incluso maltratan hombres que tienen responsabilidades de todo tipo porque lo que les hace golpear es su condición de hombre asumida hasta sus últimas consecuencias.” (Pérez del Campo, 1995).

Y este mismo argumento aparece también en el Informe del Parlamento Europeo sobre la necesidad de realizar en toda la Unión Europea una campaña sobre la tolerancia cero ante la violencia contra las mujeres (Eriksson, 1997) considerando que la violencia doméstica (como la violencia sexual) refleja las desiguales relaciones de poder entre los sexos que caracterizan a nuestras sociedades. Es decir, la mujer sufre la violencia a causa de su sexo, y el hombre que recurre a la violencia lo hace para ejercer el poder y controla su violencia en cuanto al tiempo, el lugar y la parte del cuerpo en la que golpea.

En definitiva, como resumen Echeburúa y Corral (1998), podemos considerar que la conducta violenta en el hogar constituye un intento de controlar la relación y es el reflejo de una situación de abuso de poder, por ello se ejerce por parte de quienes detentan ese poder y la sufren quienes se hallan en una posición más vulnerable.

En cuanto a las agresiones sexuales, se han barajado diversas hipótesis explicativas que tratan de incorporar los fac-

tores psicológicos y situacionales que pueden contribuir a explicar el desencadenamiento de éstas (para una revisión en profundidad de estas hipótesis ver Garrido, 1989 o Redondo, 1994). Entre esas hipótesis podríamos citar, por ejemplo, la llamada hipótesis de la socialización, según la cual la sociedad se estructura ideológicamente de modo que la mujer llega a ser la “víctima legitimada” de unos roles y estereotipos que mediatizan las relaciones y las expectativas interpersonales. En consonancia con ello, al hombre se le socializaría para tomar la iniciativa con las mujeres, para ser dominante y agresivo o para enorgullecerse de sus conquistas sexuales, y a la mujer para la pasividad o la búsqueda de la protección del varón.

Es importante remarcar que hipótesis como éstas, a pesar del avance que suponen frente a aquellas que ponen el peso en la motivación masculina, tienen también sus contrapartidas en el sentido de que pueden, y en algunos casos han sido utilizadas, para considerar a la víctima como causante del delito.

Históricamente, la concepción de agresión sexual ha estado relacionada con los derechos de la mujer y su posición en la escala social (Soria y Hernández, 1994). Actualmente, las sociedades evidencian tasas diferentes de violación en su seno y la violación constituye una forma común de violencia masculina que no tiene fronteras de clase social o

edad (Larrauri, 1994), aunque sí está relacionada con los roles sociales. Así, algunos estudios antropológicos han mostrado que aquellas culturas en el mundo libres de violación o en las que ésta es muy infrecuente (Arapes de Nueva Guinea, Tuareg y Pigmeos) coinciden en que el rol de la mujer es muy respetado, pero, en cambio, las sociedades propensas a la violación se caracterizan por su violencia interpersonal, dominación masculina y separación de los roles sexuales (Soria y Hernández, 1994). Como reconoce Wrightsman (1991), esta relación entre violación y tendencia de los hombres a la posesión, dominio y maltrato a la mujer, da apoyo a las teorías feministas de la violación.

Estas hipótesis son corroboradas también a través de trabajos realizados en entornos culturales más cercanos al nuestro. Así, por ejemplo, Burt (1980) mostró que quienes aceptan los mitos sobre la violación (entender que las mujeres piden ser violadas, que en el fondo les gusta, etc.) aceptaban en mayor medida este tipo de agresión. Y, relacionado con ello, Larrauri (1994) recoge los resultados de un estudio realizado en 1984 sobre violadores encarcelados en las prisiones de Virginia y en el que se recopilan los motivos o estereotipos comunes que los violadores usan para justificar la violación. Éstos incluyen las consideraciones siguientes: *a)* La mujer seductora, que transmitiría la imagen de una mujer víctima de su propia actitud se-

ductora; b) la mujer dice “no” cuando quiere decir “sí”; c) la mayoría de las mujeres en realidad se relajan y disfrutan; d) las buenas chicas no son violadas, la reputación de la víctima, así como sus características o su comportamiento no acorde con las expectativas normativas de los roles sexuales, se convertirían en facilitador del delito; e) sólo es una falta leve.

En definitiva, en el análisis de las agresiones sexuales y sus causas se observa una evolución que iría desde las teorías explicativas en términos de motivación sexual hasta las posturas actuales que tratan de entender este problema en el marco de las teorías de la violencia y del conflicto social, considerando la agresión sexual como una forma de violencia que refleja la violencia general que nos rodea y que se ejerce contra segmentos vulnerables de población. Como concluye Garrido (1989) tras una amplia revisión sobre el tema, hasta que no obtengamos otras pruebas, el papel de las actitudes parece el más relevante en la génesis y fomento de la agresión sexual.

Y por lo que se refiere al acoso sexual, también algunos de los modelos propuestos se refieren a la actitud de los hombres hacia las mujeres como factor explicativo. Así, por ejemplo, el modelo sociocultural considera que el acoso sexual es una de las formas de manifestarse el sistema patriarcal de relaciones que está vigente en nuestra sociedad, un

producto de las normas, valores, estereotipos, mitos y expectativas y creencias que prevalecen en la sociedad occidental y que perfilan la dominación del hombre sobre la mujer. La función del acoso sexual sería regular las interacciones hombre-mujer y mantener la dominación masculina en lo laboral y lo económico a través de la intimidación, la desmoralización o propiciando el traslado o despido de las mujeres trabajadoras.

Por su parte, el punto de vista feminista más habitual para abordar el acoso sexual, sostenido por autores y autoras como McKinnon (1983), Hoffman (1986), Wise y Stanley (1992) o Schacht y Atchinson (1993), sería similar en diversos aspectos al modelo sociocultural. Concretamente, desde este punto de vista se considera que el acoso sexual es una muestra del intento del hombre de dominar y supeditar a la mujer y de enfatizar la subordinación e incluso la pertenencia de la mujer al hombre.

También podríamos citar el modelo socio-psicológico, desarrollado por Pryor y colaboradores (Pryor, 1987; Pryor y Day, 1988; Pryor, LaVite y Stoller, 1993; Pryor y Stoller, 1994), que argumentaría que los orígenes del acoso sexual estarían en variables situacionales específicas (como las normas sociales), en interacción con procesos cognitivos individuales (como las percepciones, los juicios de valor, los procesos de memoria, las interpretaciones o las atribuciones) y con

factores de personalidad (como las disposiciones individuales diferenciadas). Y, en un intento de predecir las conductas de acoso sexual masculinas, se consideraría que los acosadores tienden a correlacionar cognitivamente poder y sexualidad (Pryor, LaVite y Stoller, 1993; Pryor y Stoller, 1994). Trabajos como los de Gruber y Bjorn (1986) o Barak, Fisher

y Huston (1992) presentarían datos a favor de este modelo.

Así pues, también en el caso del acoso sexual se ha sugerido que los aspectos de tipo sociocultural y, entre ellos, las creencias y la desigualdad entre hombres y mujeres, constituyen factores explicativos relevantes.

## Conclusiones

En estos momentos es casi innecesario avalar con datos la importancia de los problemas de violencia de género. En nuestro entorno más inmediato, en España, los acontecimientos ocurridos en los últimos años (eco de los problemas de violencia doméstica en los medios de comunicación de masas, algunas sentencias judiciales en casos de agresiones sexuales, inclusión del acoso sexual en el nuevo Código Penal y primeras sentencias al respecto, etc.) han llevado a una importante sensibilización social.

Y, en estos momentos, prácticamente todos los estamentos implicados coinciden en que, una vez reconocida la importancia del problema, el paso siguiente es trabajar para erradicarlo y prevenirlo; y con este objetivo se está desarrollando todo un conjunto de trabajos que tratan tanto de profundizar en las causas del problema como de buscar soluciones para éstas.

En nuestra opinión, la hipótesis que aquí se ha presentado, la consideración de que las actitudes misóginas contribuyen a la génesis y mantenimiento de la violencia de género, tiene los suficientes visos de verosimilitud como para tenerla en consideración; aunque, obviamente, es necesario seguir profundizando en su análisis.

Es importante remarcar que la reflexión y el posterior trabajo empírico de comprobación e intervención sobre ésta y otras posibles causas y/o factores mantenedores o agravantes de la violencia de género, es una tarea importante en la que todos y todas las profesionales de la psicología (y no sólo quienes abordan el tratamiento de la víctima o la reinserción del agresor desde un punto de vista clínico) están

implicadas dada la presencia y repercusiones de esta variable en nuestro entorno (relaciones entre hombres y mujeres, entorno escolar, entorno laboral, etc.).

Para finalizar comentaremos brevemente dos ejemplos de intervenciones, dirigidas tanto al tratamiento de los agresores como a la prevención del problema, que actualmente se están llevando a cabo en España y México y que pueden resultar ilustrativas del trabajo futuro a realizar en este sentido.

En relación con las primeras, desde hace algún tiempo en el país vasco vienen desarrollándose una serie de trabajos sobre agresiones sexuales y violencia doméstica. Entre ellos, se ha elaborado un protocolo de atención a los agresores en casos de violencia doméstica, y partiendo de la base ya comentada de que las actitudes y creencias misóginas pueden constituir un elemento común diferenciador de los maltratadores, se han incluido en ese protocolo técnicas (como la reestructuración cognitiva o la educación sobre la igualdad entre hombres y mujeres) destinadas precisamente a la revisión de dichas creencias y actitudes (Fernández-Montalvo y Echeburúa, 1997; Echeburúa y Fernández-Montalvo, 1998).

Por otra parte y en relación con el segundo tipo de acciones, cabría remarcar la propuesta de atención integral de los Centros de Atención y Refugios en los que, además de proporcionar tratamiento y apoyo en diferentes niveles (jurídico, de formación profesional, psicológico, etc.) a las mujeres víctimas de la violencia doméstica, se trabaja con los hijos e hijas con el objetivo de atender las secuelas directas del maltrato y de prevenir el aprendizaje imitativo de los roles maltratador/víctima. Obviamente, estos son sólo dos ejemplos de intervenciones posibles y, aunque por el momento limitadas en cuanto a su acción, creemos que pueden constituir indicadores interesantes de las vías de acción que podrían extenderse al resto de los problemas de violencia de género que hemos analizado en este trabajo.

Es necesario que a partir del análisis realizado y para conseguir el objetivo último de eliminar la violencia de género, este tipo de intervenciones resultarían limitadas en cuanto a su acción y sería necesario realizar un trabajo más amplio que pasaría por acciones educativas en las que se revisara la curricula de las y los académicos en todos los niveles de la enseñanza y se incluyeran contenidos relativos no sólo al papel de hombres y mujeres (como hasta ahora), sino también a educación emocional, a estrategias de resolución de conflictos y assertividad, habilidades comunicativas y a otros aspectos que contribuyan al desarrollo de relaciones más igualitarias entre hombres y mujeres, en las que se destierren las creencias y actitudes misóginas que, como hemos sugerido a lo largo de este trabajo, parecen hallarse en la base de lo que conocemos como violencia de género.



## Referencias

- Barak, A., Fisher, W.A. y Huston, S. (1992). Individual difference correlates of the experience of sexual harassment among female university students. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 17-37.
- Benokraitis, N.V. y Feagin, J.R. (1986). Modern sexism: Blatant, subtle and covert discrimination. *Englewood Cliffs* (N.J.): Prentice Hall.
- Bosch, E., Ferrer, V.A. y Gili, M. (1999). *Historia de la misoginia*. Barcelona: Antrophos UIB.
- Burt, M.R. (1980). Cultural myths and supports for rape. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 217-230.
- Coleman, K. (1980). Conjugal violence: what 33 men report. *Journal of Marriage and Family Therapy*, 6, 207-213.
- Defensor del Pueblo (1998). *Informes, estudios y documentos. La violencia contra las mujeres*. Madrid: Oficina del Defensor del Pueblo.
- Echeburúa, E. y Corral, P. (1998). Introducción, en E. Echeburúa y P. Corral. *Manual de violencia familiar* (pp. 1-8). Madrid: Siglo XXI.
- Echeburúa, E. y Fernández-Montalvo, J. (1998). Hombres maltratadores. Aspectos teóricos, en E. Echeburúa y P. Corral. *Manual de violencia familiar* (pp. 73-90). Madrid: Siglo XXI.
- Eriksson, M. (Ponente) (1997). *Violencia contra las mujeres* (A4-0250/97). [documento WWW]. <http://nodo50.ix.apc.org/mujeresred/violencia-ue/htm>.
- Expósito, F., Moya, M.C. y Glick, P. (1998). Sexismo ambivalente: medición y correlatos. *Revista de Psicología Social*, 13(2), 159-169.
- Faulkner, K., Stoltemberg, C.D., Logen, R., Nolder, M. y Shooter, E. (1992). Cognitive-behavioral treatment for male spouse abusers. *Journal of Family Violence*, 7, 35-55.
- Fernández-Montalvo, J. y Echeburúa, E. (1997). *Variables psicopatológicas y distorsiones cognitivas de los maltratadores en el hogar: Un análisis descriptivo*. *Análisis y Modificación de Conducta*, 23, 151-180.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*. Boston: Addison-Wesley.
- Garrido, V. (1989). *Psicología de la violación*. *Estudios de Psicología*, 38, 91-110.
- Glick, P. y Fiske, S.T. (1996). The Ambivalent Sexism Inventory: Differentiating Hostile and Benevolent Sexism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 491-512.
- Gruber, J.E. y Bjorn, L. (1986). Women's responses to sexual harassment: An analysis of sociocultural, organizational and personal resource models. *Social Science Quarterly*, 67, 814-826.
- Hoffman, F.L. (1986). Sexual harassment in academia: Feminist theory and institutional practice. *Harvard Educational Review*, 56, 105-121.
- Larrauri, E. (Comp.) (1994). *Mujeres, derecho penal y criminología*. Madrid: Siglo XXI.
- Mariño, F.M. (1997). *La protección internacional de los derechos de la mujer tras la conferencia de Pekín de 1995*. Madrid: Universidad Carlos III. BOE.
- McKinnon, C.A. (1983). Feminism, marxism, method and state: Toward feminism jurisprudence. Signs: *Journal of Women in Culture and Society*, 8, 635-658.

- Medina, J. (1994). Perfil psicosocial y tratamiento del hombre violento con su pareja en el hogar, en E. Echeburúa. *Personalidades violentas* (pp. 153-167). Madrid: Pirámide.
- Meertens, R.W. y Pettigrew, T.F. (1993). Le racisme voilé: dimensions et mesure. En W. Wieriorka (Dir.). *Racisme et modernité* (pp. 109-126). Paris: La Découverte.
- Myers, D.G. (1995). *Psicología social*. México: McGraw-Hill. 4ª edición (Orig. 1995).
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1994). *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres* (Res. A.G.48/104). Nueva York: Naciones Unidas.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1998). *Violencia contra la mujer*. Carpeta de información. [http://www.who.int/frh-whd\(VAW/infopack/Spanish/violencia\\_infopack.htm](http://www.who.int/frh-whd(VAW/infopack/Spanish/violencia_infopack.htm)
- Pérez del Campo, A.M. (1995). *Una cuestión incomprendida. El maltrato a la mujer*. Madrid: Horas y Horas.
- Pettigrew, T.F. y Meertens, R.W. (1995). Subtle and blatant prejudice in Western Europe. *European Journal of Social Psychology*, 25, 57-75.
- Pryor, J.B. (1987). Sexual harassment proclivities in men. *Sex Roles*, 17, 269-290.
- Pryor, J.B. y Day, J.D. (1988). *Interpretations of sexual harassment: An attributional analysis*. *Sex Roles*, 18, 405-417.
- Pryor, J.B. y Stoller, L.M. (1994). Sexual cognitions processes in men high in likelihoods to sexually harass. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 163-169.
- Pryor, J.B., LaVite, M. y Stoller, L.M. (1993). A social psychological analysis of sexual harassment: The person situation interaction. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 68-3.
- Redondo, S. (1994). Perfil psicológico de los delincuentes sexuales. En E. Echeburúa. *Personalidades violentas* (pp. 95-108). Madrid: Pirámide.
- Rosenberg, M.J. y Hovland, C.I. (1960). Cognitive, affective and behavioral components of attitudes, en C.I. Hovland y M.J. Rosenberg (Eds.). *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components*. New Haven (Conn.): Yale University Press.

## Mitos sobre los hombres que ejercen violencia

No hay hombres “maltratantes” y “normales”, sino protagonistas de malos tratos y agresiones, como consecuencia de un proceso al que muchos hombres pueden llegar sin una reflexión crítica de las relaciones de poder entre los sexos.

La dificultad para entender la violencia contra los seres queridos (la pareja, la hija...) nos puede llevar a buscar explicaciones con las que, sin pretenderlo, contribuimos a reducir la responsabilidad del agresor en los planos personal, social y jurídico.

Los mitos son explicaciones equivocadas o simplistas con las que se intenta justificar por qué hay hombres que usan la violencia, y algunos de los más frecuentes son:

*Los hombres que consumen alcohol u otras drogas, o que están bajo estrés por el trabajo, son violentos*

**Realidad:** el alcohol y las drogas están asociados en gran medida con episodios violentos, sin embargo, lo que hacen las drogas es facilitar la salida del enojo o frustración de las personas que tienen problemas individuales, familiares, económicos entre otros,

*En el hogar el hombre es el jefe de la familia*

**Realidad:** la creencia de que el hombre es el jefe del hogar hace pensar que los miembros de la familia son de su propiedad y por ende sus subordinados, obligándolos a obedecer sus decisiones sin cuestionar.

En la actualidad sabemos que de los casi 20 millones de hogares que existen en nuestro país, cerca de 4 millones son jefaturados y sostenidos por mujeres.

*Los hombres que realizan un ataque sexual no tienen otra salida para sus necesidades*

**Realidad:** el estímulo principal para realizar un ataque sexual es la obtención de poder, de dominar y controlar a otra persona. La violación no es un asunto relacionado con la sexualidad, es violencia y sometimiento.

*La violación sexual ocurre solamente entre extraños, en lugares deshabitados*

**Realidad:** de los casos denunciados por violación, se sabe que en seis de cada 10, la agresión la cometió un pariente cercano o conocido de la víctima (padre, padrastro, tutor, esposo, abuelo, tío) y que la mitad de estos ataques ocurre en el domicilio familiar.

*Los violadores regularmente son alcohólicos o drogadictos*

**Realidad:** si bien el alcohol y las drogas pueden liberar algunas conductas delictivas, la realidad nos dice que en los casos de agresiones contra mujeres, casi siempre el agresor estaba consciente.

*Los agresores sexuales y los hombres violentos están locos*

**Realidad:** en su mayoría, el agresor sexual se ve y comporta como cualquier persona, lleva una vida “normal”. La idea de que son enfermos nos lleva a pensar que podemos distinguir al agresor del resto de las personas porque éste tiene características inconfundibles, pero esto no es cierto.

Entre los hombres que agreden a sus parejas, el porcentaje de enfermos mentales es el mismo que entre el resto de la población; además, un enfermo que no es responsable de sus actos no controla ni decide el momento en que le da el ataque, el lugar, la víctima, ni las partes del cuerpo en las que golpea. Un hombre violento sí.

Se excusan con la pérdida del control cuando en realidad lo ganan, porque consiguen mantener a la víctima a la defensiva, haciendo que se anticipe a sus necesidades y renuncie a las propias.

## La violencia y la salud de las mujeres

Cuando llega la policía, suelen parecer más calmados que la mujer. Ella, apaleada y dañada psicológicamente, es la que suele presentar signos de enferma mental. *“Es por la actitud de las mujeres”*. Un famoso actor decía que *“la violencia física es siempre la consecuencia de una violencia verbal. Se llega a eso porque hubo una palabra que hirió más que un cuchillo”*. Sólo que el agresor es el fuerte y puede elegir entre seguir hablando o irse, pero decide pegar.

Cada año, más de 1.6 millones de personas en todo el mundo pierden la vida violentamente. Los expertos en salud pública señalan que esos datos no son sino la punta del *iceberg*, puesto que la mayor parte de los actos violentos se cometen puertas adentro y quedan sin registrar. (Organización Mundial de la Salud)

El Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud es el primer informe general de estas características que aborda la violencia como un problema de salud pública en todo el mundo. El objetivo de este informe es arrojar luz sobre estos actos. Aparte de las muertes, millones de personas resultan heridas como consecuencia de la violencia y sufren problemas físicos, sexuales, reproductivos y mentales, tal como se señala en el primer Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, que hoy hace público la Organización Mundial de la Salud (OMS).

En el Informe se afirma que las muertes y discapacidades causadas por la violencia convierten a ésta en uno de los principales problemas de salud pública de nuestro tiempo. La violencia es una de las principales causas de muerte en la población de edad comprendida entre los 15 y los 44 años, y es responsable de 14 por ciento de las defunciones entre la población masculina y de siete por ciento entre la femenina.

En un día cualquiera, mil 424 personas mueren en actos de homicidio, casi una persona por minuto. Aproximadamente, una persona se suicida cada 40 segundos. Unas 35 personas mueren cada hora como consecuencia directa de un conflicto armado.

Se calcula que en el siglo XX, 191 millones de personas perdieron la vida como consecuencia directa o indirecta de un conflicto, y bastante más de la mitad eran civiles. Algunos estudios han demostrado que en algunos países los gastos sanitarios causados por la violencia representan más de cinco por ciento del PIB.

### Recomendaciones del informe:

- Formular, aplicar y supervisar un plan de acción nacional para la prevención de la violencia.
- Mejorar la capacidad de compilación de datos sobre la violencia.
- Definir prioridades y prestar apoyo en materia de investigación sobre las causas, las consecuencias, los costos y la prevención de la violencia.
- Promover medidas básicas de prevención.
- Fortalecer las medidas de apoyo a las víctimas de actos de violencia.
- Integrar la prevención de la violencia en las políticas sociales y educativas promoviendo de esa manera la igualdad social y de género.
- Aumentar la colaboración y el intercambio de información sobre la prevención de la violencia.
- Promover y supervisar la adhesión a los tratados, instrumentos jurídicos y otros mecanismos para proteger los derechos humanos.
- Procurar que se den respuestas prácticas y acordadas internacionalmente al tráfico internacional de drogas y de armas.

Las recomendaciones se hallan detalladas en el siguiente resumen ( versión castellano):<sup>1</sup>

“El Informe nos lanza también un reto en muchos terrenos. Nos obliga a ir más allá de nuestro concepto de lo aceptable y cómodo para cuestionar la idea de que los actos violentos son meras cuestiones de intimidad familiar o de elección individual, o bien aspectos inevitables de la vida”, afirma la Dra. Gro Harlem Brundtland, directora general de la OMS.

Añade que “la violencia es un problema complejo, relacionado con esquemas de pensamiento y comportamiento conformados por multitud de fuerzas en el seno de nuestras familias y comunidades, fuerzas que también pueden traspasar las fronteras nacionales”.

El Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud constituye la primera recapitulación general del problema de la violencia a escala mundial. No sólo se centra en la magnitud del problema, sino que también aborda cuestiones relacionadas con las causas de la violencia y los métodos para prevenirla y mitigar sus consecuencias negativas para la sociedad y la salud. Además de las facetas conocidas de la violencia colectiva, como las guerras o los conflictos, en el Informe se examinan cuestiones igualmente importantes pero relegadas a menudo a un segundo plano, como la violencia juvenil, el maltrato de menores, el maltrato de ancianos, la violencia contra la pareja, la violencia sexual, la violencia autoinfligida o los suicidios.

Los datos sobre la violencia juvenil indican que la tasa de homicidios entre jóvenes ha aumentado en muchas partes del mundo. Se calcula que por cada joven muerto a consecuencia de la violencia, entre 20 y 40 sufren lesiones que requieren tratamiento. Los estudios muestran que las peleas y la intimidación son comunes entre los jóvenes y que el abuso del alcohol es una de las circunstancias que desencadena la violencia. Por lo que se refiere al maltrato de menores, los datos de algunos países indican que aproximadamente 20 por ciento de las mujeres y 5-10 por ciento de hombres han sufrido abusos sexuales durante la infancia.

---

<sup>1</sup> Para mayor información visite [www.who.int/violence\\_injury\\_prevention](http://www.who.int/violence_injury_prevention). Para adquirir una copia del informe por favor contacte a [bookorders@who.int](mailto:bookorders@who.int).

En el Informe se señala que las mujeres son las que corren más riesgos en entornos domésticos o familiares. Casi la mitad de las mujeres que mueren por homicidio son asesinadas por sus maridos o parejas actuales o anteriores, un porcentaje que se eleva a 70 por ciento en algunos países. Aunque es difícil obtener cifras exactas debido a la falta de registros, según los datos disponibles una de cada cuatro mujeres será víctima de violencia sexual por parte de su pareja en el curso de su vida. La mayoría de las víctimas de agresiones físicas se ven sometidas a múltiples actos de violencia durante largos periodos.


En una tercera parte o en más de la mitad de estos casos también se producen abusos sexuales. En algunos países, hasta una tercera parte de las niñas señalan haber sufrido una iniciación sexual forzada.

Según el Informe, el maltrato de los ancianos es uno de los rostros más ocultos de la violencia, que además tiene muchas probabilidades de aumentar porque en muchos países la población está envejeciendo rápidamente. Hasta seis por ciento de los ancianos declaran haber sufrido maltrato. Por lo que se refiere a los suicidios o a la violencia autoinfligida, está demostrado que es una de las principales causas de muerte en el mundo. En la población de edad comprendida entre los 15 y los 44 años, el suicidio constituye la cuarta causa de muerte y la sexta causa de mala salud y discapacidad.

Los expertos afirman que aunque las estadísticas son escalofrantes, la situación está lejos de ser desesperada. “La violencia no es inevitable, ni constituye un componente intrínseco de la condición humana”, señala la Dra. Etienne Krug, directora del Departamento de Prevención de los Traumatismos y la Violencia. Añade que “en todo el mundo se encuentran pruebas de que la violencia puede prevenirse con una diversidad de medidas destinadas a los individuos, las familias y las comunidades”. A modo de complemento del planteamiento «ley y orden» de la violencia, el Informe propugna un acercamiento desde la perspectiva de la salud pública que incluya los complejos fundamentos sociales, psicológicos, económicos y comunitarios de la violencia. Aunque algunas investigaciones recientes apuntan hacia factores biológicos y otros factores individuales que pueden explicar en algunos casos la predisposición hacia la violencia, con más frecuencia estos factores interactúan con factores familiares, sociales, culturales y otros factores externos para crear situaciones en las que es probable la aparición de la violencia. Entender esas situaciones y esas causas nos ofrece la posibilidad de intervenir antes de que se cometan los actos violentos, proporcionando a los responsables políticos una gran variedad de alternativas concretas para prevenir la violencia.



Entre las recomendaciones para prevenir la violencia que formula el Informe se incluyen respuestas de prevención primarias, como los programas de enriquecimiento preescolar y desarrollo social para niños y niñas y adolescentes, formación para los padres y madres, y medidas para reducir las heridas por armas de fuego y mejorar la seguridad en relación con éstas.

Otras recomendaciones son reforzar las respuestas a las víctimas de la violencia, promover el cumplimiento de los tratados internacionales y la legislación y aumentar la capacidad de recolectar datos sobre la violencia. Todo lo anterior es una labor que se lleva a cabo en algunos Refugios para Mujeres que Viven Violencia Doméstica y Sexual de la Red Nacional de Refugios. 



## 1. Definiciones básicas

*a.* ¿Qué es un refugio?



Es un espacio seguro (cupo promedio 10 familias simultáneamente) para garantizar la seguridad de las mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia familiar y sexual.

Una comunidad de protección y apoyo para promover el crecimiento personal. Un hogar común que ofrece modelos de relación interpersonal con perspectiva de género.

Un centro con atención multidisciplinaria que permita a las usuarias recobrar su autonomía para definir su plan de vida libre de violencia.

*b.* ¿Qué NO es un refugio?



NO es una cárcel, las mujeres entran y salen voluntariamente.

NO es un refugio para personas en situación de desamparo.

NO es un centro vacacional.

NO es un hospital psiquiátrico.

*c.* ¿Qué es un Centro de Atención Externa para Mujeres Maltratadas?



Es un centro atendido por mujeres, abierto al público y con seguridad especializada que presta, de forma gratuita, atención de emergencia y servicios de rescate para mujeres y niñas y niños que viven violencia extrema y cotidiana. En él se imparten: consultoría psicológica, orientación, atención jurídica, gestión de servicios médicos y sociales, con servicio de atención telefónica 24 hrs. todo el año. Y es el filtro para dar refugio a quienes lo necesiten, siempre respetando la diversidad étnica, sexual y religiosa de las usuarias.

d. ¿Para qué sirven?



La intervención inmediata y decidida en casos de violencia contra las mujeres puede significar la diferencia entre la vida y la muerte para ellas o los agresores. La intervención de equipos interdisciplinarios permite ofrecer a las víctimas las herramientas para generar y fortalecer la toma de decisiones y alcanzar el empoderamiento, para cambiar su vida en un marco de justicia y libertad.

e. Una de las soluciones



Los refugios no son la única solución ante el fenómeno de la violencia de género, sin embargo, mientras no se den los cambios sociales, culturales y jurídicos que permitan contemplar, en todo México, la violencia contra las mujeres como un delito punible; mientras los hombres no se agrupen y creen conciencia en sus congéneres para cambiar la violencia por relaciones de equidad y respeto; mientras las mujeres sigan bajo el yugo de la violencia económica y patrimonial que les impide tener libertad para cambiar de domicilio, o sacar a su agresor del mismo para tomar decisiones, los refugios representan un recurso táctico y estratégico efectivo que salva la vida, la salud y la integridad emocional de miles de mujeres, niñas y niños cada año.

## 2. Estructura organizacional del Centro de Atención y Refugio

Se propone una organización holística teniendo a las mujeres usuarias como centro de las actividades, procedimientos, políticas y funciones. Somos una institución que ha transversalizado la perspectiva de género en sus procesos y desarrollo, por tanto, todas y cada una de las personas integrantes son constructoras del proyecto de manera horizontal; cada una es agente de cambio fundamental y pilar de esta institución.

Siendo congruentes con la filosofía de base, todas las acciones que se realizan en la institución, desde la procuración de fondos hasta los donativos de alimentos, tienen como finalidad satisfacer las necesidades básicas de aquellas familias que buscan refugio al encontrarse en una situación de extrema violencia. Pero también buscan dignificar el trabajo de atención a víctimas de violencia, siendo fundamental comprender que en la medida en que las colaboradoras de todas las áreas tengan salud, bienestar, salarios dignos y protección, serán parte del círculo virtuoso de la paz y equidad: principios rectores de la institución.

La estructura circular del organigrama tiene como finalidad mostrar la ausencia de jerarquías de poder y representar las jerarquías de responsabilidad en cada uno de los niveles que engloban el servicio a las usuarias. De esta conceptualización emana la filosofía de trabajo de la asociación que promueve:

Conciencia de unicidad personal  
Diversidad en la unidad  
Participación y colaboración  
Trabajo en equipo  
Toma de decisiones en consenso  
Compromiso con el servicio profesional  
Sentido de pertenencia  
Relación con los y las otras  
Capacidad de adaptación al cambio  
Equidad  
Proceso de transformación  
Solución armónica de conflictos  
Comunicación abierta y capacidad de escucha  
Capacidad de aceptación del otro u otra  
Democracia

### 3. Integración en la comunidad

(ver anexos)

### 4. Organigrama operativo

(ver anexos)

### 5. Consejo directivo

El Consejo Directivo está conformado por representantes de casi todas las áreas del quehacer humano, como son:

- Psicología
- Medicina
- Derecho
- Finanzas
- Procuración de fondos
- Empresa
- Educación
- Comunicación
- Trabajo Social
- Sicología

#### 5.1 Responsabilidades y funciones del Consejo Directivo

##### a. Responsabilidades

El propósito del Consejo Directivo de la institución es vigilar el buen funcionamiento de la institución, tomando las decisiones que favorezcan y promuevan el desarrollo organizacional de la misma y mantener el principio para lo que fue fundada; establecer y modificar los estatutos que regirán el trabajo de la institución; asegurar la transparencia y rendición de cuenta; formar comités de trabajo para programas específicos y proyectos especiales.

##### b. Funciones

Guiar las acciones a realizarse para el adecuado cumplimiento de:

- La misión, visión y objetivos de la institución
- Gestionar apoyos para la institución
- Procurar fondos para su operación anual

- Aprobar el presupuesto anual
- Apoyar a la Dirección Ejecutiva en su función
- Asistir a las juntas
- Representar a la organización en eventos públicos.

## 6. Dirección Ejecutiva

### 6.1 Descripción del puesto

La persona de la dirección es la responsable del buen desarrollo y crecimiento de la organización y se ocupará de desarrollar estrategias para llevar a cabo la misión de la institución.

#### a. Funciones

Es responsable de preparar la información de la operación de la institución y reportarla al Consejo.

Es responsable del desarrollo y mantenimiento de relaciones con instituciones públicas y privadas, dentro y fuera del país.

Es responsable de la creación de proyectos estratégicos.

Proporciona los lineamientos generales para los programas de atención.

#### b. Descripción de funciones

##### b.1. Relaciones interinstitucionales de apoyo

Realizar y renovar convenios interinstitucionales

#### c. Funciones estratégicas

- Administrar los recursos en coordinación con la administradora de la institución y la tesorera del Consejo
- Solicitar a las coordinaciones la elaboración del presupuesto y presentarlo al Consejo para su autorización
- Revisar informes mensuales de las coordinaciones
- Vigilar las inversiones de la institución
- Firmar mancomunadamente los cheques de egresos
- Estar informada de los ingresos por donativo y (o) eventos especiales
- Llevar propuestas de necesidades de recursos al Consejo
- Apoyar en la ejecución de eventos de procuración de fondos
- Convocar a junta trimestral o cuando sea necesario, a los integrantes del Consejo
- Preparar el informe mensual y anual de la institución
- Convocar a junta mensual a las coordinadoras de departamento.

d. Recursos humanos

Supervisar y aprobar la contratación del personal.  
Establecer políticas de recursos humanos.

e. Programas de atención

Establecer los lineamientos generales para los programas de atención que ofrece la institución.

Solicitar informes sobre los progresos o dificultades de la aplicación y modificar, adaptar o innovar dichos programas.

Vigilar que se mantenga el espíritu de la institución.

Vigilar que se cumpla la misión, visión y objetivos de la institución.

Supervisión de casos de alto riesgo.

Gestionar acciones de protección y atención con las instituciones que conforman la red social de apoyo nacional e internacional.

f. Programas de desarrollo

Desarrollar proyectos nuevos en los niveles estatal y nacional

Buscar las estrategias para la creación de nuevos programas en el país

Planear los programas de capacitación a personal de los refugios.

## 6.2 Perfil del puesto

a. Estudios

Estudios relacionados con cualquier área del desarrollo humano

Estudios relacionados con violencia familiar

Conocimientos de psicología

Conocimiento y práctica de procedimientos de atención en crisis

Conocimientos legales, principalmente en el área de lo familiar

Dominio del idioma inglés

Conocimientos de computación

Conocimiento de manejo de personal

Conocimiento de habilidades de dirección.

b. Habilidades

Liderazgo democrático

Facilidad de palabra

Facilidad de relacionarse con personas de todos los niveles

Compromiso con el trabajo profesional



Buena redacción y ortografía  
Autodidacta  
Habilidades de organización y administración  
Destrezas financieras básicas

## **7. Asistente de Dirección**

### **7.1 Descripción del puesto**

Atender y dar seguimiento a las actividades que se realicen en la Dirección Ejecutiva.

#### **a. Funciones**

Atención telefónica de los asuntos de la Dirección Ejecutiva  
Organización y mantenimiento de archivos de la Dirección Ejecutiva  
Atención a la correspondencia  
Organización de agendas  
Elaboración de informes estadísticos  
Elaboración de formatos  
Apoyo en la elaboración de proyectos  
Generación de gráficas estadística.  
Relación con otras coordinaciones  
Representación de la Dirección General en eventos y actividades designadas.

### **7.2 Perfil del puesto**

#### **a. Estudios**

Licenciatura en cualquiera de las ramas del área humanista.  
Manejo de Power Point, Word, Excel.

#### **b. Habilidades**

Habilidad para relaciones humanas  
Capacidad y habilidad de solución de problemas y conflictos  
Buena redacción y ortografía  
Sentido de organización y estructura  
Compromiso con el servicio profesional  
Experiencia en el manejo y llenado de formatos oficiales.

## **8. Coordinación administrativa**

### **8.1 Descripción del puesto**

Administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la organización de la institución.

a. Funciones

b. Control de recursos materiales y financieros

Control de egresos

Pago de servicios

Control de gastos de caja chica

Control de gastos de alimentación de refugio

Control de imprevistos

Supervisión de presupuestos asignados a los departamentos

Supervisión de gastos de talleres

Supervisión de gastos de mantenimiento.

Control de ingresos

Recepción de donativos económicos y en especie

Cartas de solicitud y agradecimiento a donantes

Informe anual a donantes

Actualización constante de inventarios.

c. Contabilidad

Control de la papelería de gastos, recibos, etc.

Entrega oportuna de la papelería que requiere el contador

Control y supervisión de los asuntos fiscales

Archivo de la papelería administrativa

Expedir cheques y llevarlos a firma mancomunada

Tener conocimiento de a quién y qué se paga

Llevar control de los estados de cuenta e inversiones

Elaboración y entrega de recibo de deducibles

Reunirse con las otras coordinaciones para la elaboración del presupuesto

Estar en comunicación constante con la dirección y las coordinaciones

Programar compras.

d. Inversiones

Atender, vía telefónica y por Internet, los saldos y movimientos bancarios.

e. Recursos Humanos

Revisión y supervisión de las políticas y reglamentos de vacaciones, permisos,

incapacidades, contratos y prestaciones para el personal

Selección y contratación de personal

Estructuración de archivos administrativos y de recursos humanos

Organización de eventos internos, recreativos y de capacitación

Solución de conflictos internos

Asistencia mensual a las juntas de coordinación

Convocar a juntas con el personal de la organización para tratar cuestiones administrativas y de recursos humanos.

#### f. Presupuesto anual

Elaboración del presupuesto anual, en conjunto con Dirección General y coordinaciones

Control mensual de ingresos y egresos

Elaboración y solicitud de presupuestos y cotizaciones de los requerimientos de la organización en general.

#### g. Actividades administrativas

Elaboración del reporte mensual de actividades administrativas y entregar a la Dirección durante los primeros cinco días hábiles del mes

Coordinación con el contador para gestión de cuestiones administrativas

Representar a la institución en la Asociación de Procuración de Fondos

Representar a la Dirección en algunos eventos

Atención y organización de eventos especiales para procuración de fondos, de los cuales no se encarga el Consejo

Responsable de llaves.

#### h. Recursos materiales

Supervisar el buen estado y buen uso de las camionetas

Mantenimiento de las instalaciones tanto del refugio como del centro de atención.

Supervisión de intendencia

Supervisión de los guardias de seguridad de oficina y los refugios.

## 8.2 Perfil del puesto

### a. Estudios

Licenciatura en administración de empresas, contabilidad o áreas relacionadas

Conocimientos básicos del idioma inglés

Conocimientos de recursos humanos.

**b. Habilidades**

Capacidad de servicio.  
Capacidad de adaptación.  
Capacidad de toma de decisiones y organización.  
Habilidades de mediación y manejo de conflicto.  
Habilidades de pensamiento lógico- matemático.

**9. Asistente administrativa**

**9.1 Descripción del puesto**

Es responsabilidad de la asistente administrativa dar apoyo y asistencia a la coordinación administrativa.

**a. Funciones**

Responsable de las llaves de la oficina  
Encargada de abrir la puerta en el horario establecido  
Encargada del conmutador telefónico  
Elaborar los cheques y sus respectivas pólizas  
Programar y organizar las nóminas  
Pago de los sueldos semanal y quincenalmente  
Hacer los pagos de los servicios  
Manejar caja chica de oficina  
Encargarse de programar la compra de la despensa y papelería  
Coordinar actividades de la conductora de la unidad vehicular administrativa  
Encargarse de los archivos administrativos  
Responsable del buen uso y mantenimiento de la copiadora  
Apoyo a la administración para gestiones con el contador  
Envíos y recepción de paquetería.

**9.2 Perfil del puesto**

**a. Estudios**

Contaduría, administración o áreas similares.

**b. Habilidades**

Conocimiento de finanzas  
Habilidades administrativas  
Habilidad de relaciones humanas

Capacidad de redactar y tener buena ortografía  
Manejo de programas de computación (Excel, Word).

## **10. Conductora de la unidad vehicular administrativa**

### **10.1 Descripción del puesto**

Apoyar a la coordinación administrativa en gestiones bancarias, de compras y donativos.

#### **a. Funciones**

Realizar pagos de servicios, vueltas al banco, etc.  
Realizar las compras semanales  
Surtir la papelería de oficina y refugio  
Apoyo a actividades de la coordinación administrativa  
Mantenimiento y buen estado del vehículo  
Entregar y recoger mensajería especial de la institución.

### **10.2 Perfil del puesto**

#### **a. Estudios**

Mínimo preparatoria  
Licencia de manejar vigente  
Conocimiento de las reglas de tránsito  
Capacitación sobre estrategias de seguridad.

#### **b. Habilidades**

Conocer las vías principales de la ciudad  
Capacidad de lectura de mapas.

## **11. Personal de intendencia**

### **11.1 Descripción del puesto**

Encargarse de la limpieza de las oficinas.

#### **a. Funciones**

Limpiar las oficinas  
Sacar la basura  
Limpiar los vidrios  
Mantener limpia la cocina y los baños.

Informar a la administración de los utensilios o enceres faltantes.  
Hacer mandados cotidianos.

## 11.2 Perfil del puesto

### a. Estudios

Mínimo primaria.

### b. Habilidades

Actitud de servicio.

Saber hacer aseos.

## 12. Políticas de operación

Entendemos por Política la referencia que marca las pautas de conducta que fundamentan el trabajo en la organización. Las políticas buscan operacionalizar la visión, misión, estrategias, objetivos y filosofía de la institución.

### 12.1 Clasificación de políticas

#### a. Administrativas

Uso de equipo e instalaciones de trabajo (equipo de cómputo, teléfonos, vehículos, radios, celulares, fax, etc.)

Inventarios

Laborales

Reclutamiento y Selección

Contrataciones

Vacaciones

Retiros y despidos

Permisos, faltas, retardos

Sueldos, prestaciones, préstamos

Presentación personal

Desarrollo profesional

Horarios de trabajo

Disciplina

Acuerdos de bienestar y salud integral.

#### b. Financieras

Presupuesto anual de operación

Abastecimientos  
Administración de donativos  
Manejo de chequera.

c. Seguridad

Usuarías de la institución  
Personal de la institución  
Sólo la persona de seguridad abre y cierra la puerta.

## 12.2. Descripción de las políticas financieras

a. Uso de instalaciones y equipo de trabajo

Todo equipo de trabajo es de uso único y exclusivo para los fines y objetivos de la institución.

b. Inventarios

Todo donativo en especie o en efectivo debe quedar registrado en un inventario actualizado.

El inventario de activos se realizará cada tres meses.  
Convenios de comodatos de activos.

c. Laborales

Reclutamiento y Selección y Contrataciones.

Sólo se reclutará y seleccionará a las personas que cumplan con el perfil requerido para el puesto.

Todos los candidatos y candidatas serán sujetas al proceso de reclutamiento y selección interna de la institución.

El reclutamiento y selección de la plantilla de personal de la institución es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.

El reclutamiento y contratación de la posición de Dirección Ejecutiva es responsabilidad del Consejo Directivo.

Todo personal de nuevo ingreso estará bajo un periodo de prueba de un mes.

Todo el personal deberá estar bajo contrato.

#### d. Vacaciones, permisos, faltas, retardos

Oficina y refugio siempre deberán contar con personal necesario para su operación.

No se autorizan salidas de vacaciones en periodos con exceso de carga de trabajo. Existe un carnet de registro de vacaciones para cada colaboradora.

La persona que sale a disfrutar su periodo de vacaciones dejará cubierta su posición. Sólo se justifican permisos, faltas y retardos bajo los siguientes motivos: defunción de familiares directos, incapacidades médicas comprobadas de hijo(a), esposo(a) padre, madre.

#### e. Despidos y Disciplina

Todo el personal que cometa faltas graves al reglamento antes de ser separada de la institución será apercibida en una ocasión y la segunda amerita despido.

Cualquier ejercicio de violencia, deshonestidad y abuso de confianza en cualquier modalidad es causal de despido inmediato.

#### f. Sueldos, prestaciones, préstamos.

La administración de sueldos y prestaciones es responsabilidad de dirección general previa autorización.

### 13. Reglamento de trabajo

Nunca gritar ni levantar la voz

No se permite fumar en el interior de las instalaciones

Cumplir con las funciones y responsabilidades del puesto

Si se tiene un problema con alguna compañera, buscar solución inmediata o buscar apoyo con la coordinadora

Conocer, analizar y mejorar el *Manual de Procedimientos*

Asistir a las juntas de equipo puntualmente

Actuar de manera respetuosa, firme y prudente con las usuarias y compañeras de trabajo

Vestir de manera cómoda, aseada y alineada.

### 14. Presentación personal

Es conveniente acordar entre todo el equipo de trabajo la vestimenta a utilizar dentro del refugio y las oficinas, a fin de lograr una idea del vestir basado en la higiene y la comodidad.



### **15. Desarrollo profesional**

Es responsabilidad de todo el personal que trabaja en la institución clarificar en conjunto con su jefa inmediata su proyecto de desarrollo profesional.

El entrenamiento y/o capacitación de actualización está sujeta a planeación y aprobación de presupuesto anual autorizado por Consejo y alineado al proyecto de desarrollo profesional de cada persona.

Es responsabilidad del personal que asiste a capacitación externa la de presentar una síntesis a sus compañeras(os) de trabajo.

### **16. Horarios de trabajo**

El horario de trabajo para cada persona está especificado en el contrato laboral. ☒



### 17. Procedimientos en oficina

#### 17.1 Ingreso en oficina

##### a. Procedimientos

1. Al llegar una usuaria, la guardia de seguridad de la oficina (seguridad especializada de la institución):

- La registra
- Toma sus datos
- Pide identificación oficial
- El guardia le avisa de la presencia de la usuaria a la encargada del área
- La encargada del área saluda a la persona
- Le pregunta si es la primera vez que visita la institución, si tiene cita y con quién.
- Si es primera vez se hace entrevista inicial
- Si tiene cita, se pasa a la encargada del caso
- Si no tiene cita, revisa quién está disponible para la atención y le avisa para que atienda a la persona.

En caso de no poder ser atendida, le pide a la usuaria que espere, se le proporciona información y revistas.

Si la mujer viene con niños y niñas, se les ofrece material didáctico.

Es importante recordar que al llegar una persona en situación de violencia, se debe recibir con calidez y hablarle en voz baja.

2. Al llegar un hombre, la guardia lo mantiene fuera de la oficina:

- Toma sus datos
- Pide identificación
- Le pregunta a quién busca
- Da aviso radial al encargado del área (jefe de Seguridad).

Una vez cubiertos los requisitos, el jefe de Seguridad evalúa la solicitud e instruye la información que se proporcionará. Bajo ninguna razón deberá proporcionarse información de las usuarias, sobre todo cuando se trate de algún esposo o pareja de alguna usuaria.

En estos casos, la encargada del caso le solicita que se retire del lugar, sin informarle la función y responsabilidad que tiene en el caso. De no retirarse por su propio pie, se solicita apoyo a Seguridad Pública.

Cuando se trata de alguna cita en el área jurídica, se pide identificación oficial y se revisa la agenda y verifica la información.

En caso de ser verídica, se da aviso a la abogada para que ésta realice su trabajo.

## 18. Departamento de Psicología. Atención externa

### a. Objetivo

Brindar apoyo psicológico a mujeres receptoras de violencia doméstica que acuden a la institución, con el propósito de reconocer modelos de comunicación e interacción no violentas, y/o su canalización al refugio para mujeres, sus hijos e hijas, a otras instituciones, haciendo intervención en crisis y dando apoyo psicológico con enfoque centrado en la persona, basado en procesos cognitivos-conductuales.

### b. Justificación

El Departamento de Psicología surge debido a la creciente demanda de una atención integral y oportuna para las mujeres que viven violencia familiar, primeramente para aquellas que han terminado su proceso en el refugio para mujeres maltratadas, sus hijas e hijos menores de edad; también para aquellas que aún viviendo una situación de violencia familiar, no requieren de protección o han decidido no ingresar.

### c. Perfil del Puesto

Edad

- Mayor de 25 años

Sexo

- Mujer

Escolaridad

- Licenciada en Psicología, titulada con cédula profesional.

### d. Habilidades

- Capacidad de escucha
- Estar bajo tratamiento psicológico
- Tener experiencia profesional con casos de violencia familiar
- Capacidad de asombro en situaciones de riesgo, enfocado a soluciones prácticas de nuestras consultantes
- Capacidad de separar sus ideas, creencias e ideologías para no invadir o confundir las de las consultantes
- Honestidad y respeto hacia sí y hacia los demás (consultantes y compañeras).

- Confidencialidad.
- Apertura al cambio y trabajo en equipo.
- Conocimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Espíritu de servicio.
- Capacidad de establecer y aceptar límites.
- Capacidad de negociación.
- Reconocer sus capacidades y limitaciones.
- Alta tolerancia a la frustración.
- Asumir la responsabilidad de su persona.

#### e. Responsabilidades

- Cumplir con el horario establecido.
- Asistir a las juntas de equipo que se realizan una vez a la semana.
- Acudir a las juntas generales solicitadas por la Dirección.
- Realizar y entregar a la coordinadora reportes mensuales de las actividades realizadas.
- Brindar una atención de calidad a las usuarias.
- Cumplir con los roles de teléfono de emergencia y oficina.

#### f. Funciones

##### 1. Atender los casos de primer ingreso:

- Presentación
- Información de servicios que brinda la institución
- Detección de necesidades (asistenciales, médicas, legales)
- Contención e intervención en crisis
- Realizar planes de seguridad personalizados
- Llenar reportes y formatos: formato único de Secretaría de Salud, formato de entrevista Inicial interno y escalas.
- En caso de necesitarse hacer el ingreso a refugio o canalización a otra institución.

##### 2. Atender a la usuaria en citas subsecuentes de consejería

- Llenado de notas subsecuentes
- Atención telefónica
- Atender el fin de semana el celular de emergencia (de acuerdo con el rol establecido).

- Apoyo en el grupo de legal.
- Revisar los casos con el equipo de ser necesario
- Realizar informes victimológicos y ratificarlos en las instancias legales.
- Acompañar a la usuaria en procesos legales y asistenciales.
- Gestiones para atención psiquiátrica.
- Apoyo en pláticas y eventos de prevención.
- Asistir a eventos informativos en medios de comunicación
- Llenado de reporte mensual.

## 19. Entrevista inicial

### a. Objetivo

Brindar a la persona seguridad en los servicios que ofrece la Institución, dar contención, identificar y clarificar sus necesidades, prioridades y las expectativas respecto a la Institución.

### b. ¿Cómo se hace?

1. Presentación. Darle los buenos días/tardes, presentarse con la usuaria y ofrecerle el apoyo “¿en qué te puedo ayudar?”.

2. Clarificar las necesidades y expectativas de la usuaria. Una vez clarificadas las necesidades, se le da la información de los servicios que ofrecemos como institución, pueden surgir dos situaciones: 1) que se confirme que su situación es de violencia familiar y que es de nuestra competencia, y así continuar con la atención psicológica, legal o asistencial, dependiendo de sus necesidades se elabora un plan de acción oportuno y real. Y 2) que las necesidades de la usuaria no sean acordes con nuestra competencia, por lo tanto se le canaliza a otras instituciones. Ver información de canalización del Departamento de Trabajo Social.

3. Se evalúa el nivel de riesgo. Si el caso nos compete (sea de violencia familiar), por medio de indicadores como:

- La historia de violencia que ha vivido la usuaria. La gravedad, intensidad y frecuencia de los actos violentos

- Características del agresor
- Vulnerabilidad de la usuaria
- Red social, familiar y de amistades de la usuaria.

4. Aplicar el formato. De entrevista Inicial interno y el formato único de Secretaría de Salud.

5. Se elabora un plan de seguridad personalizado, acorde con las necesidades, situación particular y características de la persona.

6. Se esboza un plan de trabajo, se define el tipo de atención de acuerdo con sus necesidades:

#### Psicológica

- Si está en crisis, se le da contención.
- Si desea apoyo psicológico para clarificar, disminuir el grado de ansiedad o dolor que le provoca la situación de violencia que vive.

#### Legal

- Cuando es urgencia (trae un proceso legal iniciado) que amerite la intervención rápida y oportuna de la abogada, se le da la información en la 1era. entrevista.
- Cuando no es una situación legal de urgencia, se le da cita al grupo legal para que reciba la información de los procesos legales que puede realizar de acuerdo con sus necesidades.
- Tiene una nueva cita con la psicóloga, con quien comenta la información que le interesó del grupo legal, esbozando un plan de acción de acuerdo con sus necesidades y que comentará en su cita con la abogada
- Se agenda para cita individual con la abogada.

### Asistencial

- Se canaliza a la usuaria al Departamento de Trabajo Social de la institución para brindarle el apoyo que necesita.
- Se agenda a la usuaria una cita subsiguiente.

### Médica

- Se clarifica el tipo de institución del sector salud a la que puede ser canalizada y se le pone en contacto con el Departamento de Trabajo Social de la institución para que se le proporcione la canalización correspondiente.
- Se le agenda una cita con el psiquiatra asesor de la institución cuando el caso lo amerite.

## 7. Protección (refugio)

Se le da una cita subsiguiente en Psicología, anotándole el día, hora y psicóloga que la atenderá en la tarjeta de citas, que deberá firmar la profesionista que la atiende en cada cita.

### c. Norma Oficial de Salud NOM 190SSA1-1999

Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1-1999, Prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Salud.

Norma oficial mexicana NOM-190-SSA1-1999, prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar. JAVIER CASTELLANOS COUTIÑO, Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Regulación y Fomento Sanitario, con fundamento en los artículos 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 3o., fracciones III y XVIII, 5o., 6o., 13, apartado A, 169, 171 y demás relativos de la Ley General de Salud; 2o., 6o., 7o., 10, 11, fracciones II y IV, 41 y 44 de la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia



Social; 3o., fracción XI, 40, fracción XI, 41, 43 y 47, fracción III de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 4o. del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; 28, 31, fracción III y 34 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 6o., fracción XVII y 23, fracción III, del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, me permito ordenar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la siguiente Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1-1999, Prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.

### Considerando

Que con fecha 20 de octubre de 1999, en cumplimiento del acuerdo del Comité y de lo previsto en el artículo 47, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el proyecto de la presente Norma Oficial Mexicana, a efecto de que dentro de los siguientes sesenta días naturales posteriores a dicha publicación, los interesados presentarán sus comentarios a la Dirección General de Regulación de los Servicios de Salud.

Que las respuestas a los comentarios recibidos por el mencionado Comité fueron publicadas previamente a la expedición de esta Norma en el Diario Oficial de la Federación, en los términos del artículo 47, fracción III, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Que en atención a las anteriores consideraciones, contando con la aprobación del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Regulación y Fomento Sanitario, se expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1-1999, Prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.

### Índice

- Prefacio
- 0. Introducción
- 1. Objetivo
- 2. Campo de aplicación
- 3. Referencias
- 4. Definiciones
- 5. Generalidades
- 6. Criterios específicos
- 7. Registro de información

8. Concordancia con normas internacionales y mexicanas
  9. Bibliografía
  10. Observancia de la Norma
  11. Vigencia
- Apéndices Informativos 1 y 2  
Prefacio

## 0. Introducción

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos tutela garantías y derechos específicos que se refieren a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y al establecimiento de condiciones para el desarrollo y desenvolvimiento de los individuos, las familias, las comunidades y los pueblos indígenas.

En este contexto, se establece el derecho a la protección a la salud y la plena igualdad jurídica de los hombres y las mujeres, con lo que se protege la organización e integración de las familias. No obstante, subsisten aún profundas inequidades entre ellos, que propician situaciones de maltrato y violencia hacia los miembros más débiles (en función del sexo, la edad o la condición física), que se manifiestan cotidianamente. Ello ocurre tanto en el medio familiar como en el ámbito público. Esta inequidad facilita el abuso de poder, exponiendo a situaciones de violencia a los grupos que socialmente son más vulnerables: las niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o personas en situaciones especialmente difíciles; adultos mayores; hombres y mujeres con enfermedad física o mental discapacitante, o en desventaja, física, económica o cultural.

Independiente de su estructura, la función básica de los arreglos familiares o domésticos deben, en la formación de personas, contribuir a establecer con los demás relaciones respetuosas y equitativas, lo que seguramente incide positivamente en el control de formas de relaciones sociales violentas.

Aun cuando en nuestro país no se conoce de modo preciso y directo la magnitud y repercusiones de este problema de salud pública, la violencia familiar -también identificada como violencia doméstica por caracterizar formas de relación en las unidades domésticas- no debe minimizarse. El espectro de daños a la salud se da tanto en lo biológico -desde retraso en el crecimiento de origen no orgánico, lesio-

nes que causan discapacidad parcial o total, pérdida de años de vida saludable, hasta la muerte-, como en lo psicológico y en lo social, pues existe un alto riesgo de perpetuación de conductas lesivas, desintegración familiar, violencia social e improductividad. El embarazo no libra a las mujeres de violencia familiar.

El reto es coadyuvar a la prevención y disminución de la violencia familiar y promover estilos de vida saludables, por la frecuencia en que, según estimaciones sucede, y las consecuencias que genera, afectando la vida, la salud, la integridad y el desarrollo de las personas, las familias y las comunidades.

Para combatir la violencia familiar y promover la convivencia pacífica, es necesario fomentar la equidad entre los géneros y entre todas las personas, y construir espacios donde el rescate de la tolerancia, el respeto a la dignidad y a las diferencias entre congéneres, sean las bases de las relaciones interpersonales y sociales. Asimismo, se requiere realizar nuevas investigaciones en el tema, que permitirán conocer la magnitud y algunas características del problema, para estar en condiciones de afrontarlo mejor, de diseñar o reforzar políticas públicas y tomar decisiones para su prevención y la atención integral de los involucrados y lograr su paulatino abatimiento.

Con la elaboración de esta Norma Oficial Mexicana, el Gobierno de México da cumplimiento a los compromisos adquiridos en los foros internacionales en materia de la eliminación de todas las formas de violencia, especialmente la que ocurre en el seno de la familia y contra la mujer, que se encuentran plasmados en la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1979), Convención sobre los Derechos del Niño (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1989), Conferencia Mundial de Derechos Humanos (Viena, 1993); Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993); Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará” (OEA, 1994); Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (El Cairo, 1994); Cumbre Mundial Sobre Desarrollo Social (Copenhague, 1995) y la Cuarta Conferencia Mundial Sobre la Mujer (Beijing, 1995).

## 1. Objetivo

La presente Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los criterios a observar en la atención médica y la orientación que se proporcionan a las y los usuarios que se encuentren involucrados en situaciones de violencia familiar.

## 2. Campo de aplicación

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria para todos los prestadores de servicios de salud de los sectores público, social y privado que componen el Sistema Nacional de Salud.

## 3. Referencias

Para la correcta aplicación de esta Norma, es conveniente consultar:

- 3.1 NOM-005-SSA2-1993, De los Servicios de Planificación Familiar.
- 3.2 NOM-007-SSA2-1993, Atención de la Mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.
- 3.3 NOM-008-SSA2-1993, Control de la Nutrición, Crecimiento y Desarrollo del Niño y del Adolescente. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.
- 3.4 NOM-010-SSA2-1993, Para la Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.
- 3.5 NOM-017-SSA2-1994, Para la Vigilancia Epidemiológica.
- 3.6 NOM-025-SSA2-1994, Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica.
- 3.7 NOM-167-SSA1-1997, Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social a Menores y Adultos Mayores.
- 3.8 NOM-168-SSA1-1998, Del Expediente Clínico.
- 3.9 NOM-173-SSA1-1998, Para la Atención Integral a Personas con Discapacidad.

## 4. Definiciones

Para los fines de esta Norma se entenderá por:

4.1 Atención médica de la violencia familiar, al conjunto de servicios que se proporcionan con el fin de promover, proteger y restaurar la salud física y mental, de las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar. Incluye la promoción de relaciones no violentas, la prevención de la violencia familiar, la detección y el diagnóstico de las personas que viven esa situación, la evaluación del riesgo en que se encuentran, la promoción, protección y restauración de su salud física y mental a través del tratamiento o referencia a instancias especializadas.

4.2 Consejería, al proceso de análisis y apoyo, mediante el cual la o el prestador de servicios de atención médica, con los elementos que se desprenden de la información recabada, ofrece alternativas a la o el usuario respecto de su situación.

4.3 Detección de probables casos, a las actividades que en materia de salud están dirigidas a identificar a las o los usuarios que se encuentran involucrados en situación de violencia familiar, entre la población en general.

4.4 Discapacitado o persona con discapacidad, al ser humano que presenta de manera temporal o permanente una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales que le limitan realizar una actividad considerada como normal.

4.5 Educación para la salud, al proceso de enseñanza-aprendizaje que permite, mediante el intercambio y análisis de la información, desarrollar habilidades y cambiar actitudes, encaminadas a modificar comportamientos para cuidar la salud individual, familiar y colectiva y fomentar estilos de vida sanos.

4.6 Expediente clínico, al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos, en los cuales el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

4.7 Grupos vulnerables, a las niñas, niños, adolescentes; mujeres embarazadas o personas en situaciones especialmente difíciles; adultos mayores; hombres y mujeres con enfermedad física o mental discapacitante, o en desventaja física, económica o cultural.

4.8 Identificación del grado de riesgo, a la valoración que a través de un interrogatorio mínimo, permite identificar la presencia del maltrato, la probabilidad de incremento de la frecuencia y la gravedad del mismo debido a violencia familiar, entre las o los usuarios en situación de riesgo o entre la población en general.

4.9 Indicadores de abandono, a los signos y síntomas, físicos o psicológicos, debidos al incumplimiento de obligaciones entre quien lo sufre y quien está obligado a su cuidado y protección, que pueden manifestarse en la alimentación y en la higiene, en el control o cuidados rutinarios, en la atención emocional y el desarrollo psicológico o por necesidades médicas atendidas tardíamente o no atendidas.

4.10 Indicadores de maltrato físico, a los signos y síntomas -hematomas, laceraciones, equimosis, fracturas, quemaduras, luxaciones, lesiones musculares, traumatismos craneoencefálicos, trauma ocular, entre otros-, congruentes o incongruentes con la génesis de los mismos, recientes o antiguos, con y sin evidencia clínica o mediante auxiliares diagnósticos, en ausencia de patologías condicionantes.

4.11 Indicadores de maltrato psicológico, a los síntomas y signos, indicativos de alteraciones a nivel del área psicológica -autoestima baja, sentimientos de miedo, de ira, de vulnerabilidad, de tristeza, de humillación, de desesperación, entre otros- o de trastornos psiquiátricos como del estado de ánimo, de ansiedad, por estrés postraumático, de personalidad; abuso o dependencia a sustancias; ideación o intento suicida, entre otros.

4.12 Indicadores de maltrato sexual, a los síntomas y signos, físicos -lesiones o infecciones genitales, anales, del tracto urinario u orales- o psicológicos -baja autoestima, ideas y actos autodestructivos, trastornos sexuales, del estado de ánimo, de ansiedad, de la conducta alimentaria, por estrés postraumático; abuso o dependencia a sustancias, entre otros-, alteraciones en el funcionamiento social e incapacidad para ejercer la autonomía reproductiva y sexual.

4.13 Participación social, al proceso que promueve y facilita el involucramiento de la población y las autoridades de los sectores público, social y privado, en la planeación, programación, ejecución y evaluación de programas y acciones de salud, con el propósito de lograr un mayor impacto y fortalecer el Sistema Nacional de Salud.

4.14 Prestadores de servicios de salud, a los profesionales, técnicos y auxiliares que proporcionan servicios de salud en los términos de la legislación sanitaria vigente y que son componentes del Sistema Nacional de Salud.

4.15 Resumen clínico, al documento elaborado por un médico, en el cual se registran los aspectos relevantes de la atención médica de una o un usuario, contenidos en el expediente clínico.

4.16 Usuaría o usuario, a toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

4.17 Violencia familiar, al acto u omisión único o repetitivo, cometido por un miembro de la familia, en relación de poder -en función del sexo, la edad o la condición física-, en contra de otro u otros integrantes de la misma, sin importar el espacio físico donde ocurra el maltrato físico, psicológico, sexual o abandono.

La violencia familiar comprende:

4.17.1 Abandono, al acto de desamparo injustificado, hacia uno o varios miem-

bros de la familia con los que se tienen obligaciones que derivan de las disposiciones legales y que ponen en peligro la salud.

**4.17.2** Maltrato físico, al acto de agresión que causa daño físico.

**4.17.3** Maltrato psicológico, la acción u omisión que provoca en quien lo recibe alteraciones psicológicas o trastornos psiquiátricos.

**4.17.4** Maltrato sexual, a la acción u omisión mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para consentir.

## **5. Generalidades**

**5.1** Todas las instituciones, dependencias y organizaciones del Sistema Nacional de Salud que presten servicios de salud deberán otorgar atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar, los cuales pueden ser identificados desde el punto de vista médico, como la o el usuario afectado; el que pudo haber realizado el maltrato, y el involucrado indirectamente en este tipo de situaciones, ya que todos éstos en algún momento pueden requerir la prestación de los servicios de salud. Incluye la promoción, protección y restauración de la salud física y mental a través del tratamiento, rehabilitación o referencia a instancias especializadas, información de medidas médicas alternativas si el caso lo requiere y, cuando sea solicitado y las condiciones lo permitan, la promoción y restauración de la salud de los probables agresores.

**5.2** Las instituciones de salud deberán participar en el diseño, aplicación y evaluación de los programas de promoción de la salud, educación para la salud, participación social y participación operativa.

**5.3** Las instituciones de salud deberán propiciar la coordinación o concertación con otras instituciones, dependencias y organizaciones del sector público, social y privado para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se proporcione atención médica, en su caso apoyo legal, psicológico u otros para los cuales estén facultados, a las personas que se identifiquen como usuarias o usuarios involucrados en violencia familiar.

**5.4** El personal de salud proporcionará la información y atención médica a las o los usuarios que se encuentran involucrados en situaciones de violencia familiar,

debiendo referirlos, cuando se requiera, a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con mayor capacidad resolutive, a fin de lograr precisión diagnóstica, continuidad del tratamiento y rehabilitación, así como apoyos legal y psicológico para los cuales estén facultados.

5.5 Las instituciones públicas y privadas que proporcionen servicios de salud deberán proveer los mecanismos internos necesarios o, en su caso, contar con un manual de procedimientos apropiado a efecto de aplicar de manera adecuada la ruta crítica de la o el usuario involucrado en violencia familiar, que garantice la correcta aplicación de la presente Norma.

5.6 La atención médica otorgada a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar deberá ser proporcionada por prestadores de servicios de atención médica sensibilizados y capacitados, conforme a la capacidad resolutive de la unidad, para lo cual podrán, en caso de estimarlo conveniente, tomar en cuenta las aportaciones que puedan brindar organismos de la sociedad civil especializados en el tema, siempre y cuando no contravengan la presente Norma.

5.7 En la atención de las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar, las y los prestadores de servicios de salud deberán apegarse a los criterios de oportunidad, calidez, confidencialidad, honestidad y respeto a su dignidad.

5.8 Las instituciones públicas y privadas que otorguen atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar deberán dar aviso al Ministerio Público con el formato que se anexa en el Apéndice Informativo 1 de esta Norma.

5.9 Las instituciones del sector público, social y privado que otorguen atención médica, deberán registrar e informar a la Secretaría de Salud de las o los usuarios afectados por violencia familiar, conforme lo establecen en las disposiciones aplicables y los manuales que al efecto emita la Secretaría de Salud.

## 6. Criterios específicos

Los prestadores de servicios de atención médica deberán observar los criterios que a continuación se indican:

Para la promoción de la salud y la prevención:

6.1 En materia de educación para la salud, los prestadores de servicios del sector público deberán:



6.1.1 Participar en programas educativos para la prevención y detección de la violencia familiar, dirigidos a la población en general.

6.1.2 Promover estilos de vida saludables y cambio de actitudes que incluyan el desarrollo de las responsabilidades compartidas al interior de las familias, como se desprende desde las perspectivas de equidad y género, con el fin de lograr un desarrollo integral y mantener un ambiente familiar armónico.

6.2 En materia de participación social, el personal que presta servicios de atención médica deberá:

6.2.1 Promover la integración de grupos, de promotores comunitarios y de redes sociales para prevenir y combatir la violencia familiar en coordinación con las dependencias competentes. Su función será estimular su participación en acciones de detección, información y orientación.

6.2.2 Promover acciones conjuntas para la prevención de la violencia familiar con autoridades comunitarias y municipales, así como con la sociedad civil y organismos no gubernamentales y especialistas en violencia familiar, entre otros, en coordinación con las dependencias competentes, siempre y cuando no contravenzan la presente Norma.

6.3 En materia de comunicación educativa, los prestadores de servicios de salud del sector público deberán:

6.3.1 Participar y, en su caso, evaluar campañas educativas para informar, orientar y motivar la participación de la población sobre las formas en que se puede prevenir y combatir la violencia familiar, en coordinación con las dependencias competentes.

6.3.2 Promover la participación activa de la población y realizar acciones en las comunidades, tendientes a prevenir la violencia familiar.

6.3.3 Apoyar la coordinación con otras dependencias, para reforzar sistemas educativos para la prevención de la violencia familiar. Para la detección y diagnóstico:

6.4 Identificar a las o los usuarios afectados por violencia familiar y valorar su grado de riesgo, durante el desarrollo de las actividades cotidianas en la comunidad, en la consulta de pacientes ambulatorios u hospitalarios y en otros servicios de salud.

6.5 Realizar entrevista dirigida a la o el usuario afectado por violencia familiar en un clima de confianza, sin juicios de valor ni prejuicios, con respeto y privacidad, garantizando confidencialidad. Debe incluir la historia del maltrato físico, psicológico, sexual o abandono, los posibles factores desencadenantes del mismo y una valoración mínima del grado de riesgo en que viven las o los usuarios afectados por esta situación.

Debe determinar si los signos y síntomas que se presentan -incluido el embarazo- son consecuencia de posibles actos derivados de violencia familiar, y permitir la búsqueda de indicadores de maltrato físico, psicológico, sexual o de abandono, como eventos únicos o combinados, para constatar o descartar su presencia.

En caso de que la o el usuario no esté en condiciones de responder durante la entrevista, el prestador de servicios de salud se dirigirá, en su caso, a su acompañante, sin perder de vista que pudiera ser el probable agresor de violencia familiar. Cuando la imposibilidad de la o el usuario se deba al desconocimiento o manejo deficiente del español, apoyarla o apoyarlo con un traductor de su confianza.

6.6 Registrar la entrevista y el examen físico de la o el usuario afectado por violencia familiar en el expediente clínico en forma detallada, clara y precisa, incluyendo, en su caso: nombre de la o el usuario afectado, lugar donde fue encontrado o encontrada y condiciones en que se hallaba, estado físico y mental de la misma o el mismo, en su caso, la descripción minuciosa de las lesiones, causas probables que las originaron, los procedimientos, diagnósticos efectuados, diagnóstico y tratamiento médico y la orientación que se proporcionó.

6.7 Valorar en el caso de maltrato en mujeres embarazadas el retraso considerable en los cuidados prenatales; la historia previa de embarazos no deseados, amenazas de aborto, abortos, partos prematuros y bebés de bajo peso al nacer; lesiones durante el embarazo; dolor pélvico crónico e infecciones genitales recurrentes durante la gestación. El diagnóstico estará apoyado cuando sea posible en exámenes de laboratorio y gabinete, estudios especiales y estudios de trabajo social, para lo cual podrán, en caso de estimarlo conveniente, utilizar los materiales disponibles que contribuyan y faciliten dicho diagnóstico, que puedan brindar organismos de la sociedad civil especializados en el tema, cuando no contravengan la presente Norma.

6.8 Integrar y registrar en el expediente clínico el diagnóstico del probable caso de violencia familiar con base en antecedentes, síntomas y signos, elaborando histo-

ria clínica completa, practicando, en su caso, pruebas psicológicas, de laboratorio o gabinete -en donde ello sea posible-, que apoyen el establecimiento de la relación causal de la violencia familiar de las y los usuarios involucrados, considerando los posibles diagnósticos diferenciales. Establecer, en su defecto, la impresión diagnóstica o los problemas clínicos debidos a violencia familiar en cualquiera de sus variedades.

**6.9** Apoyar la detección de los probables casos de violencia familiar, la valoración del grado de riesgo, la detección de la probable vinculación con adicciones y el maltrato psicológico y sexual, en donde ello sea posible, mediante la aplicación de entrevistas planeadas por prestadores de servicios médicos idóneos y capacitados para este fin.

Para el tratamiento y la rehabilitación:

**6.10** Orientar el tratamiento de las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar al otorgamiento de una atención médica integral y de las secuelas específicas, refiriéndolos para ello a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con mayor capacidad resolutive, para proporcionar los servicios necesarios para los cuales estén facultados, conforme establecen las disposiciones aplicables y los manuales que al efecto emita la SSA, de conformidad con la presente Norma.

**6.11** Considerar en el plan terapéutico de las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar, el manejo y el seguimiento periódico que procure evitar reincidencias y complicaciones, realizado por prestadores de servicios de salud especializados o capacitados para este fin. En los casos en que se sospeche la comisión de delitos en la o el usuario afectado por violencia familiar, se deberán proveer los mecanismos internos necesarios o, en su caso, contar con un manual de procedimientos apropiado, a efecto de aplicar de manera adecuada la ruta crítica de la o el usuario involucrado en violencia familiar, que garantice la correcta aplicación de esta Norma.

**6.12** Referir preferencialmente a los servicios de salud mental o a otros servicios de especialidades -atendiendo a las disposiciones específicas que al efecto se emitan- a las y los usuarios afectados por violencia familiar que manifiesten alteraciones psicológicas, trastornos psiquiátricos, alteraciones físicas u orgánicas -directas o consecuencias de la violencia familiar-. La intervención deberá estar a cargo de profesionistas especializados y técnicos facultados de las especialidades pertinentes.

**6.13** Desarrollar procedimientos específicos para la atención médica de las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar, en los servicios de salud

-mental o de otras especialidades- bajo los lineamientos establecidos en cada institución, apegados a la normatividad vigente. La rehabilitación deberá mejorar la capacidad de la o el usuario para realizar actividades necesarias para su desempeño físico y mental, y cuando así sea conveniente, la adecuada participación o reintegración en su núcleo familiar y social.

6.14 Cuando la infraestructura lo permita, impartir consejería en los servicios médicos, con personal que haya recibido capacitación especial, propiciando un proceso de comunicación y análisis mediante el cual se brinden elementos para que la o el usuario tome decisiones voluntarias, conscientes e informadas sobre las alternativas para la prevención y atención de la violencia familiar.

Para dar aviso al Ministerio Público:

6.15 Avisar al Ministerio Público mediante el formato establecido en el Apéndice Informativo 1, en los casos donde las lesiones u otros signos sean presumiblemente vinculados a la violencia familiar y, en su caso, solicitar su intervención ante la incapacidad médica o legal de la o el usuario o la existencia de riesgo en su traslado, para que acuda un médico legista a la unidad de salud y la o el usuario afectado por violencia familiar, reciba servicios jurídicos, médico-legales y de asistencia social.

6.16 El médico tratante podrá informar y orientar a la o el usuario afectado por violencia familiar o, en su caso, a su acompañante, sobre la posibilidad que tiene de denunciar ante la Agencia del Ministerio Público correspondiente, con la finalidad de ejercitar la acción legal que corresponda.

6.17 En aquellos casos en donde no prevalezca una urgencia médica, una vez que la o el usuario involucrado en situación de violencia familiar haya recibido los primeros auxilios médicos y sea su voluntad, será canalizado a la Agencia del Ministerio Público o a la Agencia Especializada correspondiente en caso de que se presuma violación, abuso sexual, estupro, hostigamiento sexual o sus equivalentes, debiendo ser acompañado, en su caso, por personal del servicio de trabajo social, siempre y cuando el traslado no implique riesgo para la integridad de la usuaria o el usuario.

6.18 En los casos en que se valore que existe una urgencia médica que ponga en peligro la vida, el órgano o la función, por lesión directa del área genital, la exploración clínica o armada de la misma podrá realizarla el médico de primer contacto; en caso de no contar con médico especialista, en presencia de un familiar o su representante legal y un testigo no familiar, que puede ser personal médico, pre-

via sensibilización de la o el usuario, respetando los sentimientos y la confidencialidad del caso. Al mismo tiempo o después de proporcionar los primeros auxilios, se deberá dar aviso al Ministerio Público para que se haga llegar del apoyo pericial que corresponda. La condición de urgencia y los hallazgos deberán quedar debidamente registrados en el expediente clínico.

Para la sensibilización, capacitación y actualización:

6.19 Otorgar y, en su caso, recibir sensibilización, capacitación o actualización de conformidad con las disposiciones aplicables y los contenidos de esta Norma. Promover las acciones de sensibilización, actualización y capacitación para la formación de personal encargado de proporcionar los servicios salud, y apoyar en caso de solicitud -en acciones similares- que se desarrollen en otros sectores, de conformidad con las disposiciones aplicables.

6.20 Comprende los elementos siguientes:

6.20.1 Marco conceptual: equidad y violencia de género, derechos humanos, salud mental sexual y reproductiva, entre otros.

6.20.2 El análisis de factores asociados a la violencia familiar;

6.20.3 La magnitud, las consecuencias médicas y sociales, su vulnerabilidad física, psicológica y social ante la modificación de la conducta, la mejoría de la dinámica familiar, la notificación y la denuncia.

6.20.4 La identificación de usuarios afectados por violencia familiar e identificación del grado de riesgo;

6.20.4.1 El reconocimiento de indicadores de maltrato físico, psicológico, sexual y de abandono en los casos de violencia familiar;

6.20.4.2 Reconocimiento de afecciones a la salud causadas por violencia familiar;

6.20.4.3 El trámite de rutina en la población general y grado de riesgo en las y los usuarios afectados por violencia familiar.

6.20.5 El manejo de usuarios involucrados en situación de violencia familiar, con observancia en lo establecido en las disposiciones específicas que al efecto se emitan:

6.20.5.1 Atención médica inmediata, continua y de rehabilitación de secuelas;

6.20.5.2 Manejo psicológico y/o psiquiátrico inicial;

6.20.5.3 Canalización a un servicio o servicios especializados para dar continuidad y seguimiento al caso clínico;

6.20.5.4 Procedimientos de referencia a servicios de Salud Mental y Trabajo Social, entre otros;

6.20.5.5 Procedimientos de referencia a Centros de Orientación, de Atención Integral, de Terapia de Apoyo, a Redes Sociales, entre otros.

6.20.6 Procedimientos de aviso al Ministerio Público cuando corresponda, en términos de las disposiciones aplicables.

6.20.7 Orientación, consultoría y asesoría a las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar sobre Centros Especializados para el Tratamiento, Consejería Legal y Asistencia Social.

Para la investigación:

6.21 Promover y realizar, en las Instituciones del Sector Salud, investigaciones clínicas, epidemiológicas y de salud pública sobre violencia familiar; que permitan tanto la cuantificación como la identificación de las causas y determinantes del fenómeno -patrones sociales, culturales y repercusiones económicas-, los factores asociados, así como sus repercusiones en la salud individual (física y psicológica) y en la colectiva.

6.22 Promover y realizar, en las Instituciones del Sector Salud y de los otros sectores, investigaciones interdisciplinarias, que permitan diseñar mecanismos tendientes a modificar la percepción que tienen del fenómeno los servidores públicos y a coadyuvar en el proceso de planeación, formulación de políticas y programas para la prevención y a elevar la calidad de las acciones, que para la atención de las y los usuarios que se encuentran involucrados en situaciones de violencia familiar, se realizan en los establecimientos de salud.

## 7. Registro de información

7.1 Para las unidades médicas de atención ambulatoria del Sistema Nacional de Salud, los probables casos nuevos de violencia familiar son de notificación obligatoria en el formato de vigilancia epidemiológica SUIVE-1-2000. A través de este registro se conocerá la frecuencia de probables casos por grupos de edad, institución notificante y entidad federativa.

7.2 Para cada probable caso de violencia familiar atendido por las Instituciones del Sistema Nacional de Salud deberá llenarse además el formato estadístico denominado Registro de Atención en Casos de Violencia Familiar, el cual contiene variables sobre las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar, el evento y la atención proporcionada conforme al Apéndice Informativo 2. Las instituciones podrán diseñar su propio formato, el cual deberá contener las variables señaladas.

7.3 En caso de que las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar fallezcan a causa de la misma, el modelo 2000 del certificado de defunción incluye en el apartado de circunstancias que dieron origen a la lesión, la leyenda

atribuible a violencia familiar, especificando en caso de homicidio si éste involucró la violencia familiar y, en lo posible, lo relativo al parentesco del usuario probable agresor de violencia familiar. Esto permitirá la codificación de la posible causa de muerte a partir de la Décima Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (Y06 y Y07).

**7.4** Con el fin de contribuir al mejor conocimiento de estos eventos podrán realizarse investigaciones especiales a través de encuestas, autopsias verbales, revisión de expedientes clínicos y seguimiento de unidades centinela. Lo anterior, en el contexto del diseño del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Accidentes y Lesiones (SIVEPAL).

**7.5** Toda usuaria o usuario involucrado en situación de violencia familiar que acuda en primera instancia a alguna institución de procuración de justicia, será remitido en su oportunidad a una unidad médica del Sistema Nacional de Salud para su atención y registro. Será responsabilidad de dicha unidad médica el llenado de los formatos correspondientes.

**7.6** Las categorías, variables y clasificaciones de la información captadas por las diversas unidades médicas deberán responder a un marco conceptual único, a criterios comunes preestablecidos, nacionales estatales y locales, por institución y tipo de actividad y servicio, a fin de asegurar la integración y concentración de la información generada en distintas instituciones, así como la posibilidad de comparación y complemento e intercambio de información a nivel nacional, sea proveniente de otros sectores -como el de Administración de Justicia o de otras fuentes de información- o de encuestas sobre el tema.

**7.7** La autoridad sanitaria local es responsable de la recopilación inicial de la información y del envío de los resultados hacia el nivel estatal y nacional de acuerdo con los flujos y procedimientos definidos por los sistemas institucionales de información. La periodicidad de la información será continua para el registro, mensual para su concentración institucional y anual para la integración y difusión nacional.

**7.8** Es competencia de cada institución entregar a la Secretaría de Salud, a través de los canales ya establecidos para tal efecto, los reportes de concentración y la base de datos, correspondientes a los numerales 7.1 y 7.2, respectivamente. La SSA será responsable de la integración y difusión de la información que apoye el diagnóstico, el diseño de políticas y la toma de decisiones en materia de violencia familiar.

## 8. Concordancia con normas internacionales y mexicanas

Esta Norma Oficial Mexicana no tiene concordancia con lineamientos o recomendaciones mexicanas e internacionales.

## 9. Bibliografía

9.1 Casa Madrid Mata, O R. Intervención Jurídica de las Instituciones Públicas en México. En: Loredó Abdalá, A. *Maltrato al menor*. México, D.F., Nva. Editorial Interamericana; 1994, p. 127-129.

9.2 CONMUJER/UNICEF/MILENIO FEMINISTA. *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, 4 al 15 de septiembre de 1995. Declaración y Plataforma de Acción. Objetivos estratégicos y medidas: C. La Mujer y la Salud; párrafos 89-111; páginas 75 a 102.*

9.3 Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF): *Convención sobre los Derechos del Niño*. México, 1a. Ed., Mayo 1990.

9.4 Loredó Abdalá, A. Diversas formas de maltrato. En: Loredó Abdalá, A. *Maltrato al menor*. México, D.F. Nva. Editorial Interamericana; 1994, p. 9-10.

9.5 México, Poder Legislativo, Asamblea Legislativa del Distrito Federal I Legislatura: *Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar y Marco Jurídico Internacional*; Colección Ordenamientos Jurídicos, diciembre de 1998.

9.6 OPS (PALTEX). Desjarlais, R., Eisenberg, L., Good, B. y Kleinman, A. *Salud Mental en el Mundo. Problemas y prioridades en poblaciones de bajos ingresos*. Capítulo 8 Mujeres, p. 283-328.

9.7 OPS. Serie de Publicaciones: Comunicación para la Salud No. 10, 1996. *La Violencia en las Américas: La pandemia social del Siglo XX*. 1a. reimpresión, 1997, 32 p.

9.8 OPS/OMS. División de Salud y Desarrollo Humano, Programa Mujer, Salud y Desarrollo. Shrader, E. y Sagot, M. *La ruta crítica que siguen las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar. Protocolo de investigación*. Washington, DC: OPS, c 1998, 144 p.

9.9 Secretaría de Gobernación, CONMUJER. *Programa Nacional de Violencia Familiar 1999-2000*. 1a. Ed. 1999.



9.10 Lima Malvido, M. L. *Modelo de Atención a Víctimas en México*. 2a. Ed., Editorial Talleres Gráficos de la Cámara de Diputados, Abril 1997.

9.11 Oficina de las Naciones Unidas en Viena, Centro de Desarrollo Social y Asuntos Humanitarios. *Manual Estrategias para luchar contra la Violencia Doméstica: un Manual de Recursos*. Naciones Unidas, Sociedad Mexicana de Criminología, Cruz Roja Mexicana, PNUD. Traducción inglés a español, 1997.

## 10. Observancia de la Norma

La vigilancia de la aplicación de esta Norma corresponde a la Secretaría de Salud y a los gobiernos de las entidades federativas en el ámbito de sus respectivas competencias.

## 11. Vigencia

Esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 4 de febrero de 2000.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Regulación y Fomento Sanitario, Javier Castellanos Coutiño.- Rúbrica.

## 20. Barreras para dejar al agresor

### a. El síndrome de Estocolmo doméstico en mujeres maltratadas

A pesar de que en la actualidad las cifras de incidencia en lo relativo a la violencia contra la mujer ejercida por esposos o compañeros sentimentales, o en el marco de relaciones afectivas de otro tipo, están ganando en publicidad progresivamente con respecto a épocas anteriores, lo cierto es que aún queda mucha realidad oculta por conocer.

Al tiempo que varios son los factores que han contribuido a que los contornos del fenómeno se expongan a la luz pública denunciados por la mujer, diversos son también los elementos que ayudan a que el silencio de la víctima sea un obstáculo en la búsqueda de vías de solución para numerosos casos de violencia contra las mujeres. Entre estos últimos, entre los elementos que mantienen a la mujer en silencio sobre el maltrato que está sufriendo, se pueden contar diversos procesos paralizantes relacionados y generados por el miedo, la percepción de una ausencia de vías de escape o salida por parte de la víctima, y la

carencia de recursos alternativos, sobre todo en el caso de mujeres con hijos que no vislumbran, por causas variadas, un apoyo externo viable.

Sin embargo, quienes trabajan buscando explicaciones y líneas de actuación para sofocar el fenómeno de la violencia y atajar sus consecuencias, conocen que en no pocas ocasiones mujeres a las que se supone una independencia personal o económica y una posibilidad de acceso a recursos alternativos continúan en relaciones donde sufren violencia. Estas mujeres, que desarrollan actividades que hacen pensar que no están sometidas a una parálisis o retracción por miedo y que incluso llegan a emprender con éxito iniciativas en varios ámbitos de sus vidas, parecen sin embargo incapaces de denunciar a sus agresores, con quienes siguen conviviendo, y mucho menos de abandonar la relación. Por otra parte, este tipo de mujeres, de perfil social considerado más independiente, y aquellas otras de dependencia más ligada a un núcleo familiar del tipo que sea, comparten la reacción paradójica de desarrollar un vínculo afectivo todavía más fuerte con sus agresores, defendiendo sus razones, retirando denuncias policiales cuando han tenido un momento de lucidez y las han presentado, o deteniendo procesos judiciales en marcha al declarar a favor de sus agresores antes de que sean condenados. Estos efectos paradójicos se producen y quizá sea tiempo de ir buscando sus mecanismos y líneas de intervención.

Algunos teóricos han tratado de arrojar luz sobre la ocurrencia de estos vínculos paradójicos entre víctima y agresor, fundamentalmente apelando a claves afectivas o emocionales que aparecen en el contexto del entorno traumático. Dutton y Painter (1981) han descrito un escenario en el que dos factores, el desequilibrio de poder y la intermitencia en el tratamiento bueno-malo, generan en la mujer maltratada el desarrollo de un lazo traumático que la une con el agresor a través de conductas de docilidad. Según Dutton y Painter, el abuso crea y mantiene en la pareja una dinámica de dependencia debido a su efecto asimétrico sobre el equilibrio de poder, siendo el vínculo traumático producido por la alternancia de refuerzos y castigos. Sin embargo, esta teoría descansa aparentemente sobre la base del condicionamiento instrumental que, desde nuestra perspectiva, es válido para dar cuenta de algunos aspectos del repertorio de victimización (principalmente de aquellos referidos a la indefensión aprendida), pero falla en cubrir el complejo aparato psicológico asociado con este tipo de vínculos paradójicos. Según nuestro entendimiento, la incertidumbre asociada a la violencia repetida e intermitente es un elemento clave en el camino hacia el desarrollo del vínculo, pero no su causa única. Además, la teoría no toma en consideración que alguna esfera de desequilibrio de poder es en cierta medida inherente a muchas relaciones humanas: en las parejas traumáticas no parece ser una consecuencia sino un antecedente al abuso.

Otro modelo que busca una explicación para el comportamiento paradójico de las mujeres maltratadas es el tratamiento factorial de Graham sobre reacciones tipo síndrome de Estocolmo en mujeres jóvenes que mantienen relaciones de noviazgo (Graham, Rawlings, Ihms, Latimer, Foliano, Thompson, Suttman, Farrington y Hacker, 1995). Su modelo factorial toma la forma de una escala de evaluación de 49 ítems alrededor de un núcleo caracterizado por distorsiones cognitivas y estrategias de coping, y dos dimensiones secundarias denominadas 'daño psicológico' y una más ambigua 'amor-dependencia'. La teoría de Graham, de propósitos evaluativos, perfil topográfico y metodología correlacional, fue diseñada para detectar la aparición de síntomas del síndrome de Estocolmo en mujeres jóvenes sometidas a abuso por parte de sus compañeros sentimentales, y está basada en la idea de que el síndrome es el producto de un tipo de estado disociativo que lleva a la víctima a negar la parte violenta del comportamiento del agresor mientras desarrolla un vínculo con el lado que percibe más positivo, ignorando así sus propias necesidades y volviéndose hipervigilante ante las de su agresor (Graham y Rawlings, 1991). Sin embargo, mientras esta explicación puede ser válida para describir alguno de los procesos globales implicados en el síndrome, no proporciona una hipótesis teórica sobre la naturaleza del proceso traumático más allá de algunos de sus elementos constituyentes.

Por nuestra parte, ante el déficit de teorías que den cuenta con la mayor precisión de los procesos y dinámicas psicológicas en este tipo de efectos paradójicos, y trabajando en una estructura teórica similar para el Síndrome de Estocolmo (Montero, 1999), hemos desarrollado un modelo aplicable al ámbito de la violencia ejercida contra la mujer.

La hipótesis, presentada bajo el título '*Featuring domestic stockholm syndrome. A cognitive bond of protection in battered women*' en el XIV Congreso de la *International Society for Research on Aggression*, celebrado en Valencia entre el 9 y el 14 de julio de 2000, trata de exponer una estructura secuencial de reacciones psicofisiológicas que, de un modo dinámico, acaban por generar en la mujer una variante del Síndrome de Estocolmo clásico (Montero, 2000).

Sin entrar en descripciones demasiado técnicas, el Síndrome de Estocolmo Doméstico (abreviadamente SIES-d) sería descrito como un vínculo interpersonal de protección, construido entre la víctima y su agresor, en el marco de un ambiente traumático y de restricción, a través de la inducción en la víctima de un modelo mental (red intersituacional de esquemas mentales y creencias). La víctima some-

tida a maltrato desarrollaría el SIES-d para proteger su propia integridad psicológica y recuperar la homeostasis fisiológica y conductual.

La caracterización del SIES-d vendría determinada por un patrón de cambios cognitivos, su funcionalidad adaptativa y su curso terminal como resultado de un proceso reactivo acaecido en la víctima ante la situación traumática. El proceso abarcaría cuatro fases: desencadenante, reorientación, afrontamiento y adaptación. En la fase desencadenante, las primeras palizas propinadas por el esposo romperían el espacio de seguridad previamente construido por la pareja sobre la base de una relación afectiva, espacio donde la mujer había depositado su confianza y expectativas: esta ruptura desencadenaría en la víctima un patrón general de desorientación, una pérdida de referentes, reacciones de estrés con tendencia a la cronificación e, incluso, depresión. En la fase de reorientación, la mujer busca nuevos referentes de futuro y trata de efectuar un reordenamiento de esquemas cognitivos con base en el principio de la congruencia actitudinal, todo ello en orden a evitar la disonancia entre su conducta de elección y compromiso con la pareja y la realidad traumática que está viviendo. La mujer se autoinculpa de la situación y entra en un estado de indefensión y resistencia pasiva, llegando así a una fase de afrontamiento, donde asume el modelo mental de su esposo y busca vías de protección de su integridad psicológica, tratando de manejar la situación traumática. En la última fase de adaptación, la mujer proyecta parte de la culpa al exterior, hacia otros, y el Síndrome de Estocolmo Doméstico se consolida a través de un proceso de identificación y alrededor del modelo mental explicativo del esposo acerca de la situación vivida en el hogar y sobre las relaciones causales que la han originado.

El SIES-D, como un tipo de trastorno de adaptación, sería el responsable del efecto paradójico encontrado en muchas mujeres que sufren maltrato en sus hogares, según el cual las víctimas defenderían a sus agresores como si la conducta agresiva que exhiben hacia ellas fuera el producto de una sociedad injusta, y estos mismos esposos fueran víctimas de un entorno que los empujara irremediablemente a ser violentos. Las mujeres maltratadas afectadas por el SIES-d, sobre la base de la asunción de las explicaciones esgrimidas por sus esposos o compañeros, retardarían indefinidamente la denuncia de la situación a las autoridades, observándose una gran proporción de casos de agresión en este ámbito que no salen del entorno donde se producen por la incapacidad de la víctima de denunciar los hechos. Incluso en numerosas de estas ocasiones, las denuncias por vía penal presentadas ante la autoridad judicial o policial son retiradas por las propias víctimas antes de que se traduzcan en sanciones efectivas para los agresores, creándose un círculo vicioso que mantiene las agresiones y sume a la víctima en un progresivo estado de deterioro personal.

### b. El adjetivo “doméstico”

Montserrat Boix, coordinadora de Mujeres en Red, llama las condicionantes semánticas que podrían derivarse de la utilización del término ‘doméstico’ para calificar la manifestación del síndrome en el entorno que estamos analizando. En realidad el modificador ‘doméstico’ ha sido elegido por dos razones: una de precisión conceptual y otra de economía, mitad clínica, mitad cognitiva.

Si entendemos doméstico como referido únicamente al recinto limitado por el domicilio, es cierto que las mujeres no son únicamente maltratadas en el entorno doméstico y, además, no sólo por sus maridos, sino también por parejas con las que no conviven. El uso del término no niega esta realidad y tampoco deseamos que la categoría se aplique a elementos dentro del fenómeno de la violencia contra la mujer que no incluyan exactamente las características de un síndrome de Estocolmo. Si presuponemos, en cambio, que es en el ambiente doméstico donde más probabilidades tienen de gestarse en SIES-d, asumiendo implícitamente que se puede dar en otras configuraciones ambientales. Pero ‘doméstico’ no se utiliza en sentido restrictivo, sino aceptando que la acepción no se circunscribe de modo reductivo al espacio físico de la vivienda, sino que se amplía a un espacio más amplio de experiencias vivenciales que ejercen de elementos autorreferenciales. ¿Es posible negar que en la mayoría de los casos que se observen, de modo simbólico, la pareja afectiva pase a formar parte del entorno doméstico entendido como anillo referencial primario para la identidad de la persona?

Por último, desde una perspectiva clínica, la denominación apunta exactamente hacia lo que quiere definir, igual que desde un punto de vista de comprensión rápida por cualquiera que reciba el concepto SIES-d y sepa qué es el síndrome de Estocolmo clásico: la asociación entre doméstico, SIES y violencia contra la mujer es automática.

### c. Síndrome de adaptación paradójica a la violencia<sup>2</sup>

A pesar de que en la actualidad las cifras que intentan mostrar un perfil de la violencia íntima contra la mujer en el marco de relaciones afectivas recogen los beneficios de un progresivo aumento de la publicidad y la concienciación social con respecto a épocas anteriores, lo cierto es que aún queda mucha realidad oculta por conocer.

<sup>2</sup> Por Andrés Montero (Sociedad Española de Psicología de la Violencia), con autorización escrita del autor para uso de la Red Nacional de Refugios para Mujeres que Viven Violencia.

Diversos factores han contribuido a que los contornos del fenómeno se expongan a la luz pública, pero en muchas ocasiones el silencio de la víctima y el mutismo, a pesar de observar el problema, de quienes le rodean, obstaculizan la búsqueda de soluciones. Entre los elementos que mantienen a la mujer en silencio sobre el maltrato que está sufriendo se encuentran diversos procesos paralizantes generados y mantenidos por el miedo, la percepción por la víctima de una ausencia de vías de salida de la situación de tortura, y la carencia de recursos alternativos, sobre todo en el caso de mujeres con hijos que no vislumbran, por causas variadas, un apoyo externo viable.

En muchos casos puede observarse que tanto mujeres de perfil social considerado más independiente como aquellas otras de dependencia más ligada a un núcleo familiar del tipo que sea, comparten la reacción paradójica de desarrollar un vínculo afectivo gradualmente más fuerte con sus agresores, llegando al punto de asumir las excusas esgrimidas por el agresor tras cada paliza y de aceptar sus arrepentimientos, retirar denuncias policiales cuando han tenido un momento de lucidez y las han presentado, o detener procesos judiciales en marcha al declarar a favor de sus agresores antes de que sean condenados. El síndrome de Estocolmo es un conjunto de reacciones psicológicas observadas en personas sometidas a cautiverio mediante las cuales las víctimas acaban manifestando una paradójica adhesión a la causa de los secuestradores, estableciéndose cierto tipo de procesos de identificación entre rehenes y captores e, incluso, desarrollándose lazos afectivos y de simpatía en el marco del contexto traumático del secuestro. En muchos aspectos, es posible establecer un paralelismo muy claro entre la emergencia de vínculos paradójicos en experiencias de personas sometidas a secuestro y en mujeres que sufren violencia en la intimidad, a modo de un Síndrome de Adaptación Paradójica a la Violencia Doméstica.

Igual que las personas en periodos prolongados de aislamiento durante un secuestro, las mujeres maltratadas sufren una exposición constante al miedo que provoca la agresión física continuada en su espacio íntimo. Los iniciales estados agudos de ansiedad se cronifican pasando a generar cuadros depresivos que se unen a las claves traumáticas del escenario de violencia para producir una configuración en donde la mujer, cada vez más aislada del mundo seguro que conocía junto a su pareja íntima, comienza a perder la noción de una realidad que ya no reconoce. La ruptura del espacio de seguridad en su intimidad, consecuencia de la conversión de su pareja de referente de seguridad y confianza a fuente de agresión y peligro, será el eje de desorientación sobre el que pivotará la incertidumbre acerca de cuándo y por qué se producirá la siguiente paliza. La mujer, ante estas perspectivas, pier-

de la capacidad de anticipar adecuadamente las consecuencias de su propia conducta y cede, cada vez más, a la presión de un estado de sumisión y entrega que le garantiza mínimas probabilidades de no errar en su comportamiento. El agresor mostrará momentos de arrepentimiento que contribuirán aún más a desorientar a la víctima y a incrementar la autoculpabilización de la mujer.

La incapacidad de la víctima para poner en práctica recursos propios u obtener ayuda externa para disminuir el riesgo de agresión impulsará a la mujer a adaptarse, vinculándose paradójicamente a la única fuente que percibe de acción efectiva sobre el entorno: su pareja violenta. Para ello, disociará las experiencias negativas de las positivas y se concentrará en estas últimas, asumiendo la parte de arrepentimiento de su agresor, sus deseos, motivaciones y excusas, y proyectando su propia culpa al exterior de la pareja, protegiendo así su debilitada autoestima y modificando su identidad. Después, cada una de las percepciones e informaciones que reciba la mujer pasarán por el filtro del nuevo modelo mental que ha asumido para explicar su situación, complicándose en gran medida las probabilidades de extraer a esa víctima del entorno de violencia. En mujeres con relaciones personales muy limitadas al espacio doméstico, cuyas oportunidades de intercambio en otros ámbitos estén restringidas, la percepción de su espacio vital puede ser bastante similar a la de un cautivo.

El Síndrome de Adaptación Paradójica a la Violencia Doméstica es, pues, un proceso generado por el miedo, potenciado por el aislamiento y la carencia de apoyo externo perceptible, y mantenido por ciertos estilos de personalidad en la víctima.

Este síndrome de adaptación crea un nuevo modelo para entender la realidad de violencia. Desde la Universidad Autónoma de Madrid se está desarrollando una investigación de campo, dirigida por el profesor José Antonio Carrobes, con el objetivo de aportar un marco científico que lo defina, establecer medidas de psicología preventiva en los protocolos de atención a las víctimas y encontrar los procedimientos de intervención específicos para desactivarlo.

Detectar la presencia de este síndrome no es complicado, pero contrarrestar sus efectos sí puede serlo. La actitud de quienes mantienen el primer contacto con las víctimas de violencia doméstica, como pueden ser centros de atención sanitaria o social, juzgados o comisarías de policía, es esencial para identificarlo e introducir elementos de apoyo que permitan a la mujer salir de la dinámica circular que la mantiene expuesta a la agresión.

Los indicadores del síndrome no son, en realidad, nuevos en los ámbitos de atención a la mujer: se trata de víctimas que se autoculpabilizan, que guardan silencio sobre el maltrato, que justifican cualquier golpe racionalizando los motivos de su agresor y apelando al vínculo afectivo que les queda. Sin embargo, hasta que dispongamos de instrumentos terapéuticos que se puedan aplicar con efectividad, conocer el significado e implicaciones de esos signos, quizás introduzca prácticas que sirvan para sacar a más víctimas de sus contextos de violencia. La intervención del Síndrome de Adaptación sobre el mantenimiento del estatus de violencia requiere reforzar determinados parámetros en los servicios de atención a la mujer y nos demuestra que el maltrato en la intimidad es un problema social complejo que requiere cuidar y evaluar de modo sistemático los mecanismos de asistencia y atención a las víctimas.

El apoyo social y la calidad de la información que reciban las mujeres sometidas a maltrato son ingredientes básicos, pero pueden ser contraproducentes si son administrados con descuido o rutina.

Cuando en nuestro entorno tenemos la sospecha o detectamos una situación de maltrato, más importante que hablar del problema en sí mismo con la víctima es exponer nuestra disposición para ayudarla y difundir señales de confianza. Generar espacios de seguridad alternativos, que sustituyan a los fragmentados en la víctima, puede ser la llave para la apertura de un canal de comunicación que será determinante para extraer a la mujer del núcleo de la violencia.

## Referencias

- Dutton, DG; Painter, SL (1981). Traumatic bonding: the development of emotional attachments in battered women and other relationships of intermittent abuse. *Victimology: an International Journal*, 6: 139-155.
- Graham, DL; Rawling, EL (1991). Bonding with abusive dating partners: dynamics of Stockholm syndrome. In B. Levy (ed) *Dating Violence, Women in Danger*. Seattle, WA: Seal Press.
- Graham, DL; Rawlings, EL; Ihms, K; Latimer, D; Foliano, J; Thomson, A; Suttman, K; Farrington, M; Hacker, R (1995). *A scale for identifying Stockholm syndrome reactions in young dating women: factor structure, reliability and validity*. *Violence and Victims* 10 (1): 3-22.
- Montero, A (1999). *Shaping the etiology of the Stockholm Syndrome: hypothesis of the Induced Mental Model*. *IberPsicología*, 5 (1):4
- Montero, A (2000). *Featuring Domestic Stockholm Syndrome: a cognitive bond of protection in battered women*. Proceedings of the XIV World Meeting of the International Society for Research on Aggression.



## 21. Atención telefónica en oficina

### a. Objetivo

Dar información y/o contención a la persona según su necesidad.

### b. Responsable

Psicóloga, Trabajadora Social y Abogada.

### c. ¿Cómo se hace?

- Identificación de la profesionista.
- Solicitar los datos: nombre, teléfono, dirección y motivo de la llamada.
- Contención: si la persona que habla está en estado de crisis, tranquilizarla, validar el que haya llamado y esclarecer junto con ella su necesidad inmediata de atención.
- Valoración del riesgo:
  - ¿Puede hablar en ese momento?
  - ¿Se encuentra sola?
  - ¿Hubo algún incidente violento por el cual pide ayuda?
  - Plan de seguridad inmediato
  - Información.

### 1. Identificarse como la institución

La psicóloga se identifica.

Se pregunta el motivo de la llamada.

Se solicitan datos: nombre, dirección, teléfono.

#### 1.1. Se proporciona a la persona en forma clara la información sobre los servicios que presta la institución.

Se dan a la persona los datos de la ubicación de la institución.

De ser solicitado, se le otorga la cita para entrevista inicial.

De ser necesario, se proporcionan los datos de otras instituciones.

#### 1.2 Se pregunta a la persona si puede hablar

¿Quién está contigo?

Se da contención

##### 1.2.1 Si está sola:

Pedirle todos sus datos: nombre, dirección, teléfono

¿Qué pasó?

Preguntar si ya reportó el hecho a la policía.

Si está golpeada, preguntar si ya se hizo el dictamen médico.

Preguntar si hay algún familiar o amiga con ella.

Valorar el riesgo que corre aun estando sola.

Elaborar con ella un plan de seguridad.

Pedirle que vaya a la oficina.

### 1.2.2 Si está la pareja:

Pedir los datos que en ese momento pueda proporcionar.

Si no puede hablar, pedirle que conteste sí o no.

Indicarle que vaya hacia la puerta, una ventana o a algún lugar seguro para su protección.

Indicarle que grite y pida ayuda.

Que se salga de la casa.

Que en cuanto pueda se comunique o se presente en las oficinas de la institución para el apoyo que necesite.

### 1.2.3 Si está en riesgo ahora:

Preguntar si autoriza que se le envíe una patrulla o que la institución reporte el caso.

En caso de que autorice:

Llamar al 060.

Identificarse como la institución.

Dar los datos de la persona.

Pedir apoyo.

Si la persona que llama requiere de apoyo legal para efectuar una denuncia o si la policía pide alguna ratificación, se canaliza con alguna abogada.

## 22. Modelo de atención psicológica en refugio

Modelo de apoyo psicológico en el trabajo individual con usuarias de refugio

El siguiente modelo fue diseñado para el trabajo de apoyo psicológico a mujeres receptoras de violencia (1) doméstica (2), dentro del refugio.

El apoyo psicológico supone la existencia de una crisis en la persona o personas que van a ser su objeto. En el caso de nuestras usuarias la crisis, de manera habitual (3), está representada por dos circunstancias: la vivencia de un episodio de violencia

doméstica extrema, que hace necesaria su estancia en nuestro refugio para obtener protección y que, como consecuencia, se ha separado de su pareja.

El apoyo psicológico es una modalidad de intervención en crisis que tiene como meta general la restauración del funcionamiento psicológico de la usuaria por lo menos en el nivel previo a la gestación, desarrollo y eclosión de la crisis, lo que en muchos casos puede remontarse a varios años. Pretende también una re-construcción alternativa del sentido del sufrimiento de la usuaria vivido hasta antes de su ingreso a refugio, que le posibilite opciones de vida en el que este tipo de sufrimiento sea innecesario y, por otra parte y de ser necesario, la modificación de aquellas formas de relación con sus hijos que no promuevan el desarrollo y bienestar psicológicos.

El apoyo psicológico es, fundamentalmente, una forma no violenta de ayuda en la que abandonamos cualquier noción que implique hacer que nuestras usuarias cambien y, con ello, cualquier tendencia a considerar que podríamos tener algún tipo de crédito en el logro de sus metas. Ello no significa que seamos pasivos: la no violencia no significa inacción. Podemos trabajar sin utilizar la fuerza o las ideas o métodos de cualquier paradigma de fuerza. Y si no usamos la fuerza, ¿qué es lo que usamos?

Deseamos participar en el desarrollo de nuestras usuarias, en su movimiento evolutivo hacia la plenitud de su ser como humanas. En este modelo de trabajo estamos convencidos de que las personas no se curan, simplemente se movilizan. Nuestro trabajo es ayudarlas en ese movimiento de desarrollo, ayudarlas a desapegarse de cualquier elemento que las bloqueé en su camino. Estamos aquí para ayudarlas a encontrar y dirigirse hacia donde crean que deban hacerlo; acompañarlas en tanto luchan y trabajan para lograr desarrollar su humanidad y cuando empiezan a lograrlo. En este proceso la violencia no sólo es inútil, es inevitablemente dañina, lesiva.

Consideramos que evolucionar, desarrollarse, es un acto que requiere coraje y apoyo psicológico especializado. Metafóricamente, se diría que *“en una semilla existe sólo la promesa, sólo la señal de la planta. La semilla debe emerger de su fuerte cáscara protectora y aventurarse en el exterior. Es un acto de gran valor y fuerza, un salto en la incertidumbre, en un momento de vulnerabilidad y peligro.*

He aquí nuestro escenario: disponibilidad, dolor y una oportunidad para el crecimiento. ¿Cómo participamos en ello sin violencia, sin forzar nada, sólo con nuestro cuidado y la sabiduría de lo que somos y de lo que tenemos como profesionales?

Lo hacemos profesionalmente, con actitud de respeto, calidez y comprensión, para lograr lo que en psicología se llama empatía, creando un escenario adecuado para la reemergencia del coraje y la vulnerabilidad. Lo hacemos reconociendo aquellos aspectos de nuestras usuarias que les permita el crecimiento, alentando y apoyando su maduración. Finalmente, lo hacemos por medio de la autoridad que da el ser sus testigos y el poder articular para ella los nombres de lo que sucede en su interior.

Si no hemos de utilizar la fuerza, debemos usar nuestra habilidad para esperar el momento adecuado, para reconocer qué es lo que está creciendo aquí, en el refugio, y qué es lo que está listo para ser expresado. Ese conocimiento puede llevar a nuestras usuarias al lugar donde ellas se abran al movimiento, las lágrimas, la emoción y el autorreconocimiento. Nuestra participación se encuentra en nuestra presencia y la capacidad de poder articular y nombrar las cosas.

1) Violencia ocurre cuando un otro, cualquier otro, que puede ser uno mismo, “no es bienvenido o tomado en cuenta como tal” (De Vries, 1997). Así, la violencia se encuentra en toda acción en la cual uno actúa como si estuviera solo, como si el resto del universo estuviese ahí solamente para recibir tal acción; esto es, actúa con impunidad. La violencia es cualquier fuerza o manifestación abusiva del poder que “caracteriza a aquellas formas de interacción humana en la cual el sí mismo, el otro o todos los otros, no son tratados como entes libres o fines en sí mismos; sino, más bien, como objetos sujetos a una finalidad externa en la que no han consentido (Levinas, 1990)”. Por tanto, la violencia puede ser encontrada en cualquier estrategia que el orden social o el sí mismo como parte de él adopte para capturar, tematizar, reducir, usar y, por tanto, anular o aniquilar al otro.

2) La violencia en su vertiente doméstica, entendida ésta como abuso físico y/o psicológico que se da en el interior de una pareja o familia no como producto de su dinámica sino que emerge como una opción voluntaria por parte del agresor y que tiene como propósito fundamental el control (y he aquí una distinción fundamental para diferenciarla de una interacción “apasionada”) (Zumaya, 2002), la intimidación y la subyugación de otro ser humano siempre está asociada con miedo o terror por parte del que es objeto de ella, en general las mujeres y los niños.

3) Con cierta frecuencia la crisis está representada por el riesgo, percibido así por la usuaria, de que sus hijos sean agredidos o separados de ella por su pareja, o bien que ésta emprenda alguna acción legal que resulte en la pérdida permanente de ellos.

### Primera Semana. Adaptación

Esta primera semana representa el tiempo que transcurre entre el momento en el que se realiza su ingreso al refugio y aquel en el que se establece el contrato por el que la usuaria y la terapeuta acuerdan sobre qué y cómo van a trabajar durante el resto de su estancia, la cual fluctúa, dependiendo del caso, de un día hasta tres meses (4). Durante esta primera semana se persiguen dos tipos de objetivos:

Construcción de una relación de trabajo y, Evaluación y Formulación del caso.

Consideramos la Construcción de la relación como el elemento fundamental de todo el proceso de apoyo psicológico; la conceptualizamos operacionalmente como la colaboración entre usuaria y terapeuta en tres diferentes escenarios: vínculos, objetivos y tareas (Fernández Liria, Rodríguez Vega, 2001).

- El concepto de vínculos se refiere a la relación emocional entre ambos e incluye aspectos como la confianza, la aceptación o la empatía.
- El componente objetivo se refiere al acuerdo en cuanto a qué es lo que pretende lograrse con la intervención. Manejo de expectativas.
- En cuanto a tareas, la alianza se refiere al acuerdo entre terapeuta y paciente, respecto a que las actividades que se realizan durante las sesiones (o como resultado de las mismas, como en el caso de las tareas fuera de sesión) son pertinentes y útiles para tratar el o los problemas de la usuaria.

El proceso de evaluación se refiere a la exploración de las siguientes áreas:

- Problema (¿qué pasa?)
- Demanda (¿qué la motivó a venir con nosotras?)
- Posibilidades reales de tratamiento (¿qué será capaz de hacer para lograr lo que quiere?)
- Posibilidades de la relación terapéutica (¿o cómo podríamos - ella y yo- trabajar para lograr eso?).
- Contra-transferencia (¿qué emociones me puede provocar esto como terapeuta?).

- Contexto (¿cómo repercutirá esto en el entorno y viceversa?).

La Formulación es el proceso por el que la información recogida durante la fase de evaluación es organizada por el equipo terapéutico en una serie de hipótesis por medio de las cuales nos sea posible entender la queja de la usuaria como un (conjunto de) problema(s) cuya solución supondría el logro de una serie de objetivos, y proponer una estrategia de apoyo, previniendo la modalidad, intensidad y duración del mismo y los problemas que más probablemente encontraremos durante el proceso.

## Metodología

La metodología que se presenta es la que se sigue durante toda la estancia de las usuarias. En esta primera y fundamental semana de trabajo nos basamos en dos elementos técnicos que funcionan a manera de habilidades y tareas en sí mismas (Kurtz, 1990):

- Tracking: (rastreo, seguimiento): el tracking es la habilidad de seguir el flujo de la experiencia presente del otro. Esto implica dos tareas para la terapeuta: estar en el mundo de la usuaria y, al mismo tiempo, estar fuera de ese mundo y ser capaz de mirarlo con una perspectiva más amplia. Es una manera de estar con alguien en una actitud de interés e inquietud. No es acerca del contenido de la historia del otro. No es solucionar problemas ni suponer quien es la otra persona. Es mucho más simple y se traduce en la producción de declaraciones y comentarios, por parte la terapeuta, que de contar con la aprobación verbal y no verbal de la usuaria demuestran que está “siguiendo el rastro” adecuadamente. La experiencia de aburrimiento en la entrevista es una señal de que la terapeuta ha perdido el rastro de lo que es realmente de interés para él mismo y para el otro.
- Contacto: es la tarea y la habilidad de crear una conexión y mantenerla; en el nivel de la técnica, es realizar una declaración de contacto. Para crear una conexión el terapeuta demuestra comprensión a través

del tracking; ofrecer un comentario breve, sencillo, muestra que la terapeuta está siguiendo la experiencia presente de la usuaria, lo que le está ocurriendo momento a momento. Sin embargo, los comentarios no son indispensables. Establecer y mantener el contacto si lo es y para ello es necesario que la terapeuta comprenda todo lo que se le dice, es suficiente comprender sólo una parte. Una vez creado el contacto se mantiene hasta que una señal de parte de la usuaria nos haga saber que es nuestro turno de hablar. El contacto permite al entrevistador focalizarse en aquellas partes de la experiencia que están en el límite de lo consciente y que no están, necesariamente, en relación con verbalizaciones.

### Tareas del equipo

En las primeras sesiones, la entrevistadora se presenta exponiendo cuáles son sus funciones y corroborando la información enviada en la entrevista hecha en la oficina. Se hacen preguntas concretas: '¿cómo has llegado aquí?, ¿qué sucedió ahora que te hizo tomar la decisión de estar aquí?' Favorecemos y damos apertura al discurso sobre su situación actual. Buscamos aclarar sus comentarios con preguntas directas para poder identificar su foco de atención. En estas primeras sesiones no se hace ningún tipo de confrontación, solamente escuchamos y acompañamos durante este proceso que es, básicamente, de adaptación y socialización. Todo ello mediante entrevistas no estructuradas, abiertas y estimulando la libre exposición de su problemática.

Por otra parte, proporcionamos:

- Información acerca de lo que es el refugio:
- Un espacio transitorio de protección para ella y sus hijos que le permita reflexionar pausadamente, lograr autodeterminación en sus decisiones y realizar los cambios que considere necesarios en sus actitudes y comportamiento.

Explicación acerca del funcionamiento del refugio:

- Reglamento
- Horarios
- Actividades

Revisamos:

- ¿Cómo se siente?
- Si está comiendo bien.
- Si está durmiendo bien; si esto no es así, ¿desde cuándo?

Ofrecemos: apoyo en cuatro áreas: Psicología, Trabajo Social, Enfermería y Legal

Planeación de estancia:

- Si la usuaria decide quedarse, programar de la duración de su estancia para enviar a los hijos e hijas a las instituciones educativas.
- Si la usuaria decide irse de refugio, respetar su decisión haciéndole saber que sigue contando con el apoyo de la institución. (Canalizar a Trabajo Social para programación de egreso).
- Acompañamiento durante la socialización antes y después de la crisis de adaptación.

Objetivos:

Brindar a la usuaria un espacio individual de respeto, reconocimiento y contención que le permita reflexionar la decisión que ha tomado y sobre la protección que va a seguir necesitando para ella y sus hijos. Hacerla sentir bienvenida.

Aprender, si ella lo desea, a vivir en comunidad.

¿Si no lo desea? Buscar la integración mediante el involucramiento del equipo en la dinámica comunitaria, invitando así a la participación.

Clarificar la demanda de ayuda. (Trabajo Social)

- ¿Qué necesita?
- Identificar si cuenta con apoyos externos
- ¿Qué personas saben de la decisión que tomó?
- Salud: revisión y atención médica de la usuaria y sus hijos.



Frecuencia de apoyo psicológico: tres veces por semana

Duración de la sesión: de 45 minutos a 1 hora.

4) Con cierta frecuencia la crisis está representada por el riesgo, percibido así por la usuaria, de que sus hijos sean agredidos o separados de ella por su pareja, o bien que ésta emprenda alguna acción legal que resulte en la pérdida permanente de ellos.

### Segunda semana. Contrato de trabajo

#### Objetivo:

Establecimiento de un contrato de trabajo de apoyo psicológico con usuaria, sus hijos e hijas. Informar, esclarecer y sensibilizar acerca de la dinámica de violencia vivida.

El *Contrato* consta de las siguientes áreas:

- Foco: el tema o narrativa principal sobre la que versará el apoyo. Se trata de acordar una versión del problema que pueda ser compartida por terapeuta y usuaria que permita organizar el trabajo. Para conseguir esto, la terapeuta debe hacer partícipe a la usuaria de su hipótesis sobre lo que piensa que le pasa a través de una exposición fundamentada, que generalmente va a incluir alguna referencia a la base teórica que lo sustenta. Esta exposición debe incluir una estimación pronóstica y servirá para justificar una propuesta del trabajo a desarrollar en el Apoyo Psicológico.
- Encuadre: éste debe definirse en términos de las personas incluidas en el proceso (individual, de pareja, de grupo, familia), lugar en el que va a llevarse a cabo, horario, frecuencia y duración de las sesiones y en los casos de emergencia, el manejo de incidencias y sesiones extras. Deben explicitarse las normas básicas que han de regular la actividad de la usuaria y de la terapeuta. (5)

- **Objetivos:** del apoyo psicológico y explicitación de las expectativas de ambos participantes. Los objetivos deben ser limitados, realistas y evaluables. Definir correctamente unos objetivos supone considerar sus costos y los riesgos que entraña su prosecución y establecer unos marcadores de logro que nos permitan saber en qué medida nos aproximamos o no a ellos.

Es fundamental hacer del todo claro que la posibilidad de un proceso de apoyo psicológico eficiente va a estar sometida a una condición particular: la posibilidad de construir una versión del problema de la usuaria en el que ella aparezca como implicada personalmente en el origen, mantenimiento y las posibilidades de resolución del mismo. Lo más probable es que la usuaria no disponga, de entrada, de tal versión de su problema y ésta resulte del trabajo de exploración y establecimiento de acuerdos que vamos a intentar.

**Metodología:**

Sesiones individuales, grupales, exposiciones didácticas, discusiones grupales coordinadas.

**Tareas del equipo**

Exploración y descripción-definición del tipo de violencia que ha estado viviendo.

**Tipos de violencia:**

- **Física:** empujones, jaloneos, golpes, con mano empuñada y abierta, patadas, etc.
- **Emocional:** Ofensas, desvaloración como persona, palabras ofensivas, insultos, calumnias.
- **Psicológica:** celos, amenazas, daño al entorno (familia, trabajo, amistades, al lugar donde viven, a mascotas, etc.).
- **Sexual:** todo lo que va sin su consentimiento en este nivel, infidelidad.
- **Económica:** control de gastos, sueldo, negligencia, no proveer deliberadamente.
- **Patrimonial:** destrucción de bienes, despojo, abandono.

Esto se hace mediante la explicación y exposición de los tipos de violencia, se informa y se explora sobre cómo los ha vivido ella, con qué intensidad y frecuencia, quién más se ha involucrado (familia nuclear y/o familia extensa) y qué consecuencias le ha traído.

Información sobre las fases del ciclo de violencia:

- Fase de acumulación de tensión
- Fase de explosión
- Fase de la luna de miel.

Exploración e identificación de su responsabilidad en el ciclo de violencia:

- ¿Cómo ha sido su reacción ante un evento violento?
- Formular cómo se involucraba en la violencia.
- Diferenciación con el agresor.
- Elaboración de genograma para identificar la repetición de violencia transgeneracional y lo aprendido.
- Formulación del rol que ha ocupado en su familia de origen y qué rol ocupa en su familia actual.
- Desmitificación de mitos y creencias, las cuales aprendió durante su vida.

Revisión de su pasado para entender su presente y así poder lograr ubicar responsabilidades; desculpabilizarse.

Explorar y formular su relación con sus hijos e hijas:

- Comunicación, cuidado y respeto: ¿cómo les habla?, ¿de qué hablan?, ¿qué es lo que más les gusta?, ¿qué es lo que no les gusta?, ¿cómo se relacionan con los demás?, ¿castiga y/o premia?, ¿cómo lo hace y en qué circunstancias?
- Expresión de afecto: ¿cómo lo hace?, ¿cuándo y en dónde lo hace?
- Establecimiento de límites: ¿cómo lo hace?, ¿cuándo y en dónde lo hace?, ¿le funciona o no le funciona?

Esto se refuerza con tareas familiares como: (ejemplos) actividades domésticas en familia; que la madre le dedique 15 minutos diarios a cada hijo sólo para estar con ellos, actividades programadas como la hora familiar, acompañamiento en tareas escolares, escribir y leer cartas entre la familia.

Reforzamiento de la integración con las familias refugiadas para el manejo de su socialización.

- Permitirse la oportunidad de aprender a vivir en comunidad.
- Respetar las decisiones de los otros. ¿Cómo me hace sentir?
- Respetar la actitud y comportamiento de los demás y los propios.
- Manejar el establecimiento de límites claros.

Mediante:

- Aplicación de tareas al aire libre.
- Cuidado de la persona.
- Socialización.
- Convivencia con sus hijos.

NOTA: una vez revisada la historia de violencia y valorado el riesgo de la familia, se les ofrece la opción de canalizar a otro refugio fuera del estado, para su seguridad. La decisión será valorada por la señora e informará de su decisión a los hijos, para realizar el trámite de canalización. Esto no sucede en todos los casos, sólo en los que las medidas y recursos actuales sean insuficientes para garantizar su seguridad y la de sus hijos, previa valoración desde las distintas áreas de atención: trabajo social, legal, psicología, salud, administración.

5) Lo que nos permitimos las terapeutas con las usuarias:

- Ejemplificar con anécdotas personales sin profundizar en la vida personal
- Contacto físico con límites
- Contacto emocional
- Hablar de la dificultad que la terapeuta pudiera tener para trabajar con alguna persona en particular (ella misma).

Lo que no nos permitimos las terapeutas

- Re-victimización (hacerlas sentir culpables, dar la razón a su agresor, justificar por ningún motivo el daño que le fue ocasionado)
- Crear falsas expectativas
- Juzgar
- Hacer declaraciones de imposibilidad (no te podemos ayudar)
- Tomar decisiones por ella
- Salirse de encuadre
- Hacernos responsables de sus hijos
- Triangulación o CHISME
- Compartir conductas adictivas (fumar, tomar café).

Lo que le permitimos a la usuaria:

- Decir cuándo no está de acuerdo con algún señalamiento o interpretación y viceversa
- Trato horizontal en el proceso de apoyo e igualitario en cuanto miembros de una comunidad.
- Dar por terminada su sesión (individual o de grupo) cuando no desea continuar hablando, ella o sus hijos.
- Utilizar su propio lenguaje.
- Que no acepte apoyo psicológico para ella o sus hijos (en ocasiones sólo están por apoyo legal o protección física)
- Hablar de la dificultad que la terapeuta pudiera tener para trabajar con ella misma.

Lo que no permitimos a la usuaria:

- No se permite entrar con los hijos e hijas a la sesión individual (sólo en sesiones familiares)
- Triangulación o CHISME
- Excesiva familiaridad.

### Tercera semana. Aceptación

Objetivos:

1. Lograr el atenuamiento de la culpa.
2. Desculpabilizarse de su relación de pareja, hijos e hijas - cuándo así haya sido- y por su decisión de separarse que ha tomado, utilizando para ello la diferenciación de su propia responsabilidad y la del otro en el ciclo de violencia.

Metodología:

Entrevistas individuales, grupales, interrogatorio directo, circular, tribuna libre, escritura.

Tareas del equipo:

Explorar la historia de la elección afectiva de pareja y/o parejas

- Violencia Intra-familiar (huída)
- Adicciones dentro de la familia de origen
- Violencia durante el noviazgo (promesas de cambio)
- Desilusión (noviazgo anterior o pareja anterior)
- Embarazo no deseado
- Compromiso forzado

Explorar si le parecen familiares algunas de estas formas de su elección de pareja y si le sucedió a ella. ¿Cómo fue?, que su vivencia le permita reflexionar y así poder entender esta elección.

¿Qué siento y pienso sobre mi pareja?

- Diferenciar entre amor y odio.

Revisar qué esperaba de su pareja, si su expectativa de amor fue cubierta o no, en qué se convirtió, se pudiera sugerir odio, traición, engaño, etc.

- Identificar el miedo o temor.

Explorar qué emoción le causa la separación, compararlas con diferentes acontecimientos de su vida en pareja, y así poder identificar si quiere quedarse ahí o no.

- Frustración.

Explorar situaciones que la han afectado emocionalmente en su relación de pareja que le han provocado frustración.

Explorar mitos sobre la pareja

- Desmitificación.
- Tomar la decisión de des-vincularse.

Reflexionar de manera crítica algunos mitos sobre la pareja que guían nuestro comportamiento como mujeres. Los mitos que se revisan son acerca del amor y el sufrimiento.

Formular las formas de comunicarse y relacionarse como víctima y agresora

- Detonantes de la crisis violenta.
- Reacción ante el enojo en el momento de crisis.
- Lenguaje corporal de ella.
- Involucrar a los hijos como rescatadores.

Revisar acontecimientos violentos identificando su comportamiento y las diferentes formas de solución, cómo le hacía y en qué momentos utilizó a sus hijos e hijas como mediadoras o mediadores.

Plantear:

- Establecimiento de límites.
- Aceptación de mi responsabilidad.
- Dejarle la responsabilidad al otro de sus actitudes y comportamientos (Sin justificarlo).

¿Cómo visualizo mi vida con mi pareja?

- Ventajas
- Desventajas.

¿Como visualizo mi vida sin mi pareja?

- Ventajas
- Desventajas
- La usuaria lo hace por escrito, reflexionando sobre su vida en pareja para encontrar formas de solución.

Frecuencia de apoyo psicológico: tres veces por semana

#### Cuarta semana. Reactivar recursos

Objetivos:

1. Lograr que la usuaria reactive y/o conozca sus recursos personales, para
2. Buscar opciones de vida diferente.

Metodología:

Sesiones individuales, grupales, exposiciones didácticas, discusiones grupales coordinadas.

Tareas del equipo:

Elaborar en conjunto con la usuaria una lista de cualidades y defectos de ella y de su pareja

- Reconocer
- Aceptar
- ¿Qué voy a hacer ahora?
- Se le pide que haga una lista de actitudes positivas y negativas de su pareja, luego que las haga suyas anteponiendo “yo soy” (ej. yo soy violenta, yo soy egoísta, yo soy proveedora, etc.). Se le confronta preguntando: “¿cómo eres siendo violenta, egoísta, proveedora, etc.?, ¿cómo le haces sentir esto a los demás (en actitudes)? ¿De qué te das cuenta?”.



### Recuperarse como persona

- Se favorece la reflexión sobre sí misma, manejando el dolor, la autoliberación y el autoperdón, utilizando métodos como autobiografía, pennebaker (escribir en varias ocasiones consecutivas el evento violento o doloroso).

### Reconocimiento de sus logros y toma de decisiones

- Reflexionar sobre sus propios recursos para identificar y reconocer: ¿quién soy?, ¿qué sé?, ¿qué he hecho?, ¿qué me ha funcionado?, ¿qué puedo hacer (opciones)?

### Plantearse metas a corto, mediano y largo plazo

- Autoconfianza
- Reforzamiento de la integración con la familia para buscar apoyos externos
- ¿Qué necesito?
- Establecimiento de límites claros y definidos (estancia, ¿dónde y por cuánto tiempo?, cuidado de los hijos, aportación económica de ella a la familia)
- ¿Qué voy a hacer si no cuento con el apoyo familiar?
- Manejo de la frustración
- Buscar por mi propia cuenta lo que necesito.

Hacer esquema de probables situaciones y opciones de solución, reafirmar recursos personales, económicos y sociales (trabajo, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, etc.).

Frecuencia de apoyo psicológico: tres veces por semana

### Quinta semana. Plan de vida

#### Objetivo:

Elaborar un plan de vida individual y familiar.

### Metodología:

Sesiones individuales, grupales, exposiciones didácticas, discusiones grupales coordinadas.

### Tareas del equipo

- Clarificar qué necesita para el plan de vida
- Organizar qué necesita (lista de prioridades)
- Con qué cuenta
- Negociación con los hijos
- Decidir si su plan de vida es a corto, mediano o largo plazo
- Aplicación de recursos para integrarse a la vida laboral
- Canalizar a Trabajo Social para el apoyo laboral (Bolsa de Trabajo)
- Programarse en las actividades de la casa y el cuidado de los hijos, negociar quién la va a apoyar y su aportación para la persona que la apoyará. Se firma hoja de responsiva por ambas partes
- Hablar con los hijos sobre decisión de trabajar, acuerdos sobre el cuidado en su ausencia, y la responsabilidad de estancia, como participarán en las actividades.

### Reintegrarse a la sociedad

Se le da margen de tres semanas para reunir los recursos económicos necesarios. Contactar familiares para apoyo (en caso de no contar con el apoyo familiar, se valora para darle extensión de tiempo).

- Búsqueda de vivienda
- Atención escolar
- Guarderías, etc.

Si hay trámite de separación apoyarla en la decisión

- Hablar con los hijos sobre la decisión tomada (sesión familiar)
- Contacto con el área legal (asesoría individual).

- Revisión con la abogada sobre sus opciones: separación provisional, divorcio voluntario o necesario, reconciliación, manejo de custodia de menores, averiguaciones y denuncias (partiendo desde la decisión de la usuaria).
- Acompañamiento durante el proceso (entrevistas, juzgado).
- Se acompaña a la usuaria para tramitar cita con la pareja ante el agente del Ministerio Público y/o a la familia, cuando el caso lo amerite. Y posterior acompañamiento a ejecución de dicha diligencia.

Planeación de egreso (enlace de trabajo social de refugio, con trabajo social de oficina).

Frecuencia de apoyo psicológico: tres veces por semana, acomodando los horarios si la mujer trabaja.

### Sexta semana. Egreso

#### Objetivo:

Aplicación de proyecto de vida

#### Metodología:

Sesiones individuales, grupales, exposiciones didácticas, discusiones grupales coordinadas.

#### Tareas del equipo:

#### Revisión de estancia:

- ¿Cómo llegó?
- Evaluar qué aprendió dentro de refugio
- Resumen de estancia por escrito
- ¿Cómo se sintió con el trabajo realizado?
- ¿Qué descubrió?
- ¿Cómo percibe su situación ahora?
- Desarrollar el trabajo realizado durante cada semana
- Realizar plan de protección

- Sensibilizar a los familiares sobre su decisión y consecuencias, reafirmando su apoyo
- Informar de lugares donde puede pedir ayuda (instancias gubernamentales tales como Seguridad Pública, DIF, Instituto de Salud Mental para Atención de los Hijos e Hijas, etc.).
- Analizar con la psicóloga de oficina para el seguimiento de su proceso y atención en caso de crisis
- No exponerse tratando de negociar con su pareja sin la ayuda y asesoría necesaria
- Hablar con sus hijos sobre la crisis, para pedir ayuda: ¿qué hacer?, ¿a dónde ir?, ¿a quién llamar?
- Reconocimiento de su estancia
- Autoestima
- Autoconfianza
- Pedir ayuda en los momentos de crisis
- Compromisos personales
- Despedidas y cierres individuales, en grupo y en familia
- Cierre de caso ----- e g r e s o

Frecuencia de apoyo psicológico: tres veces por semana

### **Viñeta de Maria Esther (ME)**

Antecedentes. ME es una mujer de 40 años, contrajo matrimonio a los 20 años por causa de: (1) embarazo y (2) provenir de una familia en la que existía violencia acentuada y de diferentes tipos.

Fue receptora de violencia física, emocional, económica y patrimonial desde el inicio de su vida matrimonial. La violencia se ha incrementado en frecuencia durante los últimos 15 años desde el punto de vista emocional y económico, coincidiendo con ascensos laborales de su marido, quien llega a ocupar un puesto de dirección. Hace un año, se dio una primera separación, a partir de que ME comienza hablar de divorcio. Su marido se va de casa, a la que regresa seis meses después; durante su ausencia, reincide en relaciones extramatrimoniales y no acepta la separación. ME continúa trámites de divorcio que interrumpe por supuesta “parálisis” de su marido y comienza a recibir atención en nuestra oficina, a la que fue canalizada por una terapeuta privada, a la que acudió a tratamiento individual y

de pareja los dos años previos a su ingreso a nuestra institución. Fue remitida por esta terapeuta debido a la limitación económica que sufrió ME por su marido. Simultáneamente, sus dos hijas, Rocío de 19 años y Mariana de ocho, también recibían alguna forma de atención psicológica. Desde un mes antes de su ingreso a refugio estaba recibiendo atención integral en nuestra oficina por una de nuestras terapeutas, quien trabajaba con ella el plan de seguridad y protección ofreciéndole el recurso del refugio.

Aparentemente, es la salida de la casa de la hija mayor (por viaje fuera de México) lo que marca la salida de su domicilio y el ingreso a nuestro refugio, con la intención de buscar protección y separarse definitivamente de su esposo.

A su ingreso llegó al refugio con su hija menor y en su propio vehículo, guiada por nuestra transportista. Mostraba cansancio y preocupación por la posibilidad de que su esposo llamase a la hija que estaba fuera del país y que ésta regresase y adoptase su habitual papel de mediadora aliándose con el padre.

### Primera semana

Durante esta semana se realizó la presentación formal del apoyo psicológico que se le brindaría durante su estancia, así como la información sobre el funcionamiento y reglamento del refugio.

- 1) Se exploró sobre el efecto del apoyo integral externo que estuvo recibiendo en oficina. El cómo fue planeando su ingreso a refugio como parte de un plan de seguridad y protección. Nos centramos en la dificultad de tomar una decisión cuando existen una serie de factores en el entorno que no lo permiten.
- 2) Se le observó preocupada durante su ingreso, debido a la probable manera en que su esposo manejaría la situación con su hija mayor, misma que no había aceptado el que ambos se separen utilizando la minimización de la violencia existente en la familia. M.E. identificó la manera en que su hija se ha involucrado en la relación de pareja y, por otra parte, la función de mediadora entre ellos.
- 3) Realizó contacto vía electrónica con su hija en el extranjero al siguiente día de su ingreso, para informarle de la decisión de separarse, que estaba en un lugar seguro, que no podía informarle la localización del lugar porque era confidencial, que estuviera tranquila porque ella y su hija menor estaban bien y seguras.

El esposo de M.E. ya se había comunicado con la hija para informarle de la ausencia de M.E. y le pidió que regresara a México para buscar a su madre.

4) Se le informó de la visita de su hija a la oficina acompañada por su tía paterna; ambas piden información sobre la localización de ME y su hija menor, porque la terapeuta particular que en otro momento le brindó atención le confirmó que M.E. había ingresado a Refugio de APAC.

5) Se trabajó con M.E. la expresión de sus afectos: el CÓMO había estado entendiendo su proceso de violencia ignorando sus emociones. Se hizo aparente que había racionalizando su situación, evitando así el ponerse en contacto con su sentir. Se enfatizó la importancia de su propio cuidado y aceptación. Se le brindó contención ya que entra en crisis de llanto. Nos comentó experimentar mucho dolor porque ya no podía aparentar ser fuerte por más tiempo.

6) M.E. decide planear su estancia en refugio por un mes y comprometerse a trabajar en su proceso personal para poder determinar con más seguridad sus decisiones. Nos autorizó a no brindar información ni a su hija ni a ninguna persona de su estancia aquí.

### Segunda semana

Durante esta semana se realizó contrato de trabajo personal, elaborando diferentes puntos que había que revisar. M.E. pidió no informarle si su hija insistía en su búsqueda para que ella pudiera estar más tranquila y poder comprometerse con lo que se había propuesto.

1) Se trabajó en: las diferentes formas de expresar el AFECTO hacia ella misma y hacia los demás, en el cómo podía comprometerse con ella misma a cuidarse, respetarse y aceptarse mediante el ponerse en contacto con ella misma, identificando sus emociones y sentimientos y sin aislarse cuando algo no le gustaba de los otros o de ella misma. Se le hicieron claros sus mecanismos de evasión.

2) Se revisó su autodevaluación en sus diferentes roles como persona y la forma que tenía de culparse constantemente, retomar su responsabilidad del ser persona con cualidades y defectos, enfrentando los desacuerdos con otros sin sentirse culpable, ser consciente de su responsabilidad y diferenciar la de las otras personas.

3) En la relación con su hija menor, aprendió a respetar sus decisiones, cubriendo las necesidades básicas, sin dejar de establecer límites claros.

4) Se revisó su rol materno y cómo repitió este patrón generacional ya que su madre no le permitía el acercamiento; todo lo malo que pasaba en su familia no se debía preguntar, tampoco expresar las necesidades que tuvo ella como hija; el alejamiento de su familia de origen por la situación de violencia extrema vivida y la repetición de la misma en su proceso de pareja. Se elaboró genograma.

### Tercera semana

Se trabajó durante esta semana lo referente a la elección de pareja. Durante su noviazgo, la relación entre ellos estaba basada en el apoyo que su futuro marido (M) le brindaba por su situación con sus padres: (1) la adicción de su padre al alcohol y (2) ser testiga de la violencia ejercida por su padre hacia ellas y su madre.

Un embarazo no planeado forzó la decisión de casarse. Otro factor lo fue su necesidad de huir de la casa, ya que la situación era cada vez más tensa.

Se revisó cómo se han hecho ambos responsables de sus funciones dentro del matrimonio, el control ejercido de cada uno, diferenciando el suyo propio sin justificar lo que su esposo llegó a hacer; el no responsabilizarse de sus funciones y cómo fue ejerciendo actos violentos extremos: cachetadas, empujones, amenazas de muerte, control del dinero, exigiéndole se arrodillara para pedirle dinero para comer y que sus hijas pudieran disfrutar de una vida cómoda; cómo se fue incrementando la violencia a partir de un ascenso de trabajo, utilizando su poder hacia ella devaluando y/o descalificando a M.E. cuando ella se proponía metas para dejar de depender de esta situación. Estas actitudes activaban la propia violencia de M.E. y, según nos refirió, ejerció la manipulación de la sexualidad entre ambos.

M.E. vivenciaba la dinámica global de su situación de pareja como normal; sentía que si ella se separaba, nadie le daría apoyo. Su distanciamiento con su familia de origen se hizo muy marcado desde hace ocho años. M.E. decide ver a su hija para aclarar con ella el motivo de su ingreso, entrevista que fue concertada con mucho cuidado debido a la alianza de ella con su padre; se le enfatizó que si él la acompañaba no vería a su mamá porque la pondría en riesgo.

El resultado de la entrevista: M.E. llegó molesta al refugio por la actitud de su hija; sin evadirse, como en otras ocasiones, la enfrenta marcando las diferentes respon-

sabilidades, no se engancha con la culpa y establece límites claros hacia su hija, quien, por momentos, a nombre de su padre le pedía regresara con él, insistiendo en que si ella no regresaba a su lado él enfermaría.

#### Cuarta semana

M.E. inició durante esta semana asesoría legal individual revisando opciones y determinando una separación legal para, posteriormente, dar seguimiento al trámite de divorcio que ya había iniciado.

- 1) Se le acompañó durante el proceso de planeación, trabajando en la jerarquización de sus necesidades mediante una lista; todo ello, para elaborar un plan de vida a corto plazo que incluía a sus dos hijas.
- 2) Se identificaron prioridades, siendo una de ellas buscar una casa de renta y darle continuidad a su venta de joyería (esta venta la realizaba a escondidas, para poder abrir una cuenta bancaria y contar con dinero para el momento en el que se encuentra). Durante la semana M.E. busca opción de vivienda; con el apoyo de trabajo social de refugio encuentra un lugar adecuado a su necesidad y realiza contrato de renta.
- 3) M.E. realiza entrevista con su hija mayor en la oficina. El motivo fue para informarle de la decisión que había tomado sobre separación y vivienda, y pedirle si quería vivir con ella. Tal propuesta no fue aceptada por la hija, situación que M.E. vivenció con dolor, pero consciente del poder y del control ejercido por su esposo hacia su hija.

#### Quinta semana

- 1) Se revisó plan de seguridad para implementar cuando se realice egreso .M.E. decide tramitar cita legal en el juzgado con su esposo.
- 2) Se revisó qué pasaría si su marido acudía a la cita con su hija mayor. M.E. dejaría en claro ante su hija que esta situación y su solución era asunto de ellos. En caso de no aceptar él la separación, ella seguirá adelante con lo que había decidido. Se continuó con el apoyo en la organización de necesidades, habla con su hija menor sobre su decisión, además de llevarla a conocer la vivienda que había rentado.



3) Cita legal. Resultado de la entrevista legal. El señor M fue acompañado por su hija mayor, controló durante la entrevista a M.E: la acosaba constantemente con una actitud violenta, así como al personal que la acompañó. Fue necesario pedir apoyo al personal de seguridad de la agencia del ministerio público por el constante acoso y hostigamiento; no aceptó firmar un convenio de separación, la condicionó promoviendo una entrevista privada con ambos abogados y la pareja para fecha posterior.

4) El resultado de esa entrevista fue el aceptar tramitar una separación por seis meses, dejando muy claro en el convenio escrito que se realizaría en el juzgado de lo familiar, el que no se acercaría al domicilio donde estaría viviendo M.E. con su hija menor, que la convivencia se llevaría a cabo en otro lugar y que la hija mayor estaría con ella sólo los fines de semana. Se responsabilizó de la manutención general de sus hijas, quedando de acuerdo ambos.

Egreso: la mujer salió a un nuevo trabajo, rehizo su vida. Seis meses después, el marido se suicidó. El resultado es único en la historia de la asociación, sin embargo, muestra los niveles de control a los cuales llegan algunos agresores, la manipulación con suicidarse hasta llegar a hacerlo.

---

### **Bibliografía:**

- De Vries, H. (1997) Introduction En: de Vries, H. Weber, S. (Eds.). *Violence, Identity and Self-Determination*. California: Standford University Press.
  - Levinas, E. (1990). *Difficult Freedom: Essays on Judaism*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
  - Zumaya, M., Bridges, S. K., & Rubio, E. (1999). A Constructivist Approach to Couples and Sex Therapy. *Journal of Constructivist Psychology*, 12, pp: 185-209
  - Fernández Liria, A., Rodríguez Vega, B. (2001) *La Práctica de la Psicoterapia. La construcción de narrativas terapéuticas*. Bilbao: Descleé de Brouwer.
  - Kurtz, R. (1990) *Body-Centered Psychotherapy. The Hakomi Method*. Mendocino, CA: LifeRhythm.
-

## La Teoría

Ser un constructivista cognitiva tiene dos implicaciones básicas. La primera de ellas, la más trivial de todas las posibles, es que a estas alturas postmodernistas de fin de siglo declararse como constructivista no tiene mucho sentido. Cualquier psicoterapeuta que quiera estar a la moda, hasta Albert Ellis, tomándolo como paradigma del enfoque positivista y racionalista en psicoterapia, o algún psicoanalista o terapeuta familiar “avant garde”, se puede declarar -de hecho, se declara- “constructivista”. La segunda, mucho más seria y fundamental, es que el Constructivismo Cognitivo (Granvold, 1999), como corriente en psicoterapia, agrupa a todo profesional de la llamada salud mental que comparta, dentro de su esquema teórico, tres supuestos fundamentales ( Mahoney, 1988):

El conocimiento humano, entendido como la organización de la experiencia, en sus vertientes de procesos intelectuales, emocionales y comportamentales, es proactivo. Esto es, se considera que los seres humanos no somos entes pasivos ni solamente reactivos a contingencias de refuerzo o a pulsiones e instintos: somos seres fundamentalmente anticipatorios, en tanto nuestros constructos mentales pre-existentes “modulan” la percepción misma de la experiencia, y en la búsqueda constante de significado y de sentido.

La existencia de estructuras nucleares morfogénicas o esquemas conscientes e inconscientes (en el sentido que no pueden ser articuladas o verbalizadas) que dan sentido y forma a la experiencia y a la emoción acompañante, a la conducta y a la explicación de la experiencia en forma de narrativas personales.

Que el conocimiento humano es autopoyético (Maturana y Varela, 1987), esto es, autogenerado: se produce a sí mismo. Parafraseando a Jean Piaget, constructivista por antonomasia, la inteligencia se organiza organizando el mundo.

Por otra parte, dado que los humanos somos seres intersubjetivos (en una interacción simbólica que subyace al sujeto) y que la llamada “naturaleza humana” no es biológica (lo “natural” sería aquello no tocado por la cultura) sino social, en el intento de conocer y explicar lo mental y lo humano este psicoterapeuta no puede sino aliarse al Construccinismo Social. Desde esta perspectiva (Burr, 1995), se acepta que no hay mente sin actividad cerebral, pero se postula que ningún cerebro de la especie hombre desarrolla actividad propiamente humana fuera de un contexto social. Los animales no copiamos la realidad, sólo percibimos

diferencias. La cualidad y cantidad de las diferencias percibidas están restringidas a la constitución biológica que nuestros sistemas sensibles nos permiten captar. A pesar de la riqueza de las diferencias que es capaz de percibir el sistema sensible y el cerebro del hombre, éste tampoco copia la realidad. Los seres humanos vivimos en un mundo de significados socialmente compartidos que modelan nuestra percepción de la realidad y nuestro pensamiento. Interpretamos la realidad recreándola permanentemente en el acto mismo de la percepción, siempre mediatizada por aquellos significados compartidos. Incluso la información proveniente de nuestro medio interno, nuestras sensaciones cenestésicas y propioceptivas, son interpretadas a partir de los significados que resultan de la interacción social. Nuestras habilidades de percepción y pensamiento se modelan en el curso de una práctica social concreta y por el lenguaje que utilizamos. La interacción con el medio modela nuestra organización neurofisiológica y neuropsicológica. Enfatizando: sin negar que el pensamiento y la conciencia son estados y actividades del cerebro, prefiero decir que el pensamiento y la conciencia son cualidades emergentes del sistema mental humano, es decir, son el resultado de los estados y actividades del cerebro del hombre en interacción simbólica con otros cerebros de hombres, en un contexto social humano.

De esta manera el Construccinismo Social plantea, y no puedo estar más de acuerdo, que el conocimiento humano está sustentado por los procesos sociales; este Conocimiento y la acción social van juntos en un bucle interdependiente; se adopta una posición antiesencialista (no existen esencias o naturaleza humana) y antirrealista (lo real está determinado por la cultura y no por algo allí fuera real, objetivo); y se postula que el conocimiento tiene una especificidad histórica y cultural; el lenguaje es una precondition para el pensamiento; el lenguaje es una forma de acción social; se focaliza en la interacción y las prácticas sociales; se focaliza en los procesos.

Las consecuencias inmediatas de todo lo anterior es que el Constructivismo y el Construccinismo son más una manera de entender el vivir humano, una manera de mirar, que un conjunto de técnicas; y que el ser un psicoterapeuta constructivista implica vivir en “los límites del conocimiento (Mahoney, 1988), en tanto no se da nada por hecho y se está abierto a construcciones y reconstrucciones alternativas ( Kelly, 1991).

## Bibliografía:

- Burr, V. (1995). *Social Construcccionism*. London: Routledge.
- De Vries, H. (1997) Introduction En: de Vries, H. Weber, S. (Eds.). *Violence, Identity and Self-Determination*. California: Standford University Press.
- Fransella, F. (1995). *George Kelly*. London: Sage.
- Granvold, D. (1999). Constructivism: Theory and Practice. En P. Lehmann & N. Coady (Eds.) *Theoretical perspectives in direct social work practice: An eclectic-generalist approach*. New York: Springer.
- Guidano, V.F., Liotti, G. (1983) *Emotional Disorder and Cognitive Proceses*. New York: Guilford.
- Guidano, V.F. (1987) *Complexity of the Self*. New York: Guilford
- Guidano, V.F. (1992). *The Self as a Process*. New York: Guilford.
- Jacobson, N. Gottman, J. (1998). *When Men Batter Woman. New Insights into Abusive Relationships*. New York: Simon & Schuster.
- Kelly, G. (1991). *Psychology of Personal Constructs*. London: Routledge.
- Levinas, E. (1990). *Difficult Freedom: Essays on Judaism*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Mahoney, M. (1988). Constructive Metatheory, I: Basic features and historical foundations. *International Juornal of Personal Construct Psychology*, 1, 8-27.
- Mahoney, M. (1988). Constructive Metatheory, II: Implications for psychotherapy. *International Journal of Personal Construct Psychology*. 1, 299-315
- Manrique, R. (1994). *La Psicoterapia como Conversación Crítica*. Madrid: Libertarias/ Prodhufo.
- Maturana, H., & Varela, F. (1987). *The tree of knowledge*. Boston: New Science Library.
- Neimeyer, R.A. (1993). *Constructivist Approaches to the Measurement of Meaning*. En: Neimeyer, G. J. (Ed). *Constructivist Assessment. A Casebook*. London: Sage.
- Procter, H. (1985). A personal construct approach to family therapy and systems intervention. En: E. Button (Ed.), *Personal construct theory and mental health*. London: Croom Helm.
- Zagnutt, A. (1998). Intervención en crisis desde el enfoque posracionalista y el marco narrativo de la experiencia humana. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*. VII-No. 2.
- Zumaya, M., Bridges, S. K., & Rubio, E. (1999). A Constructivist Approach to Couples and Sex Therapy. *Journal of Constructivist Psychology*, 12, pp: 185-209

*Artículo del Dr. Mario Zumaya, reconocido psiquiatra especialista en atención a mujeres víctimas de violencia, asesor del Refugio Alternativas Pacíficas, A.C.*

El enfoque sistémico mismo y sus seguidores han entrado en crisis (Feixas 1992). Varios de sus principales autores plantean que se han descuidado, y aun olvidado, los temas relacionados con el individuo (Allen, 1988; Caille, 1989; Doherty, 1989; Nichols, 1987; Sugarman, 1986). Varios líderes de la postura sistémica se han orientado hacia el Constructivismo y el Construccinismo (Boscolo, Cecchin, Hoffman y Penn, 1987; Anderson, Goolishian & Winderman, 1986; Keeney, 1983; Watzlawick, 1984). Estas posiciones tienen una larga tradición que incluye a autores como Kant (Nathanson, 1963), Vico (Mahoney, 1988), Maturana (1987) y Varela (1981) y von Foester (1984).

En los últimos años, el Constructivismo se ha establecido como una significativa perspectiva teórica en las ciencias humanas. Defendiendo la relatividad de todo conocimiento y su contextualización en la epistemología personal y social de las comunidades humanas, excluye de esta forma cualquier "realidad" última como imposible fuera de nuestras construcciones individuales (Anderson, 1990). Esta perspectiva contempla a los individuos como sujetos proactivos. En lugar de reactivos, que establecen sistemas organizados de significado personal por medio de los cuales interactúan con el mundo (Kelly, 1955; R. Neimeyer, 1992), los constructivistas postulan que cualquier sistema organizado de conocimiento es inherentemente perspectivista y que cualquier área de conocimiento está abierta a una diversidad de posibles significados e interpretaciones alternativas (Neimeyer y Feixas, 1990). Así, no sólo tienden a respetar la integridad de los paradigmas terapéuticos, sino que abogan por la diferenciación (y no el amalgama) de los enfoques psicoterapéuticos. Por ejemplo: desde la perspectiva de una "psicología narrativa" emergente (Gonçalves, en prensa; Howard, (1990) y Mair (1989) sugieren que la meta fundamental de la Psicología no es describir un mundo "ahí fuera", sino "crear con la palabra" nuevas perspectivas de "mundos posibles" que, quizá, aún no existan.

En pleno postmodernismo, los desarrollos psicoterapéuticos constructivistas tienen representantes tales como White y Epston (1993), Efran, Lukens y Lukens (1994), Neimeyer and Mahoney (1995); en nuestra lengua destacan Feixas y Villegas (1990), así como Manrique (1994).). Constructivistas y Construccinistas, proveniente de las ciencias sociales a través de la obra de autores como Berger y Luckman (1966) y Gergen y Gergen, entre otros, postulan que los seres humanos creamos nuestras propias realidades (Mahoney y Lyddon, 1988), y plantean que los mitos familiares, las premisas y paradigmas personales se construyen para interpretar y anticipar la experiencia relacional. Todo lo anterior ha implicado un movimiento generalizado hacia el estudio y utilización terapéutica del significado compartido.

## 23. Apoyo a grupo legal

### a. Objetivo

Dar información a las asistentes sobre violencia y proporcionar contención en caso necesario.

### b. Responsable

Psicóloga

#### 1. Asistir a grupo legal y dar apoyo.

Se da información a las asistentes acerca de violencia y tipos de violencia.

Se observa la dinámica del grupo. De ser necesario, se da contención a nivel individual o grupal.

Se les indica comentar con su psicóloga la información recibida.

Si alguna de las asistentes necesitó contención, se le proporciona la información a la psicóloga que la atiende.

## 24. Gestoría para atención psiquiátrica

### a. Objetivo

Que la persona que necesite de atención psiquiátrica la reciba.

### b. Responsable

Psicóloga

### c. ¿Cómo se hace?

#### 1. Canalizar a la persona que necesite atención psiquiátrica.

Se valora el nivel de estabilidad emocional de la persona de acuerdo con los criterios diagnósticos del DSM IV.

Se canaliza a alguna institución del sector salud para su valoración y tratamiento psiquiátrico o se solicita el apoyo del psiquiatra asesor de la institución para su valoración y medicación.

Es necesario canalizar a la persona que necesita ayuda psiquiátrica, ya que sin estabilidad emocional no es posible apoyarla en su proceso.

## 25. Llenado de formato de observaciones en entrevistas subsecuentes

### a. Objetivo

Contar con información documentada de la evolución del proceso de consejería de las usuarias al cual poder remitirse en caso de ser necesario.

### b. ¿Cómo se hace?

Hacer anotaciones en cada sesión acerca del estado emocional de la usuaria, sucesos significativos y tareas asignadas.

Se anotan los datos correspondientes a la sesión: fecha, número de sesión, nombre de la usuaria, nombre de la psicóloga, estado de ánimo durante la sesión, tipo de intervención, observaciones y la fecha de la próxima cita, según el formato. Estas anotaciones son sumamente importantes para llevar a cabo, en caso necesario, reportes psicológicos, victimológicos y en casos de reingreso y/o cambio de psicóloga.

## 26. Apoyo a eventos de prevención

### a. Objetivo:

Dar información y contención en las actividades de prevención.

### b. ¿Cómo se hace?

1. Apoyar al Departamento de Prevención en sus actividades.

#### 1.1. Pláticas:

Revisar el material con la encargada de prevención para estructurar el tema correspondiente.

Asistir al lugar asignado previamente.

Hacer intervenciones en caso necesario para aclarar conceptos y/o situaciones a los asistentes.

Dar contención en caso necesario.

Dar información sobre los servicios que se prestan en la institución al finalizar la plática e invitarlos a hacer uso de ellos si los necesitan.

#### 1.2 Brigadas.

## 27. Reporte victimológico

### a. Objetivo

Dar una valoración psicológica que indique el daño psicológico causado por la violencia familiar a la que ha estado expuesta la usuaria y el pronóstico de recuperación, con el fin de integrar su proceso legal.

### b. Actividad

A través de las entrevistas se explora la historia de violencia, el impacto emocional que ha tenido en la usuaria.

### c. Responsable

Psicóloga responsable del caso.

### d. ¿Cómo se hace?

Se relatan los eventos violentos, tal y como los refiere la mujer, así como los daños causados en los diferentes aspectos de su vida (emocional, sexual, físico). Todo esto se registra en el formato de entrevista inicial.

Se mencionan los avances o recuperación.

## 28. Consejería

### a. Objetivo

Desarrollar habilidades que les permitan desactivar la violencia, recuperar el control de su vida, así como aprender nuevas alternativas de solución a los conflictos de una manera no violenta, aplicándolo al desarrollo de un plan de vida efectivo.

### b. Actividad

Consejería

### c. Responsable

Psicólogas

### d. ¿Cómo se hace?

Con base en las necesidades y evolución de la usuaria, se trabaja a través del abordaje de diferentes temas preestablecidos.



Algunos de los temas son:

**Identidad:** (quién soy y quién me ha dicho cómo soy), cómo se construye el ser mujer desde la perspectiva de género; como están pre-establecidos y transmitidos generacionalmente los roles del ser mujer y el ser hombre dentro de una sociedad patriarcal; así como las culpas y miedos que la paralizan y no le permiten romper con el ciclo de violencia. Impacto de la violencia en su identidad.

**Autoestima y asertividad:** recuperación de su propia identidad (incluye la percepción de su cuerpo), reconocimientos de sus derechos, capacidades y habilidades en general y sobre sí misma, así como la aceptación y responsabilidad consigo. Reencontrarse con cómo quiere ser y qué puede hacer para lograrlo. Responsabilizarse de lo que puede lograr. Contacto con sus emociones y lo que puede hacer con ellas para salir adelante. Mitos y realidades. Impacto de la violencia en su autoestima. Límites.

**Violencia:** concepto, tipos, dinámica, ciclo de la violencia, círculo de control y poder, impacto en la salud física, emocional y familiar, mitos y realidades. Culpa, victimización y temores.

**Los hijos y las hijas:** el papel que se el asigna o asumen los hijos y las hijas, mitos y realidades, abuso sexual, tipo de maltrato que sufren, víctimas directas o indirectas, tipos de apoyo que se les puede brindar, reestructuración de la dinámica familiar (roles, límites, reglas de convivencia interna y extrafamiliares), desculpabilizar.

**Sexualidad:** mitos y realidades, violación y abuso dentro del matrimonio, impacto de la violencia en su sexualidad, identificación de emociones y sentimientos relacionados con diferentes aspectos de su sexualidad, desculpabilizar.

**Plan de vida:** definir necesidades y alternativas reales y alcanzables. Jerarquizar y estructurar estas necesidades.

**Toma de decisiones:** elegir la alternativa que de acuerdo con lo anterior sea la más factible de alcanzar. Revisar las consecuencias de las decisiones que se toman. Tomar las acciones para llevarla a cabo. Evaluar otras alternativas.

#### e. Observaciones

Esto se realiza a través de un modelo integrativo que incluye el enfoque humanista centrado en la persona, perspectiva de género, cognitivo conductual y sistémico.

El abordaje es desde un modelo ecológico, de Jorge Corsi, que incluye lo social, personal, asistencial y legal.

## 29. Departamento legal

### a. Visión

Ser un departamento que brinde a las mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar una vida con herramientas para construir una vida en la que se garanticen sus derechos humanos y un respeto absoluto, mediante la aplicación, procuración e impartición de la justicia de una forma equitativa y expedita, para que las mujeres y sus hijos e hijas gocen de seguridad física, psicológica, patrimonial, y lograr la armonía en la familia.

### b. Objetivo y Misión

Que las mujeres conozcan sus derechos humanos en forma clara y precisa a través de los grupos de información y de las asesorías individuales que se brindan en el Departamento, para que conozcan los recursos legales, individuales, sociales e institucionales con los que cuenta para encontrar una respuesta adecuada a sus necesidades.

### c. Perfil del puesto

Licenciatura en Derecho y Ciencias Sociales, titulada y con cédula profesional.

### d. Sexo

Mujer

### e. Edad

25 años en adelante

### f. Experiencia

En las áreas familiar y penal en primera y en segunda instancia, así como en amparo.

### g. Habilidades

Compromiso con el servicio profesional

Capacidad de relacionarse

Disponibilidad de trabajo en equipo

Empatía

Disponibilidad de horarios

Honesta, leal y responsable

Puntualidad en el desempeño del trabajo  
Ética profesional  
Creativa, asertiva y proactiva  
Manejo de computadora.

### **30. Servicios y funciones del departamento**

#### **1. Asesoría en grupo**

En oficina

En Refugio

#### **2. Asesoría individual**

2.1. En oficina

2.2. En Refugio

2.2.1. Atención legal al egresar de Refugio

#### **3.- Procedimientos legales**

3.1. Separación provisional de cónyuges

3.1.1. Ante agencia del Ministerio Público Familiar

3.1.2. Ante juez familiar

3.2. Divorcio

3.2.1. Divorcio Administrativo

3.2.2. Divorcio Voluntario

3.2.3. Divorcio Necesario

3.3. Juicio Sumario de Alimentos

3.4. Controversias sobre convivencia y posesión interina de menores

3.5. Procesos penales

3.5.1. Denuncias

3.5.2. Querellas

4. Elaboración, presentación y seguimiento de los juicios, incluyendo apelación y amparo

4.1. Apelación

4.2. Amparo

5. Acompañamiento a las mujeres durante todo su proceso, incluyendo aquellos procesos fuera del Estado

6. Reuniones con los esposos de las usuarias, así como con los abogados de éstos

7. Gestoría ante dependencias gubernamentales y no gubernamentales
8. Canalización de casos específicos a instituciones o autoridades
9. Asesoría telefónica
10. Guardia del teléfono de emergencia
11. Participación en pláticas informativas, foros, conferencias, entrevistas de radio y televisión
12. Funciones de las abogadas del Departamento
  - 12.1. Reporte diario de actividades
  - 12.2. Reporte mensual de actividades
  - 12.3. Asistencia al grupo interdisciplinario
  - 12.4. Rol de actividades

### 31. Asesoría en grupo

#### 31.1. En oficina

La mujer, cuando llega por primera vez a nuestra institución, es atendida por el Departamento de Psicología para informarle qué tipos de servicios se brindan, así como para conocer sus necesidades y ofrecerle la mejor solución a sus conflictos. La mujer, una vez que es entrevistada por la psicóloga, ésta le invita a que acuda al grupo de legal, el cual se lleva a cabo todos los jueves, a partir de las 11:30 a.m., pudiéndose prolongar según las necesidades del grupo. Es impartido por una de las abogadas y con apoyo de una psicóloga.

La finalidad del grupo de legal es que la mujer conozca sus derechos, los tipos de violencia que existen y los procedimientos legales que puede promover para resolver jurídicamente la problemática que vive al lado de su esposo o pareja, que perjudica tanto a ella como a sus hijos.

El Departamento de Psicología es quien agenda a la mujer para el grupo, señalándole fecha y hora para su asistencia; en el día señalado para acudir al grupo, la usuaria deberá reportarse de forma inmediata con la oficial de Seguridad Pública que se encuentra al entrar a nuestra institución; posteriormente, ocupará un lugar

en el salón donde se desarrolla el grupo. Una vez que es la hora indicada para el inicio, la abogada responsable se presentará con las usuarias, a quienes les pedirá su nombre completo, el nombre de la psicóloga que las atiende y el número de sesiones que ha tenido con la misma, a fin de llevar un control de las personas que acuden.

### 31. 2. En Refugio

El refugio de nuestra institución tiene como principal objetivo brindar a la mujer maltratada y a sus hijos e hijas un espacio que les permita reflexionar, realizar algunos cambios en sus comportamientos y actitudes y lograr una mayor autodeterminación respecto a sus decisiones.

Todas las familias albergadas en el refugio han vivido algún tipo de violencia de manera recurrente. Algunas veces la madre ha sido la única receptora de actos violentos; en otras, tanto ella como sus hijos e hijas han sido sujetos de maltrato por parte del agresor. Sin embargo, en todos los casos, tanto la mujer como los hijos viven dentro de una cultura familiar en donde la violencia es usada como medio de comunicación y de expresión de emociones, de necesidades, un recurso válido para resolver los conflictos.

El personal de Refugio, junto con el de oficina, buscamos conceptualizar estas experiencias para lograr un máximo de efectividad en nuestras acciones. Para ello mantenemos lo mejor posible el intercambio de información y una búsqueda de soluciones en conjunto para cada caso.

La mujer, al llegar a pedir la ayuda del Refugio por parte de la institución, es atendida por el Departamento de Psicología en oficina, el cual valora la situación de riesgo que vive la mujer para determinar si ingresa a Refugio. Se revisan opciones como la ayuda de la propia familia, amigos o conocidos, con la finalidad de recibir ayuda por ellos, no siendo indispensable que se recurra a estas opciones. Una vez que se valora el riesgo e ingresa a Refugio, se informa a la responsable del departamento legal sobre los antecedentes de la mujer, como en caso necesario, se requiera la protección de la justicia, haciendo los trámites requeridos para su ayuda. Éste departamento se encarga de informar sobre los servicios que se brindan en el Refugio y los reglamentos, invitándolas a ser claras en cuanto a que su ingreso es voluntario y firmando un reglamento, para posteriormente ser trasladadas al refugio con sus hijos.

La abogada responsable de la atención en esta área, se trasladará a Refugio los días miércoles de cada semana, siendo opcional según las necesidades de las mujeres que ahí se encuentran, con un horario de las 11:00 a las 18:00 horas.

En el Refugio, la forma de llevar a cabo la atención legal implica los siguientes pasos:

En la visita se realiza una reunión con la coordinadora de refugio, a fin de que informe los ingresos de la semana, como de la gente que tiene más tiempo, comentarios sobre las necesidades o inquietudes de la mujer; agregando que en la mayoría de los casos, los niños son receptores de violencia física, psicológica y sexual. Por lo tanto, este tipo de violencia tiene que ser atendida inmediatamente, en virtud de que la ley brinde mayor protección a los menores de edad y de que los delitos se persiguen de oficio.

Posteriormente se revisa el grupo de mujeres a fin saber quiénes ingresaron en esa semana, con la finalidad de obtener sus datos personales y después iniciar el grupo de legal. Este grupo se desarrolla con la información más básica sobre la demanda que normalmente tiene la mujer en los juicios más comunes, haciendo un desarrollo de los mismos, percatándonos de las inquietudes que despierta sobre la información recibida, dándonos cuenta del enojo, desesperación y tristeza al visualizar lo que sí pueden hacer y ni siquiera tenían conocimiento.

El desarrollo del grupo legal tanto en oficina como en Refugio se desarrolla de la siguiente manera:

Primeramente, se maneja la definición y los tipos de violencia que existen:

### **32. Violencia familiar**

Es toda conducta que se manifiesta como abuso de poder y control de una persona a otra más débil dentro de las relaciones familiares.

### **33. Palabras claves: controlar y someter**

En el mes de (poner el mes y año), se tipifica en nuestra legislación la violencia familiar como delito dentro del Capítulo (poner la información correspondiente a su estado) del Código Penal de (poner el estado de la república al cual se refiere): “Comete el delito de violencia familiar el cónyuge, concubina o concubinario; pariente consanguíneo en línea recta, ascendiente o descendiente sin limitación de grado, pariente colateral consanguíneo o afín hasta el cuarto grado, adoptante o

adoptado, que habitando o no en la casa de la persona agredida, realice una acción que dañe la integridad física o psicológica de uno o varios miembros de la familia, independientemente de que pueda producir o no otro delito.”; y como causal de divorcio dentro del Capítulo (poner la información correspondiente) del Código Civil de (poner el estado de la república al cual se refiere): “Las conductas de violencia familiar cometidas por uno de los cónyuges que afecten al otro o a los hijos de ambos o de algunos de ellos.”

### 34. Tipos de violencia familiar

#### A. Violencia física

Es el uso de la fuerza física o la coerción por parte del agresor a la víctima, que infiera un daño que deje en su cuerpo un vestigio o altere su salud física o mental.

Algunos indicadores son: empujar, golpear, patear, lanzar objetos, estrangular, utilizar armas que pueden desencadenar en homicidio, suicidio, hospitalizaciones a causa de las agresiones físicas, problemas de salud física o mental, ausentismo laboral, pérdidas del empleo, aborto por golpes, quemaduras, fracturas, hematomas, lesiones internas, etc.

#### B. Violencia psicológica o emocional

Es degradación intensa y continua a través de las acciones o comportamientos del agresor, a través de la intimidación y manipulación hacia la víctima que resulte en deterioro del respeto y la identidad individual.

Algunos indicadores son: insultar, criticar, gritar, humillar, burlas constantes, palabras despectivas como “no sirves para nada”, que pueden desencadenar en síntomas de enfermedad mental, sentimientos de miedo, inseguridad e intentos de suicidio.

#### C. Violencia patrimonial o económica

Se genera mediante la exclusión de la mujer de la administración de los gastos cotidianos, tal y como el control, ocultamiento y manejo del dinero familiar por parte del agresor, extracción del dinero de la víctima, pudiendo desencadenar en no proporcionar dinero, la prohibición de trabajar, no permitirles el acceso a la educación, el despojo de bienes, destrucción de artículos del hogar, etc.

#### D. Violencia sexual

Implica el uso de la fuerza física, la coerción o la intimidación psicológica para hacer que la mujer lleve a cabo un acto sexual u otros comportamientos sexuales inadecuados.

Algunos indicadores son: ignorar o negar las necesidades y sentimientos sexuales de la mujer, obligar a la mujer a presenciar o protagonizar actos perversos, hostigarla sexualmente, acusarla de infidelidad, caricias no deseadas, insultos sexuales, relaciones sexuales obligadas o dolorosas; pudiendo desencadenar en sentirse degradada como mujer, inseguridad, etc.

Una vez que se ha informado sobre los tipos de violencia, se inicia con la explicación de algunos de los procesos legales a los cuales puede recurrir la usuaria para la solución de su problemática, tales como:

### **35. Separación provisional de cónyuges**

#### **a).- Agencias del Ministerio Público Familiar:**

Es voluntaria.

Se especifica la custodia, la pensión y la convivencia.

De uno a seis meses.

#### **b).- Ante un Juez de lo familiar:**

Es forzosa.

No se especifica nada.

De treinta días hábiles.

La persona que, viviendo al lado de su cónyuge lo intente demandar, denunciar o presentar querrela en su contra, puede pedir su separación provisional.

### **36. Juicio sumario de alimentos**

Requisitos cuando es empleado:

Acta de nacimiento de los hijos.

Acta de matrimonio en su caso.

Recibos de nómina.

Comprobantes de gastos como: agua, luz, colegiaturas, medicamentos, comida, etc.

Nombre y domicilio de dos testigos

Requisitos cuando trabaja por su cuenta o no tiene salario fijo:

Acta de nacimiento de los hijos.

Acta de matrimonio, en su caso.

Comprobante de gastos varios.

Nombre y domicilio de dos testigos, quienes deben ser mayores de edad y no deben ser familiares.



La pensión alimenticia se fija en salarios que rigen en la entidad.

### 37. Divorcio

#### a. Divorcio Administrativo

Que ambos convengan en divorciarse.

Sean mayores de edad.

No tengan hijos, o teniéndolos sean mayores de treinta años.

Haber liquidado la sociedad conyugal.

Se realiza ante el Oficial del Registro Civil que los casó.

Término aproximado: 1 mes.

#### b. Divorcio por Mutuo Consentimiento o Divorcio Voluntario

Ambos convengan en divorciarse.

Presentar convenio de acuerdo con lo que establece el Artículo 276 del Código Civil, en el que señalen los siguientes puntos:

- Custodia de los hijos
- Pensión alimenticia
- Domicilio que habitarán cada uno de los cónyuge
- Liquidación de la sociedad c onyugal
- Designación de Fiador alimentista

El término para su trámite es de aproximadamente de tres a cuatro meses.

El Divorcio por Mutuo Consentimiento no puede pedirse sino pasado un año de la celebración del matrimonio.

#### c. Divorcio necesario

El Divorcio Necesario sólo puede ser demandado por el cónyuge que no haya dado causa a él, y dentro de los seis meses en que sucedieron los hechos en los cuales se funde la demanda.

### 38. Demanda-querella

a. Demanda. Es la primera petición en que el actor formula sus pretensiones, solicitando del juez la declaración, el reconocimiento o la protección de un derecho; con ella se inicia el juicio y se resuelve en sentencia.

b. Querrela. Acto por el cual solamente el ofendido hace del conocimiento del Ministerio Público una relación de hechos que son delictivos y que no son perseguibles de oficio; tiene como fin la integración de una averiguación previa. La petición puede formularse de forma verbal (denuncia) o por escrito (querrela).

Al terminar el grupo se entrega a las asistentes un folleto que contiene los servicios que se brindan en la institución, la atención que se presta en Refugio, así como los derechos de las mujeres; con la finalidad de que se lleven información básica a sus casas.

### 39. Asesoría individual

#### a. Oficina

Una vez que la mujer ha recibido la información del grupo legal, pasa nuevamente con su psicóloga, con la finalidad de clarificar sus dudas y manifestar si ha tomado una decisión y se encuentra segura de iniciar algún trámite legal. Cuando la mujer ha tomado una decisión, la psicóloga la canaliza al departamento legal, turnándola con la abogada correspondiente, conforme al libro respectivo; posteriormente, se concreta una cita con su abogada para revisar su caso en particular.

La mujer es atendida por la abogada el día y la fecha en que se fijó su cita; se le hace saber a la mujer que se le realizará una entrevista, a fin de que en el departamento legal se abra su expediente y sea registrado en el libro respectivo, en donde deberán anotar detalladamente los antecedentes de cada caso en particular, con el propósito de dar opciones para resolver cada problemática. Una vez que la mujer ha expuesto su problemática, es enterada de qué tipo de procedimientos se pueden llevar a cabo para resolver su situación, así como el tiempo aproximado para concluir los procedimientos y los tipos de gastos que deberá cubrir, tales como copias certificadas, notificaciones, etc. Se le aclara que se le expedirá un recibo por la cantidad de dinero que entregue a la abogada, en el cual se especificará para qué se destinará el dinero. Dicha información es importante hacerla del conocimiento de la mujer, a fin de que sea ella quien tome la decisión de qué procedimiento iniciará, pero siempre con la asesoría y representación de las abogadas de la institución.

#### b. Refugio

Antes de desarrollar el grupo de legal, se realiza la entrevista inicial de la mujer ya que se necesita tener dicha información para conocer a cada una de ellas, aclaran-

do que únicamente se toman sus datos personales porque, una vez que se concluye con el grupo, se les brinda asesoría individual, con asistencia de una psicóloga, la cual toma nota de todos los acuerdos; es decir, se trata única y exclusivamente sobre la problemática de por qué ingresó al refugio, los tipos de violencia que vive, y se le escucha su necesidad de saber qué quiere hacer. Agregando que es más fácil el dialogar con ellas sobre la solución a su problemática, ya que el grupo de legal les hace darse cuenta sobre lo que puede hacer, porque teniendo esa información no se confunden; se da aproximadamente un hora a cada mujer, aclarando que siendo una situación muy grave pueda prolongarse según las necesidades requeridas.

Cuando algunas de las mujeres decidan egresar del refugio existen tres tipos de altas del término de la estancia en el refugio.

#### **40. Atención legal al egresar del refugio**

El egreso de lrefugio podrá ser:

- Alta Voluntaria, es cuando la mujer decide dejar el refugio por su propia voluntad (dentro de los horarios de oficina de lunes a viernes, sábado y domingo. Se realiza bajo su propia responsabilidad).
- Alta, por término del proceso previsto por la institución (aproximadamente seis semanas o tres meses).
- Alta Necesaria, se da cuando la mujer y/o sus hijos cometen alguna falta grave al reglamento establecido y que después de una advertencia se repite el o los comportamientos no aceptados por la institución, indicándole los riesgos y los problemas a los que se pueden enfrentar.

Cuando la mujer egresa del refugio continuará con su atención en oficina, tanto en el Departamento de Psicología como en el legal; aclarando que la atención legal para la mujer se turnará conforme al libro de asignación del departamento, brindándose dicha atención conforme al manual de procedimientos de oficina.

#### **41. Procedimientos legales**

Cuando la mujer ha expuesto su problemática, se la dan opciones legales para resolverla, siendo los trámites de mayor demanda los que se mencionan y explica a continuación:

## a. Separación provisional de cónyuges

### a.1 Ante la agencia del Ministerio Público Familiar

Es cuando la mujer solicita una cita en una agencia del Ministerio Público con la finalidad de llevar a cabo una plática con su esposo o pareja, o incluso cuando entre ellos ya acordaron separarse por un determinado tiempo.

Se programa una cita a fin de que la abogada acompañe a la mujer a la agencia del Ministerio Público ubicada en el primer piso del Tribunal Superior de Justicia, esto es en calle (poner dirección).

Que conozca el lugar en donde se lleva a cabo este trámite.

Solicitar se turne su caso a la agencia respectiva.

Acompañarla ante el agente del Ministerio asignado para que proporcione sus datos, exponga su problemática y el motivo por el cual solicita que su esposo o pareja sea citado.

Una vez que se le dio la cita, se le hace saber que en el día y hora que se señaló deberá de presentarse unos quince minutos antes, haciendo la aclaración de que será acompañada por la abogada de esta institución para brindarle seguridad y representación legal, así como aclararle las dudas que puedan surgir durante la cita. En caso de que la pareja llegue a un acuerdo de separación, el agente del Ministerio Público levantará un convenio en el cual se deberá fijar:

- Tiempo que durará la separación
- Lugar en donde va a quedar depositada la mujer
- Lugar en donde va a quedar depositado el señor
- Verificar quién tendrá la custodia de los menores de edad
- La cantidad de la pensión alimenticia que el padre proporcionará a los hijos por concepto de pensión alimenticia
- Lugar en donde se va a entregar dicha pensión alimenticia
- Lugar y horario para llevar a cabo la convivencia de los menores con su padre
- Amonestación de no molestar y agredir ni física ni verbalmente a la mujer.

Una vez que se firma la separación, se le entrega una copia simple a las partes para que, en caso de incumplimiento de alguna de las partes, se demuestre el convenio a que habían llegado.

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo respecto a la separación, el Ministerio Público les informará que deberán realizar los trámites respectivos ante el juez familiar en turno.

Es importante aclarar que este trámite se puede llevar a cabo aun cuando la mujer se encuentra en refugio, llevándose dicho trámite de la siguiente manera: se programará la salida de la mujer de refugio, quien deberá ser acompañada tanto por personal del refugio como por la abogada encargada del caso a la agencia del Ministerio Público Familiar, a fin de que exponga su caso y se le entregue una cédula citatoria para su esposo o pareja en la cual se indica el día y hora que deberá de presentarse, misma que se hará llegar al señor por conducto del Departamento de Trabajo Social. En dicha fecha, la usuaria deberá acudir y reportarse unos quince minutos antes de la cita. La mujer será acompañada por la abogada y la coordinadora de refugio para darle seguridad ya que desconoce el trámite, y asimismo, en caso de que una vez que se tenga la plática respectiva con el agente del Ministerio Público y surge alguna duda de lo que se pretende acordar, darle las opciones para la separación.

Algunas de las veces en que no se quiere llevar a cabo una separación provisional de cónyuges ante la agencia del Ministerio Público y ambos deciden llevar a cabo uno de los juicios, como son: Divorcio Voluntario, Divorcio Necesario, Divorcio Administrativo, Sumarios de alimentos, Controversias sobre ver y convivir con mis menores hijos, o presentar alguna denuncia penal, se le explica a la mujer que ella puede egresar del refugio con todas las medidas de seguridad y valorar el riesgo, optando en seguir estos procedimientos en oficina, porque al egresar la mujer será turnada respectivamente a alguna de las abogadas, la cual seguirá su procedimiento y la manera de desarrollo será el siguiente:

## **a.2 Ante juez familiar**

- La persona que, viviendo al lado de su cónyuge intente demandar, denunciar o pretenda presentar querrela en su contra, puede pedir su separación provisional.
- La solicitud que haga la mujer al juez familiar podrá ser escrita o verbal; en caso de que la urgencia del caso lo amerite, el juez debe proceder con toda rapidez.

Se deberá anexar a la demanda:

1. Acta de matrimonio (legible y actualizada)
2. Acta de nacimiento de los hijos (legibles y actualizadas)

Este procedimiento se inicia con la presentación de demanda, a la cual se deberá anexar los documentos antes referidos; posteriormente se deberá presentar dicha demanda ante la Oficialía de Partes, quien a su vez la turnará al juzgado que conocerá del presente juicio, en donde se admitirá la demanda para el efecto de hacer la notificación personal a la contraparte para que comparezca en el juzgado el día y la hora señalada y se le informe sobre el juicio presentado.

Si el señor acude a la cita, será informado que tiene que salir del domicilio conyugal, únicamente con sus efectos personales, y se le intimará para que no moleste a la mujer. Asimismo, el juez familiar informa a la mujer que si dentro de 30-treinta días no acredita haber intentado la demanda o la acusación, la separación provisional queda sin efectos, pudiendo entonces el señor regresar a la casa. En caso de que el marido no acuda a la cita señalada por el juez, se solicita a la autoridad se lleve a cabo la materialización del procedimiento, a efecto de que personal de juzgado se constituya en el domicilio conyugal, acompañado de elementos de Policía Ministerial, y se materialice la referida separación. Aclarando que este tipo de separación no se podrá llevar a cabo si la mujer se encuentra en refugio, ya que legalmente se exige que la misma aún se encuentre viviendo con su esposo en el domicilio conyugal.

## **42. Divorcio**

Es la disolución del vínculo matrimonial y que deja a los cónyuges en aptitud de contraer un nuevo matrimonio.

El divorcio puede ser de tres tipos:

### **a. Divorcio Administrativo**

Este tipo de trámite lo podrán realizar los consortes que se encuentren de acuerdo en divorciarse, pero deberán de cubrir los siguientes requisitos:

No tener hijos o, si los tienen, que éstos sean mayores de 30 años y no sean incapaces.  
Haber liquidado la sociedad conyugal, si bajo ese régimen se casaron.  
Examen de no embarazo.

Una vez que reúnan los requisitos antes señalados, los consortes se presentaran personalmente ante el Oficial del Registro Civil del lugar de su domicilio, y manifestaran su interés y voluntad de divorciarse. El Oficial del Registro Civil, previa identificación de los consortes, levantará un acta en que hará constar la solicitud del divorcio y citará a los cónyuges para que se presenten a ratificarla a los quince días. Si los consortes hacen la ratificación, el Oficial del Registro Civil los declarará divorciados, levantada el acta respectiva y haciendo la anotación correspondiente en la del matrimonio anterior.

#### b. Divorcio Voluntario o por Mutuo Consentimiento

Cuando ambos consortes convengan en divorciarse, podrán realizar este trámite realizando una solicitud de divorcio a la cual deberán anexar:

1. Acta de matrimonio (legible, certificada, actualizada)
2. Acta de nacimiento de los hijos (legible, certificada y actualizada)
3. Convenio que exige el Artículo 267 del Código Civil, en el cual se deberán fijar los siguientes puntos:

Custodia de los hijos menores de edad. Personas a quienes sean confiados los hijos del matrimonio, tanto durante el procedimiento como después de que haya causado ejecutoria la sentencia de divorcio.

Convivencia con los hijos. Se deberán fijar los días y las horas en los cuales se llevará a cabo.

Pensión alimenticia. Se deberá fijar la cantidad y la forma en que se hará el pago. La casa que servirá de casa-habitación a cada uno de los cónyuges durante el procedimiento y una vez concluido éste.

La forma en que se liquidará la sociedad conyugal.

El señor deberá nombrar un fiador alimentista a fin de garantizar la pensión alimenticia.

Una vez que la mujer es problemática y manifiesta su interés de iniciar un trámite de Divorcio Voluntario y refiere que su esposo también está de acuerdo en realizar dicho trámite, se le extiende una cita para que ambos acudan a la oficina y se pongan de acuerdo en cuanto a las cláusulas de su convenio. Una vez que ambos han manifestado su interés de iniciar el referido trámite, se redacta la solicitud de divorcio, la cual se presentará ante la Oficialía de Partes, quien a su vez la turnará al que conocerá del procedimiento. Una vez admitida la solicitud, el juez fijará fecha y hora a fin de que tenga verificativo la primera junta de advenimiento, a la cual deberán asistir ambos consortes con sus respectivas credenciales de elector.

En dicha junta, el juez los exhortará a fin de que continúen con su matrimonio; pero en caso de que éstos continúen con su interés de divorciarse, el juez les preguntará si se encuentran de acuerdo en todas y cada una de las cláusulas del convenio, pudiendo hacerse modificaciones al referido convenio en caso de que ambos se encuentren de acuerdo. Una vez desahogada la primera junta, se levantará la diligencia respectiva en la cual se fijará la fecha y hora para que tenga verificativo la segunda junta, en la cual se les preguntará si se encuentran de acuerdo en continuar con el trámite. De ser así, se levantará la diligencia respectiva, en la cual las partes manifiestan su interés de continuar con el trámite de divorcio y que se encuentran de acuerdo en las cláusulas del convenio. Posteriormente, se deberá presentar ante el juez al fiador designado a fin de que éste acepte el cargo que se le confiere. Una vez que el fiador ha acudido al Juzgado, se solicitará al juez que remita el expediente al agente del Ministerio Público adscrito al juzgado, a fin de que éste emita su opinión social y legal respecto al referido trámite, para que posteriormente se ordene dictar la sentencia respectiva, en la cual se disuelva el vínculo matrimonial que los une.

### c. Divorcio Necesario

Este tipo de divorcio sólo puede ser demandado por el cónyuge que no haya dado causa a él, y dentro de los seis meses siguientes al día en que hayan llegado a su noticia los hechos en que se funde la demanda.

A la demanda se deberá presentar la siguiente papelería:

Copia certificada del acta de matrimonio.

Copia certificada de las actas de nacimiento de los hijos habidos en el matrimonio.

Toda la documentación necesaria para acreditar la causal por la cual se promueve el divorcio.

Este procedimiento se inicia con la presentación de la demanda ante la Oficialía de Partes, quien a su vez la turnará al juzgado que conocerá del presente juicio; el juez admitirá la demanda y ordenará se realice notificación personal a la parte demandada para que, dentro del término de 9-nueve días posteriores al que quede legalmente emplazado, presente su contestación. Es importante mencionar que aun cuando el señor no presente su contestación, el trámite continúa. Concluido el término para que el señor conteste, se solicita se abra el juicio a pruebas, que es un periodo de 5-cinco días para ofrecer pruebas y 20-veinte para desahogarlas, del auto de apertura a pruebas deberá de notificársele al señor para que aporte sus



pruebas; una vez que ambas partes han aportado sus pruebas, el juez fijará fecha y hora para desahogar cada una de ellas. Una vez que se han desahogado todas las pruebas aportadas en el juicio, se solicita se ponga el juicio a vista de las partes por el periodo de 3-tres días, a fin de que ambos ofrezcan sus alegatos, y posteriormente se solicita se dicte la sentencia respectiva.

Cuando los cónyuges se encuentran ya separados, en algunos casos el señor, con el fin de presionar a la mujer, interpone una demanda de divorcio necesario en contra de ella, con base en cualquiera de las causales antes instauradas, aun cuando los hechos en que basen su demanda no sean ciertos y no sean la realidad de los hechos. En dichos casos, es fundamental apoyar y asesorar a la usuaria en el trámite; es importante contestar la referida demanda dentro del término legal porque de lo contrario se tendrá a la parte demandada por contestando en sentido negativo, y podrá ser perjudicial para la mujer una vez que se dicte la sentencia en el juicio. Ahora bien, al momento de dar contestación a la demanda instaurada en contra de la mujer, es importante manifestar cómo fue que realmente se sucedieron los hechos y justificar fehacientemente que el dicho del señor no es cierto. Al contestar la demanda, es importante anexar el nombre y domicilio completo de los testigos que la usuaria presentará en el juicio, así como todos los documentos necesarios para comprobar la realidad de los hechos.

En caso de que la mujer tenga alguna causal para promover el divorcio necesario en contra de su esposo, podrá hacer valer dicha causal aun y cuando sea ella la parte demandada, es decir, podrá reconvenir al señor, para que él también sea parte demandada en el juicio que él mismo promovió.

#### **43. Juicio sumario de alimentos**

Este juicio se inicia con la finalidad de que se proporcione una pensión alimenticia a favor de la esposa y los hijos menores de edad, pudiéndose solicitar alimentos para los hijos mayores en caso de que éstos aún se encuentren estudiando.

Se deberá anexar a la demanda

- Acta de matrimonio
- Actas de nacimiento de los hijos
- Recibos de nómina del señor
- Comprobantes de gastos
- Nombre y domicilio de dos testigos

Este procedimiento se inicia con la presentación de la demanda, a la cual se deberá anexar los documentos antes referidos; posteriormente se deberá presentar dicha demanda ante la Oficialía de Partes, quien a su vez la turnará al juzgado que conocerá del presente juicio. El juez admitirá la demanda, fijará una pensión provisional y ordenará se realice notificación personal a la contraparte para que haga su contestación dentro de los 3-tres días posteriores al que quede legalmente emplazado. En relación con la pensión, el juez la fijará conforme a la posibilidad del que debe darlos y a la necesidad del que debe recibirlos; en caso de que el señor trabaje en una empresa o dependa de algún patrón, el juez girará atento oficio al gerente o representante legal de la empresa a fin de que rebaje del salario del señor el porcentaje señalado; si el señor trabaja por su cuenta, el juez fijará una pensión líquida basada en salarios mínimos integrales y le ordenará al deudor realizar el pago, pudiendo realizar el embargo de propiedades del señor en caso de que éste no cumpla con la pensión que se le señala. Posteriormente, se solicita al juez se fije fecha y hora, a fin de que tenga verificativo la audiencia de pruebas y alegatos, en la cual se desahogará la prueba testimonial y confesional por ambas partes; una vez desahogada dicha audiencia, se solicitará al juez se dicte la sentencia respectiva.

#### **44. Controversias sobre la controversia y posesión interina de menores**

Este juicio tiene por objeto resolver las controversias que versen sobre la custodia provisional de los menores respecto de quienes ejercen la patria potestad; en este supuesto, cuando haya menores de siete años, éstos siempre deberán permanecer al lado de la madre, salvo que ésta realice actos inmorales que tiendan a su corrupción, o cuando tenga el hábito de embriaguez o el uso indebido y persistente de drogas enervantes, que amenace causar la ruina de los hijos; las controversias respecto de la convivencia entre los padres en relación con sus hijos o entre éstos y aquéllos mientras los hijos estén sujetos a la patria potestad; las controversias que versen sobre los derechos de posesión de estado de padre o de hijo.

En ocasiones, la problemática de las mujeres se relaciona con la custodia de sus hijos, por ejemplo, cuando la mujeres se separan de sus parejas los señores les quitan a los niños y ya no les permiten verlos o convivir con ellos, por lo que la usuaria podrá iniciar este trámite ya sea para recuperar la custodia de su hijo o para que el juez fije los días y horas en que la mujer podrá convivir con sus hijos.

Este procedimiento se inicia con la presentación de la demanda ante el Oficialía de Partes, quien a su vez la turnará al juzgado que conocerá del presente juicio; el juez admitirá la demanda y ordenará se realice notificación personal a la parte

demandada para que dentro del término de 3-tres días posteriores al que quede legalmente emplazado presente su contestación.

Transcurrido el periodo de emplazamiento dentro de los tres días siguientes, se celebrará una audiencia de pruebas y alegatos en donde se desahogará la prueba testimonial, la cual se debe presentar desde la demanda o en la contestación, respectivamente; se deberán mencionar los nombres y domicilios completos de los testigos y se deberá anexar copia de los interrogatorios para que la otra parte pueda hacer uso de su derecho de repreguntar.

Una vez desahogada la audiencia de pruebas y alegatos, se solicitará al juez se dicte la sentencia respectiva, en la cual se podrá declarar procedente la acción y se mandará restituir la custodia o posesión de los menores, o el juez señalará los días y horas para la convivencia entre padres e hijos, pudiendo el juez dictar los apercibimientos y providencias necesarias para su debido cumplimiento.

En algunas ocasiones, la mujer es quien es demandada por su pareja o esposo, ya que éstos refieren que ellas no les permiten convivir con los menores, pero en la mayoría de los casos los hechos que ellos mencionan en su demanda no son ciertos, pues lo que sus parejas buscan es seguir intimidando y agrediendo a la mujer. En caso de que la mujer sea la parte demandada, la abogada realizará la contestación a la demanda instaurada en contra de la usuaria, y la seguirá asesorando y acompañando en todo el procedimiento hasta su conclusión.

Es importante mencionar que cuando la mujer desea solucionar la problemática en cuanto a la custodia de sus hijos menores, en ocasiones se acude a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema DIF (poner el estado al que se refiere), a fin de que cite a los padres biológicos de los menores para realizar un convenio sobre la custodia de los hijos, el cual tendrán que ratificar ante el juez familiar. En caso de que las partes no logren ponerse de acuerdo en cuanto a la custodia de sus hijos menores, se les deja a salvo sus derechos para que inicien el procedimiento judicial respectivo.

## **45. Procesos penales**

### **a. Denuncias**

En en nuestro departamento también brindamos asistencia en cuanto a la materia penal se refiere, acompañar a las mujeres a las agencias del Ministerio Público Investigadoras en Averiguaciones Previas y Especializadas en Maltrato al Menor

y Violencia Familiar, Delitos Sexuales y Delitos Sexuales en contra de Menores, a fin de poner en conocimiento de dichas autoridades hechos que son considerados como delitos, en nuestro Código Penal del Estado; asimismo, elaboramos querellas en los casos que se requiere presentación por escrito.

#### b. Querella

Acto por el cual solamente el ofendido hace del conocimiento del Ministerio Público una relación de hechos que son delictivos y que no son perseguibles de oficio; tiene como fin integrar una averiguación previa. La petición puede formularse de forma verbal (denuncia) o por escrito (querella). (MATERIA PENAL). Cabe aclarar que en algunos casos la mujer es atendida de forma inmediata, solicitando a la psicóloga el apoyo de alguna abogada para la asesoría legal, ya sea porque la usuaria corre riesgo o porque ya tiene iniciado un proceso y se requiere el seguimiento respectivo.

Como se menciona en párrafos anteriores, en nuestro departamento brindamos asistencia en cuanto a la materia penal se refiere, acompañar a las mujeres a las agencias del Ministerio Público Investigadoras en Averiguaciones Previas y Especializadas en Maltrato al Menor y Violencia Familiar, Delitos Sexuales y Delitos Sexuales en contra de Menores, a fin de poner en conocimiento de dichas autoridades hechos que son considerados como delitos en nuestro Código Penal del Estado; asimismo, elaboramos querellas en los casos que se requiere presentación por escrito.

La labor que realizan las abogadas de la institución va más allá de acudir ante las autoridades a solicitar su intervención en la persecución de los delitos que se hayan cometido, en contar de nuestras usuarias y sus hijos; las abogadas gestionan lo conducente dentro de las averiguaciones para agilizar su tramitación, estando al pendiente así de presentar las pruebas pertinentes y solicitar el desahogo e investigación de todos los indicios que llevan a la autoridad al esclarecimiento y comprobación de los hechos. Igualmente, se brinda acompañamiento y representación en cualquier cita, diligencia o audiencia que se tenga que desahogar, ya sea en las agencias mismas, como en los lugares a los que se requiera la presencia de nuestra representada, ya sea en Servicios Periciales de la Procuraduría General de Justicia a fin de que se le practiquen los dictámenes médicos y psicológicos que se requieran, inspecciones y reconstrucción de hechos, médicos, psicólogos, peritos particulares; en fin, nuestra labor es representar, guiar y apoyar a nuestra usuaria

en todas las etapas del proceso que ella decidió iniciar. Una vez que las averiguaciones se han consignado, esto es, que los ministerios públicos tienen los elementos para considerar al agresor como presunto responsable de la comisión de algún delito, lo pone a disposición de un Juzgado Penal y solicita al juez la orden de aprehensión y detención del indiciado. Una vez llegada la consignación al juzgado y habiéndose estudiado la investigación hecha por el Ministerio Público, el juez debe resolver si gira orden de aprehensión y detención del inculpado, así como resolver la situación jurídica del acusado con un auto de libertad por falta de elementos para procesar, o auto de sujeción a proceso.

Una vez iniciado el proceso penal, el agresor podrá solicitar su libertad bajo fianza; en caso de ser concedida, seguirá sujeto al proceso penal, o continuará el proceso recluido en el Centro Penitenciario por no haber cubierto la fianza o por ser delitos considerados como graves, los cuales no admiten fianza alguna.

Cuando las partes afectadas de un proceso solicitan la ayuda de nuestra institución, las abogadas se autorizan por escrito como coadyuvantes del Ministerio Público Adscrito al Juzgado, a fin de apoyar en el desarrollo del juicio que nos ocupa. El Ministerio Público Adscrito es quien lleva la defensa de los afectados, desde que se resuelve la situación jurídica del indiciado, con la declaración preparatoria del agresor, el ofrecimiento y desahogo de cada una de las pruebas ofrecidas por ambas partes, tales como declaraciones de testigos, careos, inspecciones, peritajes, reconstrucciones de hechos y otras diligencias, siendo una de las tantas pruebas a ofrecer, cerrando la instrucción de pruebas y pasando a la etapa de conclusiones, las cuales deberán de ser presentadas por el Ministerio Público Adscrito y la defensa del acusado. Una vez desahogada la audiencia de vista, que es en la que las partes tienen la última oportunidad de manifestar lo que a su derecho convenga, el juez mandará poner el juicio en estado de sentencia. El juez debe resolver en definitiva con una sentencia condenatoria o absolutoria, esto es, si encuentra culpable o inocente a nuestro agresor.

## **46. Elaboración, presentación y seguimiento de los juicios, incluyendo apelación y amparo**

### **a. Apelaciones**

La apelación es el recurso que tiene por objeto que el tribunal de segunda instancia confirme, revoque o modifique, a solicitud de parte agraviada, las resoluciones dictadas en la de primera.

El apoyo legal que se brinda en nuestro departamento incluye agotar un proceso hasta que se concluya en su totalidad, y debido a que generalmente los agresores no sacian su hambre de querer hacer creer a las autoridades que es injusto que nuestras usuarias hayan tomado la decisión de denunciar o demandar a sus esposos o parejas, que aun y habiéndose resuelto una sentencia en su contra recurren a dicho recurso a fin de seguir intentando convencer a los jueces de su inocencia, que una vez notificadas las partes de la resolución dictada presentan agravios a fin de que los Magistrados de Segunda Instancia, esto es, los Magistrados de las salas penales, civiles y familiar, revoquen o modifiquen a su favor la sentencia dictada por los jueces penales, civiles y familiares de primera instancia.

El recurso se interpone por escrito ante el juez que pronunció la resolución impugnada, expresando los agravios que, considere, le causa la resolución recurrida.

Las apelaciones que se interpongan contra autos o interlocutorias deben hacerse valer en el término de cinco días, y las que se interpongan contra sentencias definitivas dentro del plazo de nueve días. El juez ordenará dar vista a la contraparte, en este caso a nuestra representada, a fin de que dentro del término de tres días, si se recurre sentencia interlocutoria, contestemos los agravios que presenta el agresor, y de seis días si se tratare de sentencia definitiva. Una vez hecho esto, el juez envía el expediente original al Tribunal de Segunda Instancia, dejando copia certificada en el juzgado de Primera Instancia. Llegados los autos a la sala respectiva, entrarán al estudio de los agravios presentados, así como de la legalidad de la sentencia recurrida, siguiendo la tramitación que señalan nuestros Códigos de Procedimientos según sea el caso penal, civil o familiar, para la substanciación de dicho recurso, debiendo resolver en sentido de confirmar, revocar o modificar la sentencia recurrida.

#### b. Amparos

Este recurso de Amparo tiene por objeto examinar si en la resolución recurrida en segunda instancia (apelación) violó algunos de los principios de derecho (garantías individuales) o no se aplicó la ley correspondiente, o al aplicarse se encuentra inexactamente, no tomando en cuenta algunas de las probanzas existentes en el proceso que se ocupa.

Este juicio se lleva a cabo ante los Juzgados Colegiados de Circuito, los cuales se ubican en la calle de Constitución y Pino Suárez, en el centro de esta ciudad, en donde al notificarse las partes de la resolución emitida por los jueces de Distrito de

la apelación interpuesta, no se encuentra de acuerdo alguna de las partes, interponiendo el recurso antes referido, teniendo las partes un término de 5-cinco días, presentándose el recurso y haciendo un resumen sobre las garantías violadas, mencionar en su caso de existir en Tercero Perjudicado, presentándose el mismo en la oficialía de partes de esa Autoridad, en donde se turnará ante un Juzgado Colegiado; y una vez que fuera aceptado en el mismo acuerdo, se señalará una fecha y hora para llevar a cabo una Audiencia de Pruebas, las cuales se desahogarán, emitiendo con una resolución del recurso, ante esta sentencia dictada, ya no recurso alguno. Es importante mencionar que, en ocasiones, la mujer decide esperar para iniciar algún proceso legal, pero podrá continuar recibiendo el apoyo psicológico hasta que se sienta segura de emprender algún trámite legal.

#### **47. Acompañamiento a las mujeres durante todo su proceso, incluyendo aquellos procesos que se tramiten fuera del estado**

Estos casos se dan cuando algunas de las señoras que ingresan a refugio vienen de otros estados, y una vez que se les da información tanto en el grupo de legal como en su asesoría individual, refieren querer hacer algún trámite o juicio en alguna dependencia de gobierno, haciendo la aclaración de que nuestra legislación es muy clara en exponer que la competencia sobre los juicios que se ventilen en nuestro estado, es tener un domicilio establecido, es decir, un lugar en donde vivieron ambos, o en su defecto y el delito que pretende imputar al agresor como puede ser las lesiones o amenazas, por mencionar algún delito se llevará a cabo dentro de este estado. Cuando por el riesgo o la necesidad urgente de la mujer se requiera que alguna de las abogadas se traslade a otro estado para la gestión de algún juicio, como se ha hecho con mucho éxito, primeramente se hacen los contactos con los funcionarios competentes de conocer esa problemática en el estado y se solicita la ayuda para la mujer, haciendo mención sobre la institución que representamos, y principalmente que se entere de que la persona que hace el contacto es abogada; asimismo, se le dan a conocer las necesidades de la mujer, como pedir información sobre algún trámite, pedir los requisitos requeridos, contactar una cita en caso de ser necesaria, cómo ponernos de acuerdo en la fecha y hora en la que nos trasladaremos con la mujer, como persona de esta institución, a fin de gestionar lo necesario; se aclara que en la mayoría de los casos se pone en contacto con familiares de la mujer en ese estado, para que una vez que se resuelva la situación jurídica de la mujer, sea depositada en su mismo estado, para quedarse en la familia. Algunos de los estados en donde se ha acompañado a las mujeres o realizado algún contacto con autoridades son: Monterrey, Coahuila, Zacatecas, San Luis Potosí, Jalisco, Tamaulipas, Chiapas, México, Distrito Federal, Veracruz, Oaxaca, Tabasco y Aguascalientes, así como en estados de otros países (Mc Allen, Iowa y Ucrania).

#### **48. Reuniones con agresores, incluyendo con los abogados de éstos**

En ocasiones, cuando la mujer, al iniciar su asesoría individual, decide llevar a cabo un divorcio por mutuo consentimiento o llamado también voluntario, el trámite a seguir es darle una cita a fin de hacerla llegar a su marido con la finalidad de que se presente en esta institución en la fecha y hora señalada, con el propósito de saber si se encuentra de acuerdo en divorciarse. Y una vez que la pareja está de acuerdo en llevar dicho trámite, se explica a los dos sobre las cláusulas que exige la ley; para ello es importante hacer mención que es el momento en que tenemos contacto con los agresores, quienes muchas de las veces acuden a la oficina con sus respectivos representantes legales. Se da la reunión para ponernos de acuerdo en el trámite a seguir, pero lo importante es que la función del abogado del agresor siempre va a ser querer tener ventaja sobre los hijos, la casa, los bienes de la casa, terrenos, dinero, entre otras cosas.

Otro de los casos es cuando la mujer llega a la institución solicitando el apoyo legal porque ya tiene iniciado un juicio, hablando de una cuestión tanto en materia familiar como penal o en segunda instancia, sintiendo la mayoría de las veces que las otras instituciones o abogados particulares no están ayudando adecuadamente, autorizando a todas las abogadas con la finalidad de tener acceso a dicho juicio. Al darse cuenta de esta autorización, los abogados de la otra parte muchas veces se acercan para tratar de llegar a un arreglo realizando reuniones para convenir con ellos, siempre pensando en ayudar de la mejor manera a la mujer, siendo muy honestas en informar a la usuaria lo establecido por la ley, sobre lo que les corresponde a cada uno, viendo opciones para convenir con la otra parte. Una vez que se lleva a cabo esa reunión con los esposos de las mujeres o en su defecto con los representantes del señor, y no se llega un arreglo porque llevamos ventaja en algo, solamente continuamos con el juicio que nos ocupa hasta la conclusión del mismo.

#### **49. Gestoría ante dependencias gubernamentales y no gubernamentales**

Algunas veces, cuando la mujer, al iniciar su asesoría individual, decide llevar a cabo un divorcio por mutuo consentimiento o llamado también voluntario, el trámite a seguir es dar una cita a la mujer a fin de hacerla llegar a su marido con el propósito de que se presente en esta institución en la fecha y hora señalada, para saber si se encuentra de acuerdo en divorciarse; Una vez que la pareja está de acuerdo en llevar dicho trámite, se explica a los dos sobre las cláusulas que exige la ley. Para ello es importante hacer mención que es el momento en que tenemos contacto con los agresores, quienes muchas de las veces acuden a la oficina con sus respectivos representantes legales. Se da la reunión para ponernos de acuerdo



en el trámite a seguir, pero lo importante es que la función del abogado del agresor siempre será querer tener ventaja sobre los hijos, la casa, los bienes de la casa, terrenos, dinero, entre otras cosas.

Otro de los casos es cuando la mujer llega a la institución solicitando el apoyo legal porque ya tiene iniciado un juicio, hablando de una cuestión tanto en materia familiar como en materia penal o en segunda instancia, sintiendo la mayoría de las veces que las otras instituciones o abogados particulares no están ayudando adecuadamente, autorizando a todas las abogadas con la finalidad de tener acceso a dicho juicio. Al darse cuenta de esta autorización, los abogados de la otra parte muchas veces se acercan para tratar de llegar a un arreglo realizando reuniones para convenir con ellos, siempre pensando en ayudar de la mejor manera a la mujer, siendo muy honestas en informar a la usuaria lo establecido por la ley, sobre lo que les corresponde a cada uno, viendo opciones para convenir con la otra parte. Una vez que se lleva a cabo esa reunión con los esposos de las mujeres o en su defecto con los representantes del señor, y no se llegue a un arreglo porque llevamos ventaja en algo, solamente continuamos con el juicio que nos ocupa hasta la conclusión del mismo.

## 50. Canalizaciones

Cuando de la entrevista inicial se desprende que la mujer requiere un tipo de servicio que en nuestra institución no se le puede brindar, se canaliza a la dependencia respectiva. Este trámite se hace por medio del Departamento de Trabajo Social, con la finalidad de que la mujer sea canalizada, para saber el día y la hora en la cual la mujer pueda ser atendida; asimismo, se sigue monitoreando el caso de la mujer para saber si se le ha brindado el servicio requerido.

Algunas de las dependencias a las cuales la mujer puede ser canalizada son:

- Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia en el estado, del Sistema
- DIF
- Defensoría de Oficio
- Centro de Atención Familiar
- COPAVIDE
- Relaciones Exteriores
- Migración
- Agencias del Ministerio Público mixtas
- Juzgados familiares y penales mixtos
- Refugios en otros estados

Es importante aclarar que en ocasiones la usuaria, aun cuando es canalizada a otra institución para un servicio en particular, es decir, que no se le puede brindar en la institución, puede seguir acudiendo a nuestra institución para recibir atención sobre alguna problemática relacionada con la violencia familiar que ha vivido con su esposo o pareja, pudiéndosele brindar un servicio multidisciplinario.

### **51. Asesoría telefónica**

Se lleva a cabo cuando las mujeres llaman por teléfono, solicitando ser atendidas por una abogada o en su caso por la abogada responsable del caso, a fin de solicitar citas para la atención en oficina, comentar algún problema que se presente en ese momento, pudiéndosele dar la asesoría legal en casos urgentes, o se le da a la usuaria una cita para que acuda a la oficina y exponga con mayor tranquilidad las dudas que tiene sobre los trámites legales.

### **52. Participación en pláticas informativas, foros, conferencias, entrevistas de radio y televisión**

En algunos casos las abogadas en apoyo al departamento de dirección, trabajo social, psicología o prevención, acuden a instituciones gubernamentales o de la sociedad civil, escuelas, módulos de orientación, televisión, radio, etcétera; a fin de dar a conocer nuestros objetivos y los servicios que se brindan en la institución.

En dichas pláticas, la abogada informará a los participantes sobre algunas de las funciones del departamento legal, y aclarará las dudas legales que surjan durante la plática.

En ocasiones, durante la sesión informativa, cuando las participantes desean exponer su caso en particular, son atendidas por personal a fin de aclarar dudas. Es importante aclararles que es difícil ver su caso en ese momento porque las demás personas querrán exponer su situación, por lo cual será imposible brindarles su servicio con calidad y calidez por la premura del tiempo; de modo que se les invita a acudir a nuestra institución para brindarles el tiempo necesario y ofrecerles las mejores opciones para solucionar su conflicto.

### **53. Funciones de las abogadas en departamento**

#### **a. Reporte diario de actividades**

Cada una de las abogadas del departamento realiza un reporte diario de actividades, es decir, tanto el trabajo en las diligencias hechas en el transcurso de la maña-

na en las diferentes instancias como la atención a las mujeres en la oficina durante la tarde; dicho reporte contiene la siguiente información:

**Fecha:** se indica el día laborado.

**Información en psicología:** se lleva a cabo cuando las mujeres acuden a psicología y en ese momento se necesita de una asesoría legal, o porque la usuaria tiene un trámite iniciado, y solicita se le informe qué hacer, por el temor de que es otra institución, o puede ser que abogados particulares lleven el caso, sabe qué puede pasar por cambiar de abogados, o una urgencia ante una cita ya hecha, nos pide apoyo el área de psicología para la atención en ese momento de la mujer. También puede ser que la mujer comente con la psicóloga algún acuerdo que no le queda claro o la confunde, entrando en ese momento para cualquier aclaración, contando en nuestro reporte diario del servicio brindado a la usuaria.

**Información telefónica:** se lleva a cabo cuando una mujer llama por teléfono solicitando ser atendida por una abogada o, en su caso, por la abogada responsable de llevar el caso, a fin de solicitar citas para la atención en oficina, comentar algún problema que se presente en ese momento, pudiendo ser de asesoría legal por teléfono a alguna mujer que solicita los servicios de esta institución

**Seguimiento:** es la atención legal individual de las mujeres en oficina.

**Inicial:** son las entrevistas de primera vez de las usuarias al departamento de legal, en donde se toman todos sus datos generales, como son los de su pareja, hijos o bienes con los que cuentan, así como los antecedentes penales y de adicción a una droga, haciendo una breve explicación de la exposición de su problemática, como de las opciones a seguir.

**Parejas:** esto se da cuando la necesidad de la mujer es llevar a cabo un juicio de divorcio por mutuo consentimiento, solicitando a la abogada que la atiende en particular que le realice una cita a su esposo, a fin de que acuda en el día y la hora que se señala para el efecto de primeramente. Si el señor está de acuerdo en llevar ese juicio, y una vez que ambos se encuentran de acuerdo, se continúa con la explicación que la ley nos exige en el Artículo 276 del Código Civil vigente en la entidad.

**Agencia del Ministerio Público:** el trámite a seguir es cuando una mujer decide presentar una denuncia penal por algún delito en contra de su pareja, pudiendo hacer las gestiones necesarias para hacer el contacto respectivo con la autoridad competente a fin de levantar la denuncia cuando los hechos no han pasado más de 72 horas, siendo un delito fragante; pero cuando son hechos y ya transcurrió el término antes señalado, se realiza la denuncia de hechos por escrito dando efectos de formal querrela, dándole el seguimiento en la Agencia del Ministerio Público, hasta la conclusión de solicitar la Orden de Aprehensión respectiva.

**Juzgados:** es la continuación de la averiguación previa cuando se solicita la Orden de Aprehensión, y una vez que se gira se desarrollan todas las etapas del proceso penal en los juzgados donde se declara a nivel juzgado al presunto indiciado, se desahoga la etapa de instrucción, continuando con las conclusiones, la audiencia de vista y finalizando con la sentencia del proceso. A diferencia de los juzgados familiares, es la tramitación de todos los juicios en materia familiar, por nombrar un Divorcio Voluntario, sumario de alimentos, convivencia, etc.; y el servicio que se cuenta es saber si hubo cita en los juzgados o audiencias para tomar la cantidad de audiencias que se llevan a cabo.

**DIF:** se realizan gestiones de custodias, cuando la mujer teme por la integridad física o psicológica de los menores, solicitando que no se lleve a cabo dicha convivencia, solicitando darle vista a DIF, para el efecto de que realice visitas domiciliarias a la pareja y poder demostrar que la convivencia no es posible.

**Periciales:** una vez que se inicia algún juicio o trámite tanto en cuestión penal como familiar, y se solicita que se gire oficio a la Dirección de Servicios Periciales para evaluar el daño psicológico de la mujer, se gestiona el acompañamiento de la usuaria para llevarla a Periciales y desahogar dicha probanza, que es fundamental en las cuestiones de violencia familiar.

**Expedientes:** es la cantidad de expediente que se revisaron en los juzgados tanto familiares como penales o, en su caso, cuántos escritos se presentaron.

**Escritos:** cuántos escritos se hicieron en el día.

**Entrevista con abogadas:** algunas veces, cuando la mujer, al iniciar su asesoría individual, decide llevar a cabo un divorcio por mutuo consentimiento o llamado también voluntario, el trámite a seguir es dar una cita a la mujer a fin de hacerla

llegar a su marido con la finalidad de que se presente en esta institución en la fecha y hora señaladas, para saber si se encuentra de acuerdo en divorciarse. Y una vez que la pareja está de acuerdo en llevar dicho trámite, se explica a los dos sobre las cláusulas que dicho divorcio exige a la ley; para ello es importante mencionar que es el momento en que tenemos contacto con los agresores, quienes muchas de las veces acuden a la oficina con sus respectivos representantes legales. Se da la reunión para ponernos de acuerdo en el trámite a seguir, pero lo importante es que la función del abogado del agresor siempre será tener ventaja sobre los hijos, la casa, los bienes de la casa, terrenos, dinero, entre otras cosas.

#### b. Reporte mensual de actividades

Las abogadas del departamento deben reportar a la coordinadora de oficina las actividades realizadas y dicho reporte deberá ser mensual. Es importante aclarar que una de las abogadas es la responsable de realizar dicho reporte, tomando la información del reporte de actividades diarias de cada una. La abogada responsable deberá entregar el reporte mensual a la coordinadora en los primeros tres días hábiles de cada mes; la abogada responsable será quien en ese momento se encuentre de responsable del grupo legal.

### 54. Rol de funciones

Por acuerdo del departamento legal, el rol de actividades en cuanto a la atención de casos de refugio, grupos de información legal y asistencia a las sesiones del equipo interdisciplinario, se asignó de manera equitativa dichas actividades, quedando de la siguiente manera:

Rotación en atención a Refugio:

- 1 enero-abril
- 2 mayo-agosto
- 3 septiembre-diciembre

Rotación en asistencia a grupo interdisciplinario

- 3 enero-abril
- 2 mayo-agosto
- 1 septiembre-diciembre

Rotación en exposición del grupo de legal

- 2 enero-abril
- 1 mayo-agosto
- 3 septiembre-diciembre

## 55. Departamento de Trabajo Social

### a. Objetivo

Brindar alternativas de apoyo que cubran las necesidades básicas inmediatas de las mujeres, con la finalidad de satisfacerlas, para facilitar el proceso de atención integral que brinda la institución.

### b. Justificación

El Departamento de Trabajo Social surge debido a la gran demanda que manifiestan las mujeres que viven una situación de violencia familiar, de cubrir sus necesidades en los aspectos laborales, educativos, de vivienda, médicos, asistenciales y de alimentación.

Tales necesidades requieren ser cubiertas para no obstaculizar el proceso individual de solución de su problemática familiar, colaborando así a la par con los departamentos de Psicología y Legal, en la atención integral a las familias.

Por otra parte, es importante destacar que cuando las familias viven una situación de violencia de alto riesgo y se hace necesario la protección de las mujeres y sus menores hijos, se les ofrece la alternativa de ingresar al refugio, donde Trabajo Social interviene en el proceso de ingreso a refugio durante su estancia, en su egreso y posteriormente en el seguimiento desde oficina; en dicha labor se mantiene una constante comunicación entre el Departamento de Trabajo Social de Oficina y el Departamento de Trabajo Social de Refugio.

### 55.1 Perfil del Puesto

Licenciada en Trabajo Social, titulada con cédula profesional.

#### a. Edad

25 años en adelante

#### b. Sexo

Mujer

#### c. Habilidades

Habilidad para relacionarse

Capacidad y habilidad de detección de necesidades

Sentido de organización

Espíritu de servicio

Confidencialidad

Manejo de paquetes computacionales (Word, Excel, Power Point, Spss).

## 55.2 Descripción del Puesto

Personal capacitado para brindar los servicios correspondientes del área de trabajo social, enfocados a la atención de familias en situación de violencia familiar.

### a. Responsabilidades

La trabajadora social es la responsable de buscar y proveer a cada usuaria que así lo requiera, de los servicios de asistencia social disponibles en la comunidad.

Como integrante del equipo multidisciplinario, atenderá de manera profesional y humana a toda persona usuaria de los servicios que la institución ofrece.

Establecerá el enlace entre oficina y refugio para mantener actualizada la información en cuanto al avance, necesidades y planes de cada una de las familias en refugio.

Establecerá y mantendrá el contacto con la red de refugios del país.

### b. Funciones

1. Reportar mensualmente a la coordinación de oficina de las actividades realizadas. Esta función consiste en: mensualmente, el Departamento de Trabajo Social deberá reportar por escrito a la coordinación de oficina todas las actividades realizadas.

### c. Actividades

Mantener al día registros o notas de las actividades o servicios prestados en oficina, tales como:

Contestación de llamadas telefónicas

Tipo de registro: fonomemo de llamadas

Gestoría de apoyos médicos y asistenciales con canalización

Tipo de registro: formato de control de canalización

Gestión de apoyo de otras instituciones

Tipo de registro: formato de control de canalizaciones y agenda de trabajo social

Acompañamiento a las mujeres

Tipo de registro: agenda de trabajo social

Entrevista de ingreso a refugio

Tipo de registro: agenda de trabajo social

Entrevista de ingreso a refugio

Tipo de registro: agenda de trabajo social

Programación de citas familiares de las familias que se encuentran en refugio  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Información sobre el plan de seguridad a las usuarias o familias de éstas  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Entrevistas personales con familiares de las mujeres  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Dar información sobre servicios institucionales internos y externos  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Seguimiento de los casos  
Tipo de registro: formato de control de seguimiento de los casos

Realización de visitas domiciliarias  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Aplicación de entrevistas iniciales  
Tipo de registro: agenda de trabajo social y base de datos de consulta externa

Mantener la base de datos de consulta externa y de refugio de las personas atendidas en oficina  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Apoyo al área de prevención en pláticas, conferencias, brigadas, etc.  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Etiquetar y enlistar expedientes  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Apoyo a otros departamentos  
Tipo de registro: agenda de trabajo social

Obtener el formato de reporte mensual de actividades de Trabajo Social  
Aplicar el formato único de reporte mensual de actividades de trabajo social para contabilizar las actividades  
Hacer entrega de reporte mensual a la coordinadora de oficina

Trabajo social brinda apoyo en la realización de entrevistas iniciales al área de psicología, cuando por cuestiones de trabajo no pueden realizarlas.



## 56. Apoyo en entrevistas iniciales

### a. Actividades

1. Presentarse de manera cálida y reconocer a la persona el hecho de haber hablado y solicitado ayuda.
2. Clarificar las necesidades y demandas de ayuda del caso particular y una vez clarificadas las necesidades de la mujer, pueden surgir dos situaciones: que se confirme que su situación es de violencia familiar y así continuar con la atención que la persona solicite servicios de otras instituciones, en tal caso se realiza una canalización (ver función de gestión).
3. Se evalúa el grado de riesgo del caso en particular por medio de indicadores como:
  - La historia de violencia de la mujer
  - La gravedad y frecuencia de los actos violentos
  - Actividades del agresor
  - Adicciones de la mujer y su agresor
  - Impacto emocional de la situación de violencia en la familia
  - Redes de apoyo familiares

Si al evaluar el grado de riesgo de la mujer se determina como de alto riesgo, se le brindan las siguientes opciones a la mujer:

### b. Refugio

1. Se le ofrece la opción de ingresar a refugio tomando en cuenta los siguientes criterios:

Apoyo familiar nulo o no confiable para su seguridad

Si se detecta la necesidad de apoyo psiquiátrico, se canalizará a la persona a una valoración, antes de ingresarla a refugio

Si la mujer acudió sola a oficina: el Departamento de Trabajo Social contactará a algún familiar autorizado por ella para llevarla a tal valoración

Se le realizará un oficio de canalización para que la reciban en el hospital al que está afiliada o a un hospital público

De acuerdo con la hora en que se atendió a la persona y tomando en cuenta el tiempo de traslados, se realiza el plan de seguridad para que la mujer pase la noche en casa de algún familiar donde esté protegida e ingrese a refugio al siguiente día.

Que acepte voluntariamente el ingreso

Que acepte las condiciones, reglamentos y normas al ingresar a refugio

2. Exponer la situación de la mujer con el equipo multidisciplinario para valorar su ingreso a refugio

3. Pedir a una psicóloga que realice y complemente la entrevista inicial y elabore el reporte psicológico

La trabajadora social (oficina) realizará la entrevista de ingreso a refugio (ver función de atención a familias que ingresan a refugio).

#### c. Estancia temporal en otro Refugio

El refugio que existe es: \_\_\_\_\_

#### d. Contacto

Contacto telefónico con \_\_\_\_\_

Trámites

Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización

Acudir personalmente a la institución que brindará el apoyo

Una vez que se ha llegado a la institución, la trabajadora social (oficina) se dirige con la persona contactada previamente por teléfono

Entregar a la institución el oficio de canalización y gestionar el apoyo

Proporcionar a la institución que brindará refugio temporal y una despensa (convenio de apoyo)

Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución

Explicar a la familia sobre el reglamento de la institución que brindará el apoyo.

#### e. Traslado

Avisar a seguridad y a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).

Apoyar a la mujer si ella se encuentra en crisis.

#### f. Medidas de seguridad

Explicar a los familiares de la mujer sobre los servicios de la institución y la importancia de su apoyo a la mujer, así como de su discreción por el riesgo en el que se encuentra la mujer.

### 57. Ir a su domicilio por sus hijas e hijos y sus pertenencias

#### a. Contacto

El jefe de Seguridad coordina TODOS LOS TRASLADOS.

#### b. Trámites posibles

Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización a Seguridad Pública.

Acordar con el personal que brindará el apoyo la hora y el lugar para reunirnos y acudir al domicilio

Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución

#### c. Traslado

Apoyar a la mujer si ella se encuentra en crisis

#### d. Medidas de seguridad

Solicitar apoyo de protección a Seguridad Pública en caso de alerta naranja o roja  
Explicar a los familiares de la mujer sobre los servicios que brinda la institución y la importancia de su apoyo a la mujer, así como de su discreción por el riesgo en el que ella se encuentra.

Si se hará visita al domicilio de la mujer, programarla en un horario que el agresor no se encuentre en dicho domicilio

#### 57.1 Se establece plan de seguridad

Se le proporciona en oficina información a la mujer, acerca de acciones sencillas que pueden ayudarla a protegerse en una situación violenta. Se le entrega folleto de plan de seguridad.

Se le pide a la mujer que identifique a uno o más vecinos a los que pueda contarles sobre la violencia que vive e informarles que busquen ayuda o llamen a la policía si escuchan gritos en su casa.

Si la discusión es inevitable, se le refiere que busque un lugar o área de la que pueda salir rápidamente, así como alejarse de la habitación o del lugar si hay algún tipo de armas o cualquier objeto que pueda causar daño.

Se le pide a la mujer que practique cómo salir de su casa de manera segura, identificando puertas, ventanas, elevadores o escaleras por las que pueda escapar.

Se le solicita que empaque sus cosas importantes en una bolsa (llaves, medicinas, libreta de teléfonos, dinero, actas de nacimiento, matrimonio, etc.) y dejarlas en casa de una amiga o familiar.

Se le recomienda que ensaye una contraseña o palabra clave con sus hijos, amigos o familiares que ellos entiendan cuando la mujer necesite apoyo de emergencia o solicita que llamen a la policía.

En caso de que la mujer tenga que dejar su casa, puede buscar apoyo en los refugios para mujeres con sus hijos o en casa de una persona que el esposo no conozca, y en esta situación se le solicita que la mujer tenga en mente un plan para llegar hasta ahí.

Se le informa que utilice sus instintos y juicio. Si la situación es peligrosa, se le recomienda que le dé al agresor lo que pida con el fin de calmarlo, pues es importante la protección de ella y sus hijos.

Se le subraya, además, que ella no merece ser maltratada o golpeada.

#### a. Plan de seguridad

Dar contención si es necesario y/o pedir apoyo de una psicóloga.

Se aplica el formato único de entrevista inicial de primera vez de la institución, pero en el llenado solamente se manejará lo referente a trabajo social, dejando lo psicológico para que en la siguiente sesión la psicóloga termine de elaborarlo.

Aplicación de formato único de Secretaría de Salud.

Si la situación de violencia de la mujer es leve o moderada y no corre alto riesgo, se le ofrece continuar con apoyo psicológico, legal y/o asistencial desde consulta externa en oficina.

Agendar la próxima cita de la mujer con una psicóloga.

## 58. Apoyo al Departamento de Prevención

Esta función consiste en:

#### a. Apoyo en Cursos, Pláticas y/o Conferencias

Solicitar a la encargada de prevención los datos del evento programado: el lugar, el día, hora y dirección.

Se revisará junto con la encargada del área de prevención el material que se exhibirá durante el curso o plática.

Asistir al lugar asignado para el evento, procurando llegar con 20 minutos de anticipación.

Durante el evento, se realizarán intervenciones enfocadas al tema, aclarando preguntas.

Se brindará información general de la institución y los tipos de servicios que se brindan (apoyo legal, psicológico, asistencial y de refugio) y la ubicación de las oficinas.

Atención a las personas que solicitan los servicios de la institución, por encontrarse en una situación de violencia, canalizándola a nuestras oficinas.

#### b. Apoyo en brigadas

Se solicitará a la encargada de Prevención un listado con las fechas programadas de brigadas.

Se realizará un rol entre el personal del Departamento de Trabajo Social que asistirá a la brigada en las fechas establecidas.

Se asistirá al punto de reunión que establezca el personal de prevención, para realizar el traslado hasta la dirección del evento.

Durante la brigada, se dará información a las mujeres que asisten al evento, refiriendo información general de la institución (los tipos de servicio que brinda, el ciclo de violencia y la ubicación de las oficinas).

Se tomarán los nombres de las personas a quienes se les brindó la información, a fin de que la encargada de prevención pueda cuantificar el número de personas a quienes se les dio la orientación.

Se aplicarán técnicas de coloreado a niños y niñas que se acercan al módulo.

Cuando se perciba una situación de alto riesgo, el personal que acude a la brigada trasladará a la familia a la oficina de la institución, siempre y cuando la mujer lo solicite voluntariamente.

### **59. Coordinación de personal en servicio social y/o prácticas personales de servicio social**

Esta función consiste en: coordinar con el personal del Departamento de Trabajo Social de alguna instancia educativa de nivel superior, el proceso pedagógico y aprendizaje práctico correspondiente a la formación profesional de las estudiantes en el área específica del Departamento de Trabajo Social.

#### **A. Actividades**

Contacto telefónico y/o personal constante con la coordinadora del Departamento de Prácticas Profesionales de la instancia educativa.

Contacto telefónico y/o personal constante con la supervisora de prácticas profesionales y/o servicio social de las estudiantes.

Recibir oficios enviados por el Departamento de Desarrollo Humano de la instancia educativa, en relación con las estudiantes.

Elaboración de oficios de la institución que se requieren enviar a la coordinadora de Trabajo Social en relación con las estudiantes.

Capacitación a las estudiantes sobre:

Modelo de atención de la institución.

Servicios proporcionados por la institución en consulta externa y en refugio.

Elaboración del plan de seguridad con las mujeres.

Teoría sobre violencia familiar.

Atención y servicios de trabajo social a familias en situación de violencia familiar.

Llenado de formatos y registros del departamento de trabajo social.

Realización de entrevistas iniciales a las mujeres.

Funcionamiento de refugio.

Organización de las estudiantes para la realización de las actividades del departamento de trabajo social.

Retroalimentación de las estudiantes en las actividades realizadas.

Apoyar a las estudiantes en sus propuestas y proyectos para ser más eficientes los servicios de la institución.

Realización de juntas semanales o quincenales para la organización en las actividades, dudas o dificultades en la realización de prácticas y/o servicio social.

Ser porta voz de las inquietudes de las estudiantes en las juntas de equipo de oficina y con la coordinación de oficina.

Elaboración de las evaluaciones de las estudiantes solicitadas por el personal de la instancia educativa.

Organización de bienvenidas y despedidas al iniciar o concluir los ciclos de apoyo de las estudiantes.

## B. Gestiones médicas y/o asistenciales

Esta función consiste en: brindar a la mujer opciones de apoyo de instituciones públicas y/o privadas, en las diferentes necesidades de la vida, como son:

### a. Vivienda

Si la mujer solicita apoyo para conseguir vivienda se revisan las siguientes opciones:

Apoyo de un familiar

Si la mujer considera posible el apoyo de su familia, la trabajadora social (oficina) contacta al familiar y le explica la situación en que se encuentra la mujer y se solicita el apoyo para ella y sus hijos por un tiempo determinado por ambas partes.

Si se aceptó brindar apoyo a la familia, se le ofrece a la mujer información sobre recursos asistenciales como despensas, apoyo en medicamentos y útiles escolares para reducir gastos de sus hijos.

Programas de apoyo para rentar casa en instituciones privadas (Caritas), donde se da apoyo económico a la mujer en vales, cuyo uso se compromete a comprobar, por medio de un recibo de renta de su casero.

### b. Salud

Si la mujer no cuenta con servicio o seguro médico y requiere tanto ella como sus hijos de dicha atención hospitalaria y/o médica:

Se valora en qué centro de salud, clínica o bien hospital público se le puede brindar la atención que requiere.

Contactar al Departamento de Trabajo Social de la institución con la finalidad de gestionar el apoyo para la familia, tomando como antecedente las dificultades económicas que vive por encontrarse a una situación de violencia familiar.

### c. Educación

La institución cuenta con un acuerdo de colaboración con la Secretaría de Educación y Cultura del Estado, el cual facilita, mediante previo oficio, el cambio inmediato de las y los menores a las escuelas públicas previamente detectadas por el área de trabajo social, en donde a las y los menores se les resguardará del riesgo de ser “secuestrados” por el agresor para ser usados como rehenes y forzar a la mujer a que vuelva al hogar.

En esta área se le brinda apoyo a la familia cuando:

A raíz de la violencia familiar en que está la familia, se presenta el ausentismo en las clases por parte de los hijos de la mujer.

Cuando la mujer desea prepararse para terminar la educación primaria, secundaria, o bien capacitarse en algún oficio en especial, para posteriormente conseguir un trabajo e independizarse.

Cuando se requiere apoyo educativo para personas en situación especial de discapacitados.

Cuando a raíz de su situación de violencia requiere cambiar a sus hijos de escuela.

Cuando a raíz de su situación de violencia requiere ingresar a refugio, se procede a dar aviso a las escuelas de sus hijos.

### d. Alimentación

Cuando la mujer refiere dificultad económica para cubrir esta necesidad, se le gestiona apoyo en despensa por medio de las siguientes instituciones: (incluir aquí las instituciones propias del estado).

### e. Laboral

Cuando la necesidad de la mujer es trabajar:

Se le brinda información sobre bolsas de trabajo.



Se le informa sobre programas de apoyo económico a desempleados por parte de la Secretaría del Trabajo del Gobierno del Estado.

Se le realizan otro tipo de gestiones, como de apoyo en despensa, mientras ella consigue un trabajo que le permita percibir un ingreso.

#### f. Refugio temporal

Cuando la mujer solicita un refugio temporal de una semana para:

Albergarse mientras se puede ir con algún familiar.

Albergarse mientras consigue donde quedarse, pues proviene de otro estado.

Albergarse durante el fin de semana como parte del plan de seguridad elaborado con ella, cuando la mujer está siendo atendida en consulta externa en oficina.

Albergarse a la familia cuando no hay espacio en refugio para ella.

Madres solteras y embarazadas.

### C. Trámites

De acuerdo con las gestiones antes mencionadas, se debe cumplir con los siguientes trámites:

Contacto telefónico con la institución que brindará el apoyo.

Elaboración del oficio de canalización gestionando por escrito el apoyo.

Explicación a la mujer sobre los requisitos de apoyo de la institución que lo brindará.

Enviar por fax, si se requiere, el oficio de canalización; si no se requiere, se entrega a la mujer el oficio original para que ella lo presente al llegar a la institución a la que fue canalizada.

Dejar una copia del oficio de canalización en el expediente de la mujer.

Contacto telefónico con los familiares en caso necesario.

De ser necesario el acompañamiento de la trabajadora social (oficina), es conveniente llevar copia de los convenios de apoyo con la institución que brindará el apoyo.

## D. Traslado

El traslado se puede realizar por medio de:

Familiares

La misma mujer

La chofer de la institución

## E. Acompañamiento a las familias

Esta función consiste en:

Gestiones asistenciales

Apoyo de despensa

Apoyo con medicamentos

Apoyo en el costo de servicios médicos hospitalarios

## F. Contacto

Contacto telefónico con institución pública y/o privada que proporcionará el apoyo.

## G. Trámites

Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización

Acudir personalmente a la institución que brindará el apoyo (y/o refugio).

Una vez que se ha llegado a la institución, la trabajadora social (oficina) se dirige con la persona, contactando previamente por teléfono.

Entregar a la institución el oficio de canalización y gestionar el apoyo.

En caso requerido, pagar el costo de la atención solicitada.

Confirmar previamente la hora de la cita en la institución para que el trámite a realizar sea más eficiente y rápido.

Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución.

Avisar a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).

## H. Traslado

Avisar a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).

### ◆ Dictámenes Médicos

- Contacto. El contacto se realiza por medio de: Contacto telefónico con Cruz Roja o Médicas y médicos aliados de la institución.
- Trámites
  - Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización.
  - Acudir personalmente a la institución que brindará el apoyo.
  - Una vez que se ha llegado a la institución, la trabajadora social (oficina) se dirige con la persona contactada previamente por teléfono.
  - Entregar a la institución el oficio de canalización y gestionar el apoyo.
  - Confirmar previamente la hora de la cita en la institución para que el trámite a realizar sea más eficiente y rápido.
  - Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución.
- Traslado
  - Avisar a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).
  - Apoyar a la mujer si ella se encuentra en crisis.
- Medidas de seguridad
  - Siempre coordina el jefe de Seguridad.
  - Valoraciones y/o atención psiquiátrica
- Contacto
  - Contacto telefónico con Hospital General.
  - Contacto telefónico con familiares de la mujer en caso de que la mujer no sea de refugio, sino de consulta externa en oficina.

- Trámites

Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización.

Acudir personalmente a la institución que brindará el apoyo.

Una vez que se ha llegado a la institución, la trabajadora social (oficina) se dirige con la persona contactada previamente por teléfono.

Entregar a la institución el oficio de canalización y gestionar el apoyo.

En caso requerido, pagar el costo de la atención solicitada.

Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución.

- Traslado

Avisar a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).

Apoyar a la mujer si se encuentra en crisis.

Acordar con los familiares si ellos llegan a la institución o bien llegan a oficina por la mujer.

- Medidas de seguridad

Jefe de Seguridad coordina salida.

Explicar a los familiares de la mujer sobre los servicios de la institución y la importancia de su apoyo a la mujer, así como de su discreción por el riesgo en que se encuentra la mujer.

### ◆ Ingreso a Refugio

- Contacto

Contacto telefónico con personal de refugio.

- Trámites

Acudir personalmente a la institución que brindará el apoyo (y/o refugio).

Avisar al personal de refugio sobre el acompañamiento a la mujer.

- **Traslado**  
Avisar a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).  
Apoyar a la mujer si ella se encuentra en crisis.
- **Medidas de seguridad**  
Al acompañar a la familia a refugio, se apoya a la chofer en cuestión de vigilancia, en caso de que el agresor pueda estar vigilando la oficina.
- **Ingreso a Refugios Temporales**  
El refugio que existe es \_\_\_\_\_ (escribir el nombre de las instancias que correspondan).
- **Contacto**  
Contacto telefónico con \_\_\_\_\_ (poner el nombre de las instancias que correspondan).
- **Trámites**  
Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización.  
Acudir personalmente a la Institución que brindará el apoyo.  
Una vez que se ha llegado a la institución, la trabajadora social (oficina) se dirige con la persona contactada previamente por teléfono.  
Entregar a la institución el oficio de canalización y gestionar el apoyo.  
Proporcionar a la institución que brindará refugio temporal y una despensa (convenio de apoyo).  
Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución.  
Explicar a la familia sobre el reglamento de la institución que brindará el apoyo.
- **Traslado**  
Avisar a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).  
Apoyar a la mujer si ella se encuentra en crisis.

- Medidas de seguridad  
Explicar a los familiares de la mujer sobre los servicios de la institución y la importancia de su apoyo a la mujer, así como de su discreción por el riesgo en el que se encuentra.
- Ir a su domicilio por sus hijos e hijas o bien por pertenencias
- Contacto  
Coordinar con el jefe de Seguridad y evaluar la necesidad de apoyo de seguridad pública.
- Trámites  
Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización.  
Acordar con el personal que brindará el apoyo la hora y el lugar para reunirnos y acudir al domicilio.  
Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución.
- Traslado  
Apoyar a la mujer si ella se encuentra en crisis.

#### Medidas de seguridad

Solicitar coordinación del comandante de seguridad.

Explicar a los familiares de la mujer sobre los servicios que brinda la institución y la importancia de su apoyo a la mujer, así como de su discreción por el riesgo en el que se encuentra la mujer.

Si se visita el domicilio de la mujer, programarla en un horario que el agresor no se encuentre en dicho domicilio.

- Visitas institucionales

- Contacto

Contacto telefónico con escuelas y/o empresas.

- Trámites

Solicitar el apoyo por medio de un oficio de canalización.

Acudir personalmente a la institución que brindará el apoyo.

Una vez que se ha llegado a la institución, la trabajadora social (oficina) se dirige con la persona contactada previamente por teléfono.

Entregar a la institución el oficio de canalización y gestionar el apoyo.

Avisar al personal de refugio sobre el acompañamiento de la mujer.

Confirmar previamente la hora de la cita en la institución para que el trámite a realizar sea más eficiente y rápido.

Identificarnos con el personal que nos reciba en la institución.

- Traslado

Avisar a la chofer sobre el traslado de la mujer y de la trabajadora social (oficina).

- Medidas de seguridad

Solicitar al personal de la institución discreción en cuanto a no dar información de la familia, si dicho personal conoce o es probable que pueda tener contacto con el agresor.





## 60. Apoyo en agenda de citas

Esta función consiste en dar apoyo a los diferentes departamentos en la programación de citas de las mujeres que solicitan un servicio.

### A. Vía telefónica

Al contestar una llamada y brindar asesoría telefónica, trabajo social apoya en la programación de citas a las mujeres que solicitan un servicio de la institución. Para ello hace uso de la agenda de citas de oficina, en la que se toma en cuenta lo siguiente:

- El horario disponible para la mujer para poder presentarse en su cita, ya sea en el horario matutino o vespertino.
- Si es una persona que llama por primera vez, se le agenda a la psicóloga que esté disponible en el horario que la mujer refirió.
- Si es una persona que acude regularmente a la institución a sus citas subsecuentes, se revisa en la agenda el día en que la psicóloga podrá atenderla.

### B. Vía personal

Cuando por cuestiones de trabajo los diferentes departamentos no pueden realizar la programación de la cita subsiguiente de un caso, solicitan el apoyo de trabajo social para que se agende una cita a la psicóloga.

Si son personas que regularmente acuden a la institución, se le pregunta qué día de la semana y en qué horario se le facilita presentarse y, haciendo uso de la agenda, se realiza la programación de la cita, revisando un espacio que se encuentre disponible para agendarla.

Cuando llega a la institución una persona solicitando informes de la institución y habiendo clarificado, se reprograma una cita al área de psicología.

## 61. Asesoría telefónica

A lo largo del día se reciben llamadas de personas que solicitan informes acerca de la institución y, al igual que todos los departamentos, el área de trabajo social participa dando asesoría telefónica a las personas que así lo requieran.

La asesoría telefónica se les brinda a:

A. Personas que requieren información acerca de la institución

Trabajo social brinda asesoría telefónica a la persona que por primera vez solicita información acerca de la institución en la cual se refiere que es una asociación civil que brinda apoyo psicológico, legal, asistencial y de refugio a las mujeres que sufren violencia familiar; que además se mantiene a base de donativos.

Proporciona además un plan de seguridad, cuando se percibe que la mujer se encuentra en peligro, en donde se refiere:

Sugerencias para elaborar un plan de seguridad que puede ayudar a la mujer a protegerse en una situación violenta.

B. Personas que solicitan informes acerca de un familiar que ingresó a refugio

El Departamento de Trabajo Social es el encargado de dar seguimiento a las llamadas de familiares de las mujeres que se encuentran en refugio.

Recibe las llamadas de las personas que refieren ser familiares de alguna mujer que se encuentra en refugio.

Monitorea, a base de preguntas clave, si efectivamente es familiar, y se revisa el expediente de la mujer que se encuentra en refugio. En todo momento refiere que no desconoce si la persona ha ingresado a refugio, y solicita a la persona que llama sus datos generales, como: nombre, parentesco y número telefónico, y le refiere que teniendo información ella se reportará, o bien que llame más tarde para brindarle información.

Informa a refugio sobre la llamada recibida y proporciona los datos generales de la persona que realizó la llamada, para que la trabajadora social de refugio pueda informar a su vez a la mujer sobre la llamada de sus familiares y pueda autorizar o negar la información de que ella se encuentra en refugio.

Si la mujer que se encuentra en refugio no autoriza que se le dé información a la persona que se comunicó para tener información de ella, se informa, al recibir posteriormente la llamada, que la mujer no se encuentra en el refugio de la institución, y que desconoce cualquier dato respecto a dicha mujer.

Si la mujer que se encuentra en refugio sí autoriza el proporcionar su paradero a sus familiares, entonces al recibir la próxima llamada de éstos se les entera de que se encuentra en nuestro refugio, y que se podrán recibir visitas familiares en un tiempo posterior a los 15 días de haber ingresado a refugio, y se les solicita volver a llamar para confirmar el día exacto de la programación de la visita familiar.

Considerando que el agresor pudo haber realizado varias estrategias para conocer el paradero de la mujer, la trabajadora social debe supervisar minuciosamente acerca del procedimiento de información, independientemente de que la usuaria lo haya autorizado.

### C. Personas que requieren cancelar su cita y reprogramar una nueva.

Trabajo social, atiende telefónicamente a las personas que solicitan la cancelación de su cita, para esto necesita, tener a la mano la agenda de oficina y hace la anotación correspondiente de cancelación, dependiendo el día, hora y psicóloga que la mujer refiera.

Reprograma nuevas citas, haciendo uso de la agenda de oficina, para esto, toma en cuenta, el nombre del personal de oficina que la ha estado atendiendo en sus citas anteriores y el horario disponible de la mujer, ya sea matutino o vespertino. Informa del plan de seguridad, cuando percibe que la mujer se encuentra en situación de peligro.

Informa al personal de oficina encargado del caso, de lo que informó la persona, durante la llamada, ya sea la cancelación o reprogramación de cita.

## 62. Seguimiento

Esta función consiste: Trabajo Social, es el departamento encargado de realizar seguimientos a las mujeres que han recibido algunos de los servicios en oficina o en refugio, cuando los departamentos de Psicología, Legal o el área de refugio así lo solicitan.

Los seguimientos pueden realizarse de dos maneras:

**Por vía telefónica:** realizando una llamada telefónica, cuidando en todo momento la confidencial del caso.

**Por medio de visita domiciliaria:** acudiendo hasta el domicilio de la mujer para obtener información de su situación actual y al mismo tiempo informarle de los servicios de la institución.

Los motivos para solicitar seguimiento a un caso en particular son, principalmente:

- La deserción de la mujer a uno de los servicios que brinda la institución, ya sea del área de psicología o del área legal.

- Para monitorear la situación actual por la que atraviesa la persona.
- Para ofrecer los servicios que brinda la institución y retomar los casos que habían presentado deserción.

El Departamento de Psicología proporciona al Departamento de Trabajo Social los nombres y números de expedientes de las personas que requieren un seguimiento.

El Departamento de Legal proporciona un listado con los nombres y números telefónicos de las personas que han desertado del proceso y se le entrega a la coordinadora de oficina que es quien revisa cada expediente y da el visto bueno, para informar al Departamento de Trabajo Social sobre los casos que se mantienen activos, los que fueron canalizados a otra institución debido que requerían otro tipo de apoyo y los casos que sí requieren seguimiento.

#### a. Seguimiento telefónico

Obtener el formato de seguimiento del área de trabajo social.

Aplicar el formato de seguimiento, llenando los datos generales de las mujeres: el nombre, teléfono, número de expediente, dirección, departamento que solicita el seguimiento y el motivo para realizarlo.

Realizar la llamada, cuidando en todo momento no poner en evidencia a la institución y cuidando la confidencialidad.

Si contesta la mujer a quien va dirigido el seguimiento, se le informa que se le llama de la institución y se le cuestiona si no tiene problemas al tomar la llamada. Si no puede tomar la llamada, se le informa que le estamos llamando para preguntarle cómo se encuentra actualmente y ofrecerle los servicios de la institución, por lo que se le proporcionan los números telefónicos de la institución y el nombre de la persona que le recibirá la llamada, cuando ella se reporte. Posteriormente, cuando la mujer se comunica, se llevará el proceso que a continuación se menciona:

- Se puede tomar la llamada, se le informa que se está haciendo un seguimiento de su caso para enterarnos de cómo se encuentra actualmente y de esta manera conocer el motivo de su deserción, ofreciéndole a su vez los servicios que proporciona la institución en cuanto al plano psicológico, legal o de refugio.

Los resultados que derivan de un seguimiento son:

Deserción de los servicios que ofrece la institución. Se programa una nueva cita en psicología para continuar el proceso.

La mujer refiere que se comunicará después a la institución.

No hay manera de localizarla, pues el teléfono es falso, está fuera de servicio, se cambió de domicilio, etcétera.

Si contesta otra persona que no sea la mujer a quien se le va a realizar el seguimiento, sólo se comenta que llama una de sus amistades y se pregunta el horario apropiado para poder contactarla, o bien, se solicita algún otro número telefónico donde podamos localizarla.

Si no hay otro número telefónico, se vuelve a llamar, tomando en cuenta el horario que haya referido hasta localizar directamente a la mujer y, al localizarla, se inicia el proceso de los puntos anteriores.

Si se proporciona otro número telefónico, se realiza el contacto directo con la persona, cuidando mucho no poner en evidencia a la institución, y hasta localizar a la mujer se inicia el proceso de los puntos anteriores.

Al finalizar el seguimiento, se termina de llenar el formato único de trabajo social y se asigna el número de folio de seguimiento, tomando como base el número consecutivo del formato de control de seguimientos, en el cual se registra:

El número consecutivo de seguimiento, seguido de un guión y los últimos dos dígitos del año en curso, nombre, número de expediente y quién lo realizó.

Al dar por terminado el proceso de seguimiento, se procede a sacar copias de cada uno de los seguimientos realizados, proporcionando estas copias al personal que solicitó el servicio y enterando así de los resultados.

Cada departamento es responsable de archivar el formato de seguimiento en el expediente particular de la mujer.

Asimismo, el formato original de seguimiento utilizado en cada uno de los casos es archivado en la carpeta de seguimientos del área de trabajo social.

El archivo se realizará de acuerdo con el control del número consecutivo y el año en curso, sirviendo este archivo como base para consultar, cuando sea necesario, los seguimientos de algún caso en particular.

#### b. Seguimiento por medio de visita domiciliaria

Este tipo de seguimiento se llevará a cabo hasta el domicilio de la mujer.

Será autorizado por:

##### Coordinadora de oficina

Lo solicitará cuando las mujeres hayan presentado deserción de alguno de los servicios de legal y/o psicología y se encuentren en alto grado de riesgo y no haya manera de localizarlos por vía telefónica.

##### Coordinadora de Refugio

Cuando las mujeres, al egresar de refugio, den su consentimiento de autorización, para que se les realice una visita domiciliaria durante seis meses, a fin de obtener información acerca de la situación actual de la mujer.

En ambos casos, al determinar su autorización, se procederá a revisar el expediente personal de la mujer en cuestión, a fin de obtener los datos generales de: nombre, dirección, teléfono, etc., y se le informará a la chofer, de manera que se pueda programar la visita domiciliaria, tomando como base los diferentes municipios de (poner el nombre del estado al que se refiera)

Cabe mencionar que dependiendo del sector o colonia en que viva la mujer, si es de alto riesgo se programará el acompañamiento de Jefe de Seguridad o Seguridad Pública.

Al realizar la visita domiciliaria, se hará uso de los formatos de seguimiento por medio de visita domiciliaria, ya sea de personas que estuvieron en refugio o de personas que acuden a oficina.

Teniendo como base dichos formatos, respectivamente, y presentándose de manera cordial y cuidando la confidencialidad, se llevarán a cabo una a una las pre-

guntas que se incluyen en los formatos, utilizando la técnica de observación que ayudará a redactar puntos importantes al final del cuestionario.

Cuando ya se concluyó la visita domiciliaria, se procederá a terminar de llenar el formato de seguimiento y posteriormente se entregará una copia a la coordinadora que haya solicitado dicho servicio, para informar de los resultados obtenidos, y el formato original utilizado será archivado en el expediente particular de la mujer.

### 63. Atención de llamadas al celular de emergencia

Esta función consiste en atender las llamadas que se reciban al celular de emergencia el fin de semana que corresponde a la guardia del Departamento de Trabajo Social. Dicha guardia queda establecida en un rol elaborado desde las coordinaciones de oficina y refugio, y ahí se incluye a todo el personal de las áreas de legal, trabajo social y psicología.

Una vez que se recibe el viernes que inicia la guardia, el teléfono al que se enrutarán los teléfonos de la oficina corresponde al personal de trabajo social encargado del registro de las llamadas y su resultado; y al concluirse la guardia el día lunes se informa a la coordinación sobre las llamadas recibidas. La de guardia llevará consigo, a todas partes, un fólder con cuestionario inicial para atender adecuadamente.

#### a. Actividades

1. Si en el momento en que la persona hace la llamada, ella expresa la necesidad de ayuda por encontrarse en una situación de riesgo en ese momento, se hacen las siguientes preguntas:

› Durante el diálogo:

Preguntar si pidió apoyo a la institución

La encargada se identifica con la mujer

Se pregunta a la persona si puede hablar

Se pregunta con quién se encuentra

Se brinda contención en caso requerido

Preguntar si se encuentra en un lugar seguro, lejos del agresor. Si se encuentra en riesgo, desde dónde está llamando, convencerla de salir de ahí a un lugar seguro -tal lugar puede ser la casa de algún familiar- de no existir dicho apoyo, se le da información sobre refugios temporales a los que puede acudir para quedarse el fin de semana y el lunes a primera hora presentarse en las oficinas de la institución.

b. Si la persona se encuentra sola

Se pueden ampliar los datos en relación con la mujer:

- › Nombre completo de la persona
- › Fecha y hora de la llamada
- › Dirección con entre calles, colonia, municipio y teléfono de donde se encuentra
- › Nombre completo del agresor.

Preguntar si ya reportó la situación a la policía. Si no lo ha hecho, se le pide autorización para solicitar el apoyo policiaco por ella. En caso de que la mujer acepte tal apoyo, la encargada tendrá que identificarse como la institución, proporcionará al personal policiaco el teléfono y la dirección exacta con entre calles del domicilio de la mujer.

Preguntar si está golpeada y si ya se hizo dictamen médico. Si no lo ha hecho, darle información sobre la importancia del dictamen valorando muy bien en qué momento es más conveniente hacerlo.

Preguntar qué fue lo que sucedió y brindar apoyo en crisis.

Preguntar si están sus hijos e hijas con ella. Si no lo están, pedirle datos sobre la dirección y teléfono donde se encuentran, así como el nombre de la persona que la apoyó al cuidárselos. Se le brinda apoyo en hacer llamadas desde el celular de emergencia, si se requiere.

Preguntar si hay algún familiar, amiga o vecino cerca de ella apoyándola y que en un momento dado la pueda acompañar en lo que requiera hacer y no se traslade sola.

Preguntar si trae dinero consigo.

Preguntar a la mujer si quiere denunciar lo sucedido; si acepta, se le brinda información sobre la dirección y teléfonos de la Agencia Especializada en Violencia Familiar. Si al realizar este trámite hay dificultades, se puede llamar a las abogadas de la institución para asesoría.

Si al solicitar el apoyo de las autoridades para protección inmediata de la mujer no hay respuesta, se le llama a la directora de la institución para que ella apoye en gestión.



c. Si la mujer se encuentra con su agresor:

Pedir como dato mínimo la dirección y el teléfono y asignar una contraseña para comunicarnos con ella. Si el agresor se dio cuenta de la llamada, identificarnos como una amiga de la mujer.

Si no puede hablar, pedirle que conteste concretamente sí o no.

Preguntar si ya reportó a la policía. Si no, preguntarle si quiere que nosotros lo hagamos.

Preguntarle si la está golpeando en ese momento.

Preguntarle si el agresor tiene armas.

Indicarle que no vaya a áreas cerradas de la casa.

Que se dirija hacia la puerta, que se proteja.

Que grite y pida ayuda.

Que salga de la casa.

Una vez que esté en un lugar seguro, que se comunice al radio de emergencia.

Hacer con ella un plan de seguridad para que se dirija a un lugar seguro, ya sea con familiares o darle información sobre refugios temporales y que acuda a las oficinas el lunes a primera hora.

#### 64. Contacto con otros refugios

Esta función consiste en establecer y mantener contacto con la red de refugios que existen en el país, con la finalidad de ampliar las opciones de apoyo a las familias que requieren la protección de un refugio de otro estado o país.

Dicho contacto se establece cuando se presentan las siguientes situaciones:

1. Para recibir una familia de otro estado al refugio.

Se recibe la llamada del personal de algún centro de atención perteneciente a algún estado del país, solicitando refugio de nuestra institución. Al solicitarnos la protección de la familia en refugio acordamos lo siguiente:

a) Les solicitamos por escrito, ya sea vía fax o e-mail, un reporte de la familia para la cual requiere refugio. En tal reporte les pedimos incluir:

- Nombre, edad, escolaridad, fecha y lugar de nacimiento de la mujer y de cada uno de sus hijos.
- Información referente a la situación de violencia.
- Redes de apoyo familiar.

Objetivo de la mujer al solicitar refugio.

La situación legal o trámites iniciados que la mujer tenga relacionados con su situación de violencia.

b) Se verifica con la persona que está canalizándonos a la familia que la mujer haya decidido ingresar voluntariamente.

c) Se le solicita a la persona y/o institución que canaliza, nos envíe información en relación con el agresor de la mujer; para ello, le enviamos por fax el formato que nos sirve como instrumento para valorar la peligrosidad del agresor y con el cual podemos tomar medidas de seguridad y protección a la familia.

d) Una vez recibida la información sobre la familia, se revisa el caso con la directora de la institución y con el equipo para una mejor valoración de la situación de la mujer.

2. Para canalizar a una familia atendida en la institución (ya sea en oficina o refugio) al refugio de otro estado

En este caso la trabajadora social (de oficina) contactará al personal del refugio de otro estado o país, con el fin de solicitar protección para la familia en su refugio.

Es importante tomar en cuenta que la solicitud de refugio de otro estado puede ser tanto para una familia que se encuentre en ese momento en refugio de la institución, o bien para una mujer que acuda a sesiones de consulta externa desde la oficina de la institución.

Para ambos casos se solicitará al personal que se encuentre atendiendo a la mujer, ya sea al personal de refugio o al personal de oficina, según corresponda, lo siguiente:

a) Les solicitamos por escrito un reporte de la familia para la cual requiere refugio; en tal reporte les pedimos incluir:

- Nombre, edad, escolaridad, fecha y lugar de nacimiento de la mujer y de cada uno de sus hijos.
- Información referente a la situación de violencia.
- Redes de apoyo familiar.
- Objetivo de la mujer al solicitar Refugio.

La situación legal o trámites iniciados que la mujer tenga relacionado con su situación de violencia.

b) Les solicitamos información en relación con el agresor de la mujer, con base en el formato que nos sirve como instrumento para medir la peligrosidad del agresor y con el cual podemos tomar medidas de seguridad y protección a la familia.

c) Una vez enviada la información sobre la familia que se canalizará, la trabajadora social elaborará un oficio de canalización proporcionando su nombre y datos de la institución para cualquier cuestión en relación con la familia.

d) La trabajadora social (de oficina) verificará la aceptación de la familia en el refugio del otro estado.

3. Para canalizar una familia que solicita refugio, de un estado a otro. (Sin intervención del refugio de la institución)

En este caso, la trabajadora social (de oficina) recibe la llamada del personal del centro de atención de un estado solicitando información para ingresar a una familia a algún refugio, y considerando las opciones de apoyo de los diferentes refugios se determina cuál puede ser el más indicado.

a) La trabajadora social (oficina) solicita vía fax o e-mail información sobre la situación de riesgo de la familia y sobre el agresor.

b) Con base en la información proporcionada por el personal que solicita refugio determina en conjunto con ellos y por medio de ellos con la mujer, el refugio más adecuado para brindar protección a la familia. Para dicha valoración, es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

La peligrosidad del agresor

El nivel de seguridad del refugio al que se enviará

El apoyo familiar de la mujer en su ciudad de origen en otros estados.

c) Una vez que se ha determinado con el personal de la institución y con la mujer el refugio más conveniente para ella, la trabajadora social (de oficina) hará el contacto telefónico con dicho refugio para solicitar el apoyo.

d) Si la familia es aceptada se le proporciona, tanto al refugio que recibirá a la mujer como al personal que la canalizará, los datos de la institución y nombre de las personas que establecerán contacto para acordar el traslado de la familia.

e) La trabajadora social (de oficina) dará seguimiento a la familia para saber si se le recibió en el refugio acordado.

## 65. Medidas de seguridad

Para cualquiera de las tres situaciones anteriores deben tomarse en cuenta las siguientes medidas de seguridad en la realización del traslado.

Asignación de sobrenombres para comprar pasajes en autobús.

Revisar previamente con la mujer medidas como no proporcionar información a nadie sobre su ingreso al refugio.

El contacto entre la institución que canaliza y la que la recibe deberá valorarse con base en el riesgo en que se encuentra la familia, por ello podrá ser el contacto vía fax, e-mail o por teléfono.

Si se requiere, se consiguen pelucas y anteojos para la mujer.

Proporcionar a la mujer datos completos sobre la institución que la recibirá y de la persona que irá por ella al llegar al refugio.

### a. ¿Cómo se llevará a cabo el traslado?

1. Se acuerda con la persona que canaliza a la familia el día y la hora aproximada del traslado, con la finalidad de que la familia llegue a la ciudad destinada en horario de oficina.

2. Se pide a la persona que canaliza, se haga cargo de checar las salidas de los autobuses y de que sea cubierto el costo de los boletos, ya sea por la mujer o con apoyo de instituciones públicas y/o privadas que brinden tal servicio.

3. Si ha sido enviada previamente la información referente a la familia, se acuerda con la persona que canaliza la asignación de sobrenombres a los miembros de la familia.

4. Se solicita la descripción física de la mujer y sus hijos (de ser posible, se le pide una fotografía), con la finalidad de encontrarla al llegar a la ciudad destinada.

5. Se le da indicación a la mujer, de que al bajarse del autobús se dirija a la sala de espera y no se mueva de ahí, pues el personal que la recibirá la buscará en esa área. En caso de ver a su agresor o verse en una situación de riesgo para ella, que se dirija a la caseta de policía de la central.
6. Se le proporciona a la mujer la dirección y teléfonos de la institución que la recibirá y se le proporcionará el nombre de la persona que irá por ella.
7. En el caso de que la familia haya sido enviada al refugio de la institución, la trabajadora social (de oficina) avisará a jefe de Seguridad para acudir a la central y recoger a la familia.
8. Una vez que ha sido localizada la familia en la central de autobuses, el personal que la recibe se identifica y la traslada a sus oficinas para ser realizados los trámites de ingreso al refugio.
9. En el caso de que la institución sea quien solicita el refugio de otro estado para una familia, se llevarán de igual manera los pasos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de este listado.
10. Una vez que la familia ha llegado al refugio, se le da aviso a la institución que canalizó a la familia para que esté informada del ingreso.

b. ¿Cuáles son los trámites para tener contacto con otros refugios?

I. Si la familia ha sido canalizada de otro estado al refugio de la institución:  
 Se requiere que, previo al traslado de la familia, se le haya proporcionado al personal de la institución que canaliza lo siguiente:  
 Copia del formato de funcionamiento de refugio con el fin de aclarar dudas a la mujer.  
 Copia del convenio de Ingreso donde ella acepta ingresar voluntariamente y donde se compromete a respetar los horarios, reglamentos y actividades de refugio.  
 Una vez que la mujer está de acuerdo en ingresar a refugio, se programa el traslado al del estado en que se encuentre por medio de la trabajadora social (oficina).  
 La trabajadora social (oficina) y la chofer se organizan en tiempos para acudir ambas a la central de autobuses para recoger a la familia canalizada.  
 Ya que la familia se encuentra en oficina, se le brinda algo de comer.  
 Se pasa a la mujer con una de las psicólogas para su primera entrevista.  
 La psicóloga pasa a la mujer al Departamento de Trabajo Social para realizar los tramites de ingreso a refugio (ver procedimiento de Ingreso a refugio).

Se avisa al personal de refugio sobre el nuevo ingreso.

Se coordina con la chofer la hora del traslado de la familia a refugio.

Ya que la familia se encuentra instalada en refugio, se llama a la institución que la canalizó para confirmar que ya se encuentra en refugio.

II. Si la familia que se canalizará se ha estado atendiendo en la institución, ya sea en refugio o bien desde consulta externa en la oficina:

Elaborará el personal de refugio o de la oficina, según corresponda, el reporte global de la familia y sobre la peligrosidad del agresor.

Se enviará la información por fax o por e-mail .

Se enviará por escrito, o bien por teléfono, la descripción física de los integrantes de la familia.

Se planeará el traslado de la familia siguiendo las indicaciones de la institución que la recibirá.

Si se requiere, la trabajadora social (oficina) o bien la trabajadora social de refugio, según corresponda, tramitará las gestiones necesarias para cubrir los costos de los pasajes de la familia.

La trabajadora social (oficina) contactará la línea de autobuses para saber la hora de salida del autobús y la hora de llegada al destino, para posteriormente dar aviso a la institución que recibirá a la familia.

La trabajadora social (oficina) verificará que la familia haya llegado al refugio que se canaliza. 📍

## 66. Atención a las familias que ingresan al refugio

Esta función consiste en: la intervención del Departamento de Trabajo Social ubicado físicamente en oficina durante todo el proceso de apoyo a la familia que ingresa a refugio, es decir, desde el momento en que la mujer decide ingresar hasta que logra obtener sus metas planeadas durante su estancia en refugio, y las cuales concluyen en su atención en consulta externa una vez que ya egresaron.

¿En qué momento se valora con la mujer la decisión de ingresar a refugio?

### a. Celular de emergencia

Cuando se ha recibido una llamada al celular de emergencia y se valora como alto riesgo en que se encuentran la mujer y sus hijos, motivo por el cual se da la opción de ingresar a refugio. Al darse esta situación, se requiere lo siguiente:

Planear con la mujer la manera en que puede salir de su domicilio tomando en cuenta el apoyo de familiares y conocidos.

Acordar con la mujer un lugar de referencia para ir por ella. En este punto es importante fijar como lugar uno donde haya protección: delegación de policía, policía y tránsito municipales, etcétera.

Si la mujer no cuenta con dinero, es importante apoyarle con el costo del taxi que tomará.

Avisar a la coordinadora de refugio sobre la situación de la mujer y preguntar si hay espacio para ella, para que con base en ello se decida lo que se hará:

Si el horario de la llamada es muy tarde y la coordinadora de refugio no ha avisado que sí hay lugar:

Se avisa a la chofer para que recoja a la familia en el lugar acordado, o bien, si el personal que recibió la llamada decide hacerlo, deberá ir por la familia.

Se llevará a la familia a refugio donde previamente la coordinadora ha avisado del ingreso.

Durante el traslado, se le explicará a la mujer y a sus hijos de manera general a donde irán.

Al llegar a refugio la encargada del refugio en ese momento se hará cargo de la atención a la familia, y al día siguiente se realizarán los trámites de ingreso a refugio que se realizan por lo general en oficina.

Si la llamada de emergencia es en horario diurno:

Se avisa a la chofer para que recoja a la familia en el lugar acordado y/o bien, si el personal decide ir por ella, lo hará.

Se llamará a un refugio temporal para que la familia pase ahí el fin de semana.

Durante el traslado, se le explica a la familia que irá temporalmente a un refugio y que el lunes iremos por ellos para llevarlos a nuestra oficina.

Se avisa de esta situación a la coordinadora de oficina para que el personal de trabajo social organice el traslado de la familia a nuestra oficina.

Una vez que la familia ya está en oficina, la psicóloga le hará la entrevista inicial y la trabajadora social realizará posteriormente trámites de ingreso a refugio.

#### b. Consulta externa

Esta función se realiza cuando se ha estado dando seguimiento a la situación de riesgo de la mujer durante sus sesiones con la psicóloga, desde consulta externa, teniendo como opción en refugio para el momento que ella lo requiera y lo decida. Al darse esta situación, se hace lo siguiente:

La psicóloga avisa al personal de trabajo social sobre la situación de riesgo de la mujer para que realice el ingreso a Refugio.

La trabajadora social verificará la decisión voluntaria de ingresar a la mujer a refugio.

Si la mujer acudió sola a la oficina:

Investigar si sus hijos están en un lugar seguro.

Hacer contacto con la mujer que tiene el cuidado de los hijos de la mujer en ese momento, presentándonos primero y luego explicando que la mamá de los niños ha decidido ingresar a refugio.



Pedir a la persona que traiga a los niños para que ingresen, junto con su mamá, a refugio; para ello, se le proporcionará la dirección y teléfonos de la oficina y el nombre de la trabajadora social que está atendiendo a la mujer.

Una vez que las niñas y niños ya están con su mamá en oficina, se le explicará a la persona que los llevó a qué se dedica la institución, qué es el refugio y la importancia de no decir a nadie dónde se encuentra la familia hasta que la mujer lo considere conveniente.

Por último, se tomarán los datos de la persona que ayuda a la mujer con el cuidado de sus hijos.

Si la mujer acudió con sus familiares:

Verificar que se encuentren en oficina los hijos con los que se decide ingresar a refugio, en donde estarán protegidos tanto ella como sus hijos.

Explicar a los familiares la importancia de su discreción en cuanto a no brindar ninguna información al agresor sobre el lugar donde se encuentra la mujer.

Dar a los familiares la dirección y el teléfono de nuestra oficina, así como el nombre de la trabajadora social con quien podrá hablar para pedir información sobre las familias y dar aviso de alguna situación urgente en que se encuentren.

Elaborar con los familiares un plan de seguridad, en caso de que ellos también corran riesgo de ser agredidos.

Por último, tomar los datos de los familiares de la mujer y acordar una clave para comunicarnos con ellos (si se considera necesario).

La trabajadora social procederá a realizar los trámites de ingreso a Refugio.

### c. Consulta externa durante la primera entrevista

Se realiza cuando es la primera vez que la mujer acude a nuestra oficina; se valora de alto riesgo su situación de violencia y ella acepta desde ese momento la opción de refugio. Una vez que la psicóloga o trabajadora social que haya realizado la primera entrevista a la mujer y valorado la necesidad de ingresar a la mujer a refugio, se hace lo siguiente:

Dar aviso a la trabajadora social sobre el ingreso

La trabajadora social verifica el ingreso voluntario a refugio.

Verifica con la mujer si hay necesidad de realizar dictamen médico de ella y de sus hijos e hijas.

Si la hay, se le aplica a la mujer la importancia del dictamen médico y su derecho a denunciar.

Se le avisa a Seguridad para acordar el momento en que se llevará a la familia a realizar el dictamen médico.

Se realiza oficio de canalización a la instancia de salud, solicitando la exención del pago del dictamen médico.

En caso negativo, se continuará con la atención.

Si la mujer va sola o acompañada a refugio, realizar lo conveniente (de acuerdo con los incisos *a* y *b* de consulta externa).

Una vez que las situaciones urgentes a relación con sus hijos y/o familiares se han atendido, la trabajadora social procede a realizar los trámites de ingreso a refugio.

De acuerdo con lo anterior, una vez que la mujer y sus hijos se encuentran en oficina listos para su ingreso a refugio, comienza el proceso de intervención de trabajo social (oficina).

## **67. Intervención de trabajo social. Ingreso a refugio**

Leerle a la mujer el formato donde se habla del funcionamiento de refugio.

Explicar a la mujer:

- Que no se pueden realizar llamadas directas de refugio a sus familiares.
- Que por seguridad, ni ella, ni sus hijos, podrán salir de refugio, al menos que se trate de alguna gestión de salud, de legal o asistencial.

- Que las visitas familiares son en la oficina y hasta después de las dos semanas de haber ingresado a refugio
- Que si lleva consigo teléfono celular, éste tendrá que permanecer apagado todo el tiempo.
- Que en refugio contará con apoyo psicológico para ella y sus hijos; asesoría legal; que en refugio tendrá todo lo necesario durante su estancia en refugio y que cualquier otra necesidad la checará con trabajo social (refugio), y que tendrá también atención médica para ella y sus hijos.
- Que es muy importante que haya un COMPROMISO de su parte para respetar los reglamentos, horarios, actividades y sobre todo compromiso de que su estancia le servirá para decidir lo mejor para ella y sus hijos.

Pedir a la mujer que si está de acuerdo y no hay más dudas, que firme el formato de funcionamiento de refugio.

Leerle a la mujer el formato que es el convenio de ingreso a refugio, donde la mujer deberá firmar de aceptación voluntaria de ingreso a refugio.

La trabajadora social que está atendiendo a la mujer también firmará el convenio.

La trabajadora social le pedirá a la psicóloga que atendió en la entrevista inicial a la mujer, también firme el convenio.

Realizar la entrevista de trabajo social por medio del formato del ingreso a refugio, donde se toma nota de asuntos pendientes que se requieren checar en relación con las escuelas de los niños, al trabajo de la mujer, cuestiones médicas, asuntos familiares, etc.

Pedir información a la mujer sobre la descripción física del agresor, de ser posible una fotografía, datos sobre vehículos que utiliza, armas que usa, y se checa si ella o el agresor tienen su domicilio o familiares cerca del refugio. Este punto es muy importante, pues con base en estos datos se toman medidas de seguridad.

Dar la información del punto anterior a la chofer que realizará el traslado de la familia a refugio.

Avisar al personal de refugio que la familia de nuevo ingreso ya está lista.

Copiar el expediente completo de la familia de nuevo ingreso a refugio para enviar tal copia a refugio y dejar el original en el Departamento de Trabajo Social de oficina.

Avisar a seguridad que la familia está lista para que se realice el traslado.

### **68. Intervención de Trabajo Social. Estancia en el refugio**

Tal intervención se refiere al enlace constante que se mantiene entre trabajadora social (refugio) con trabajadora social (oficina), con la finalidad de dar seguimiento a las necesidades de la familia durante su estancia en refugio.

#### **a. Asuntos pendientes de ingreso a refugio.**

Con base en la entrevista de ingreso a refugio del Departamento de Trabajo Social (oficina) se realizan los asuntos pendientes en orden de urgencia solicitado por la mujer.

Avisar a trabajadora social (refugio) del resultado de tales asuntos pendientes.

Una vez que han pasado algunos días después del ingreso a Refugio, se vuelve a checar con la mujer por medio de la trabajadora social (refugio), a quien brinda autorización para darle información de la familia.

#### **b. Citas familiares**

En consideración a la vulnerabilidad en que se encuentra la mujer por la situación de violencia familiar, es importante no perder de vista que el refugio es para ella un espacio donde puede asimilar su proceso sin influencia de su familia, la cual generalmente emite opiniones y consejos desde una posición sin enfoque de género (i.e. regresa a la casa, ya ésta cambiando, ya no toma, etcétera).

No obstante, pueden presentarse casos específicos que ameriten ser sometidos a análisis para que la usuaria reciba visitas de la familia en las oficinas, NO en el refugio.

Tener en cuenta para la programación de visitas familiares que ya hayan pasado 15 días después del ingreso de la familia a refugio. Ya sea que lo haya solicitado la mujer o bien sus familiares, se agenda una cita familiar que tendrá que hacerse de lunes a jueves en el horario de 9:00 a 6:00 p. m.

Avisar a la trabajadora social (refugio), a los familiares citados y a la chofer que hará el traslado sobre el día y hora de la cita.

Pedir a los familiares citados llamen un día antes de la cita para confirmarla.

Una vez confirmada con los familiares, se acuerda la cita a Trabajo Social (refugio) y a la chofer.

Una vez que se da la cita a la familia en oficina, corresponde a Trabajo Social (oficina) supervisarla, esto es, pasar a la familia que proviene de refugio y a sus familiares que vienen de visita a un área específica en donde puedan hablar y convivir de manera segura.

Entrar a la cita y checar con la mujer y sus familiares dudas y pendientes.

Si los familiares informan sobre situaciones de riesgo para ellos, se elabora un plan de seguridad en el que se les da información sobre las instancias que les pueden dar apoyo y protección.

Si el personal de refugio solicita que la trabajadora social (oficina) apoye a la mujer, pues lleva un objetivo para hablar con sus familiares, la trabajadora social (oficina) estará un poco más de tiempo en la cita y a su término informará a Trabajo Social (refugio) sobre el resultado.

## **69. Coordinación de traslados de familias**

(La chofer responde directamente al jefe de Seguridad)

Tener constante comunicación por radio con la chofer que realiza los traslados de la familia en cuanto a:

- Funcionamiento de la camioneta
- Su agenda de días y horarios de vueltas administrativas.

Acordar en su agenda de vueltas el día y la hora de traslado de la familia, quedando claro:

- Hora en que estará en refugio.
- Hora de la cita.
- Hora de regreso a refugio.

En el caso de que la camioneta esté descompuesta o en mantenimiento:

Se preguntará a la administradora como se procederá:

Si la administradora autoriza que el traslado se haga en taxi, la familia tendrá que ir acompañada ya sea por la chofer o por alguien del personal.

Si la administradora solicita apoyo del personal que tenga coche, se le proporcionará a tal persona vales de gasolina para que realice el traslado. Todo bajo supervisión y estrategia del jefe de Seguridad.

#### a. Contacto con familiares

Este contacto se realiza para:

Solicitar cita familiar.

Ofrecer apoyo a la familia.

Pedir apoyo por miedo al agresor

Para informar de la situación familiar a raíz del ingreso a Refugio.

Este contacto puede ser personal o telefónico.

#### Personal

Se verifica con la oficial de la oficina que la identificación de la persona sea válida.

Se le atiende y escucha una vez que, previamente, se ha revisado en el expediente de la familia la autorización a brindar información.

### Telefónico

Se recibe la llamada.

Por medio del identificador de llamadas se verifica que, efectivamente, el teléfono sea del familiar que llama.

Con el expediente en la mano también sabremos si la mujer autoriza dar información a tal persona.

Si hay duda en que sea la persona que dice ser, se le pide que acuda a la oficina; si no hay duda, se checa lo que necesita.

#### b. Gestiones

La trabajadora social (refugio) solicita a la trabajadora social (oficina) alguna gestión asistencial.

Se hace llamada a la persona e institución indicadas para hacer la gestión.

Se informa a trabajo social (refugio) sobre el resultado.

Si se requiere ir personalmente a tal gestión, se programa el traslado.

#### c. Apoyo al departamento legal

Llamadas en relación con alguna familia de refugio hecha por abogados, DIF, etc.

Entregar citatorios para agresores.

Entregar papelería a la mujer.

Pedir papelería a los familiares.

## 70. Intervención de trabajo social. Egreso de refugio

Una vez que el personal de refugio avisa sobre el egreso de la familia, se les solicita información para que nos digan el día y la hora del egreso, y a quién prefiere la mujer se le avise para que vayan por ella a oficina.

Ya que se nos ha dado tal información, se realizan las llamadas necesarias a los familiares, citándolos en el día y la hora en que se dará el egreso.

Se avisa a la chofer sobre el día y la hora del egreso para que lo agende.

Una vez que la mujer llegó a oficina la trabajadora social (oficina) le dará una cita con la psicóloga que la atendió la primera vez que llegó a oficina para que continúe su apoyo de consejería y de legal.

Se verifica que no haya quedado nada pendiente.

Se habla con los familiares respecto a la decisión del egreso.

Se elabora un plan de seguridad con la mujer y sus familiares para el caso en que el agresor siga molestándolos.

Por último recordarle que la vamos a seguir apoyando hasta que concluya sus planes, y que si se requiere ella cuenta siempre con la opción de refugio.

Se le proporcionan folletos de la institución con dirección y teléfonos y también el teléfono directo de la abogada, recordándole que aunque esté cerrada la oficina el fin de semana se enrutan los teléfonos a un celular de emergencia.

## **70. Intervención de trabajo social. Seguimiento**

Una vez que la familia ha salido del refugio, sigue teniendo contacto con el personal de oficina y suele dirigirse a la trabajadora social (oficina), debido al frecuente contacto que se dio durante la estancia en refugio.

Compete a la trabajadora social (oficina) dirigir siempre a la mujer a sus citas en psicología y/o legal con la finalidad de dar rapidez a su proceso de apoyo.

Si por la falta de la mujer a sus citas la psicóloga o abogada solicita al Departamento de Trabajo Social el seguimiento, éste tendrá que llevarse a cabo ya sea por teléfono o con visita domiciliaria.

## **71. Control de expedientes y base de datos**

Trabajo Social es el área encargada de llevar el control de los expedientes que se derivan tras una entrevista inicial.



a. Los expedientes están conformados por:

El formato de entrevista inicial, el formato único de registro de atención de casos de violencia familiar, el formato de servicios prestados y seguimientos realizados y el formato de test de depresión, autoestima e inadaptación, todo esto, incluido en un fólder o legajo.


b. La manera en que se lleva el control de los expedientes es como se enuncia a continuación:

1. Se toman los expedientes de primera vez y se acomodan por orden en fechas diferenciando los de oficina de los de refugio, pues cada área tiene su propia base de datos.

2. Llevando el orden en fechas, se procede a capturar los datos generales de cada expediente en el archivo de la base de datos de consulta externa o bien de refugio, capturando:

- Nombre
- Edad
- Fecha de entrevista
- Municipio de residencia
- Institución de donde la canalizaron a la institución
- Personal de la institución que la atendió durante la entrevista
- Nombre del agresor
- Parentesco

3. A la par de la captura, en la base de datos de consulta externa en oficina o de refugio se va asignando un número consecutivo a cada uno de los expedientes seguido de un guión y los últimos dos dígitos del año en curso, los cuales son incluidos en una etiqueta autoadherible que posteriormente es colocada en cada uno de los legajos o fólder particular de cada una de las mujeres, manteniendo así el control de cada uno de las casos que se atienden en la institución. Cabe destacar que los expedientes de refugio están en legajos de color amarillo.

4. Posteriormente, ya etiquetado cada expediente, se pasa al archivo diferenciando los expedientes de refugio de los de consulta externa, tomando en cuenta el año en curso. 




## 73. Base de datos

Se mantiene al día la base de datos de consulta de las personas que acuden a oficina y de los que ingresan a refugio.

En la base de datos están contenidos todos los nombres de las personas que han solicitado apoyo a la institución desde 2001 a la fecha.

Los datos están divididos por años, éstos a su vez por meses y finalmente por continuidad en fechas, y se mantiene por separado la base de datos de oficina y de refugio.

Como se explica en el apartado de control de expedientes, es la manera en como se lleva a cabo el proceso para capturar cada uno de los casos y así mantener la base de datos actualizada. 



- a. Síndrome de la mujer maltratada
- b. Flujograma parcial atención

El amor

Actividad: “¿Cómo ha sido mi experiencia en el amor?”

### Objetivo

Que las mujeres se percaten, a través de una revisión de su experiencia en el amor, cuál ha sido su concepción del amor y cómo lo ha vivido y construido, tanto en sus relaciones familiares, con sus hijos y con su pareja, y que puedan comprometerse a dejar aquello que les pudo causar daño para generar alternativas que puedan ayudar a construir el amor desde la equidad y la no violencia.

### Material

Lugar tranquilo, lápiz, hojas blancas.

### Procedimiento

Se pide a las mujeres que en una cuartilla escriban: ¿cuál ha sido mi experiencia en el amor?, desde la niñez hasta la adultez, en todas sus relaciones.

### Se hace una reflexión en grupo

En una hoja se pide a las mujeres que dibujen una cucaracha, la palabra clave o más importante negativa, convertida en gerundio, se escribe en el centro y las secundarias en las patas.

Se hace una reflexión en grupo, cuestionando el ¿por qué las consideramos como negativas?

Se pide a cada mujer que haga con su cucaracha lo que quiera para terminar con eso tan negativo de su experiencia en el amor (puede quemarla, pisotearla o guardarla, romperla)

Después se pide a cada mujer que en otra hoja dibuje un diamante, en el cual escriba en el centro la palabra más importante que de ahora en adelante va a asumir en el amor, y en las aristas las secundarias.

Se hace una reflexión y se sacan conclusiones en grupo subrayando compromisos.

Se ve en grupo el video de Esta Boca es Mía titulado “El arte de amar”. Se discute el contenido y saca conclusiones de grupo.

d. Características de asalto sexual (ver presentación de Power Point)

e) Proceso de empoderamiento de las mujeres en el refugio (individual)  
Empoderamiento: Descubrimiento, obtención y apropiación de las herramientas y

Recursos individuales, psicoemocionales, materiales e intelectuales de cada mujer para apropiarse de su vida y sus decisiones.

### Vinculación (dos semanas)

#### Objetivo

En esta primera etapa se debe crear un vínculo con cada una de las mujeres que les permita establecer relaciones de adaptación y confianza, para que sientan seguridad y protección dentro del refugio, con el personal y con las otras mujeres refugiadas. Es importante señalar que en esta primera etapa la mujer permanece en el síndrome de Estocolmo, Síndrome de indefensión adquirida, síndrome de estrés postraumático (SMM)

#### Instrumentos

Dinámicas de confianza e integración de grupo, charlas libres, trabajo de movimiento corporal, de voz, estimulación corporal y verbal.

### Sensibilización (dos a tres semanas)

#### Objetivo

Para trabajar esta segunda etapa nos apoyamos en técnicas específicas que le permiten a cada mujer percatarse de su historia de vida en familia y en pareja, donde fue objeto y sujeto de violencia. Con esta etapa se pretende sacar a la mujer de los síndromes a través de técnicas específicas que ayudarán a traer aquí y ahora experiencias dolorosas para trabajar.

#### Técnica

Familiograma, figura humana, videos, diario personal y psicoterapia, ejercicios de bioenergética.

### Concientización (tres a cuatro semanas)

En esta etapa la mujer reconoce y acepta el maltrato psicológico, físico y emocional del cual ha sido objeto y sujeto. Se reconoce sujeta a un conjunto de normas y condicionamientos que dicta la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino y masculino.

#### Objetivo

Que analicen su historia desde una perspectiva de género y elaboren la construcción social de géneros. Es de suma importancia trabajar sentimientos de culpa, el enojo, la ira, la tristeza, el miedo. Esta etapa se caracteriza por tener un trabajo más intenso en la cuestión emocional; las mujeres estarán sensibles ante el manejo de éstas; también es importante mencionar que la acompañante debe ser cuidadosa en el manejo de emociones y que esto les permita a las mujeres conocer y manejar las propias. Es idóneo que se inicie el cuestionamiento sobre la posibilidad de desconstrucción de su rol de género.

#### Técnica

En esta etapa la contención se da con sesiones terapéuticas, el trabajo emocional (enojo, ira, tristeza, angustia, ansiedad, miedo). Coescucha, bioenergética, técnica de darse cuenta movimiento corporal.

### 4. Reevaluación (dos a tres semanas)

#### Objetivo

Esta etapa de percatación lleva a las mujeres a la interpretación de los problemas de la relación hombre-mujer, basados en la inequidad de géneros. Las debe llevar al fortalecimiento, la autodeterminación, el valorar sus habilidades y capacidades, así como a desarrollar herramientas que le permitan salir con una visión diferente de la vida, participando en una cultura de denuncia y de defensa de sus derechos, dándoles la oportunidad de gozar una vida familiar o independiente libre de violencia. Es aquí donde las mujeres empiezan a organizar su vida y a tomar conciencia de sus potencialidades. A todo esto se le llama empoderamiento.

#### Técnicas

De evaluación y la figura humana, terapia psicológica, plan de vida, las mujeres comienzan a tener contacto familiar y con amistades a través de llamadas o visitas con acompañamiento. Talleres de salud sexual y reproductiva y de construcción de género.

## Transición (dos semanas)

### Objetivo

En esta etapa se lleva a cabo el plan de vida elaborado por cada una de las mujeres; con ello su plan de futuro empieza a vincularse con el exterior (búsqueda de empleo, de vivienda, reencuentro familiar). Para este momento, las acompañantes deben trabajar conjuntamente el desapego, sin violencia, haciéndoles notar que han terminado un proceso para iniciar otro y que ellas no lo vivan como un abandono. Para esta última etapa, las mujeres ya tienen un calendario de salidas para establecer y construir una red de apoyo que les sirva de contención. El equipo del Refugio debe ser cuidadoso en percatarse de su separación afectiva de la refugiada.

### Técnicas

Trabajo de contención, terapia psicológica, evaluación final.

### Observación

- Como acompañantes, debemos entender a qué nos enfrentamos en el proceso de empoderamiento.

La incapacidad psicoemocional para asumir las consecuencias de la equidad de género.

La negación en la que pueden caer muchas mujeres víctimas de violencia

La depresión

El rechazo al costo emocional del proceso

Algunas mujeres se asustan tanto ante la posibilidad de ser totalmente responsables de sus vidas, que prefieren regresar al tipo de vida que conocen.

### Nota importante:

- Cada una de las etapas el trabajo con las mujeres se complementa con técnicas y dinámicas específicas:



- Coescucha
  - Bioenergética
  - Masaje corporal
  - Trabajo de movimiento corporal y danzas
  - Trabajo de relajación (meditación y yoga)
  - Técnicas de integración de grupo (ventanas del alma, canasta de frutas, conejos y conejeras, telarañas, psicodrama)
- Trabajo grupal
- Tiene como objetivo el manejo de los siguientes temas:
- Construcción de género
  - Construcción de relaciones amorosas (yo y el otro)
  - Equidad
  - Círculos de violencia
  - Empoderamiento
  - Autoestima (en el empoderamiento)
  - Derechos humanos: sociales, culturales, económicos, patrimoniales y políticos
  - Sexualidad
  - Manejo de conflicto sin el uso de violencia
  - Principios y valores

- Educación para la paz
- Trabajo de emociones (vergüenza, amor, miedo, tristeza, enojo, angustia y ansiedad, pérdida, libertad)

## Redes de apoyo

Cada uno de los temas se manejan a través de dinámicas y actividades de grupo, ayudando con ello a las mujeres a entender, familiarizarse y asumir cuáles son cada uno de los elementos que las van a guiar a la autoafirmación y autodeterminación. Esto, a través de la reflexión grupal, reforzando así el proceso individual y dando elementos para que las mujeres los elaboren en su terapia psicológica.

## ¿Qué hace el personal interdisciplinario para que haya un mejor funcionamiento dentro del Refugio?:

En el cambio de turno se realiza una charla en la cual se comentan los sucesos más importantes de la jornada.

Se realiza una reunión de coordinación para revisar asuntos generales, temas de apoyo al proceso y al procedimiento del CIAM con la coordinadora del proyecto (los martes de cada semana, de 9:00 a 12:00).

Se realiza la evaluación de casos, en la cual se revisa el proceso de cada una de las mujeres en el refugio. Se revisa la planeación semanal, el acompañamiento legal, qué servicios de salud necesita cada mujer, los seguimientos externos de las mujeres, etc. (los jueves de cada semana, 8:00 a 9:30 am).

Al final del día, dentro del refugio se realiza una reflexión con las mujeres sobre lo que aprendieron e hicieron durante el día, dirigido por la trabajadora social del Refugio.

El viernes de cada semana, dentro del refugio se lleva a cabo la asamblea semanal para revisar los puntos más importantes de la semana, dirigido por la encargada del refugio.

Los lunes de cada semana, dentro del refugio se hace una reunión para la revisión del fin de semana, dirigido por la encargada del refugio.

Todas las actividades del refugio se sistematizan en un Plan Semanal de Actividades; también se organizan los roles de aseo y se prepara un menú para la comida de la semana.

Se realiza la revisión de cierre de casos (se lleva a cabo cada dos meses). 🔄





## Rasgos de la mujer maltratada


---

- Baja autoestima
- Se siente culpable de ser agredida
- Se siente fracasada como mujer, esposa y madre
- Siente temor y pánico
- Cree los mitos acerca de la violencia doméstica

## Trastorno de Estrés Postraumático

---

- Síntomas persistentes de aumento de activación:
  - Dificultad para conciliar y mantener el sueño
  - Hipervigilancia
  - Respuestas exageradas de sobresalto
  - Irritabilidad / ataques de ira
  - Dificultad para concentrarse



## Trastorno de Estrés Postraumático

---

- Evitación persistente de estímulos relacionados
- Respuesta emocional condicionada
- Estas alteraciones generan:
  - Malestar clínico significativo
  - Deterioro social, laboral y otras áreas importantes de actividad



## INDEFENCIÓN APRENDIDA

---

- Miedo ante el agresor y a las consecuencias de sus acciones, se paraliza
- Es un condicionamiento de la conducta
- Asumir las agresiones como un castigo merecido






## Rasgos de la mujer maltratada

---

- Falta de control sobre su vida
- Aislamiento social
- Cree que nadie le puede ayudar a resolver su problema
- Sentimientos encontrados
- Minimización del problema por habituación



## Trastorno de Estrés Postraumático

---

- Exposición a un acontecimiento traumático (temor, desesperanza, horror)
- Reexperimentación persistente:
  - Recuerdos
  - Sueños
  - Sensaciones
  - Malestar psicológico
  - Respuestas fisiológicas



## Rasgos de la mujer maltratada <sup>3</sup>

---

- Aceptación de los roles tradicionales de género
- Se considera la principal responsable del buen funcionamiento del matrimonio
- Riesgo de adicciones



## Características Socioeconómicas

---

- Dependencia económica.
- Falta de tareas extradomésticas o trabajos poco calificados.
- Apoyo social escaso.
- Hijos e hijas menores.
- Hogares hacinados.
- Bajo nivel cultural.

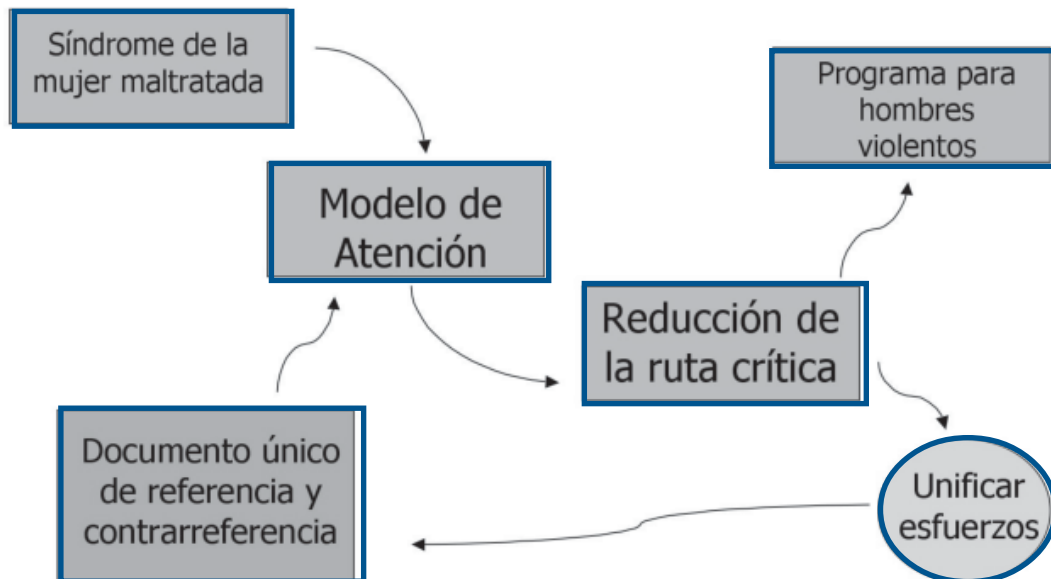


## Resultados

---

- Vínculos paradójicos entre víctima y agresor:
  - Desequilibrio de poder
  - Intermitencia del trato bueno-malo
  - Incertidumbre asociada a la violencia repetida, intermitente, sin causa específica aparente
- Pérdida de control
- Baja respuesta conductual

## Y AHORA, ¿QUÉ?





## **¿ POR QUÉ NO LO DEJA ?**

---

***¿ se vuelven adictas a los golpes ?***

**¿ es una enfermedad ?**

***¿ les llega a gustar ?***

***¿ se acostumbran ?***



## Diversos factores:

---

- Sociales
- Culturales
- Económicos
- Individuales
  - Psicológicos
  - Circunstanciales



# CÍRCULO DE VIOLENCIA





## SÍNDROME DE LA MUJER MALTRATADA

---

- SÍNDROME DE ESTOCOLMO
- INDEFENCIÓN APRENDIDA
- TRASTORNO DE ESTRÉS  
POSTRAUMÁTICO



## SÍNDROME DE ESTOCOLMO

---

- Identificación inconsciente con el agresor.
  - asumir la responsabilidad de la agresión de que se es objeto.
  - adoptar modos de pensar, actitudes, comportamientos del agresor.
- Vínculo interpersonal de protección, en un ambiente traumático y de restricción estimular.



## SÍNDROME DE ESTOCOLMO

---

- Negar la situación de amenaza y/o agresiones.
- Sentimientos de agradecimiento y aprecio hacia el agresor.
- Es una cuestión de supervivencia.
- Se desarrolla para proteger la propia integridad psicológica.

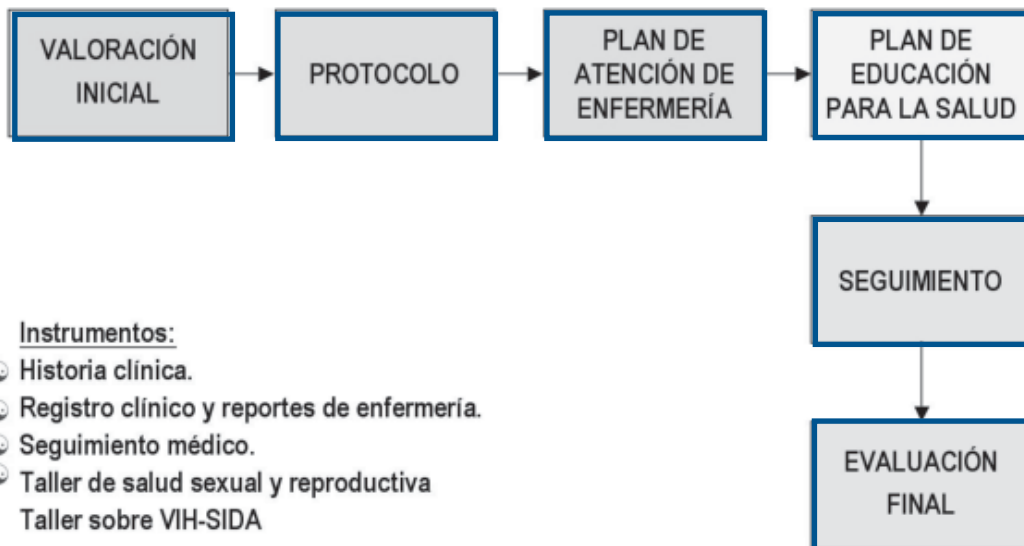


## INDEFENCIÓN APRENDIDA

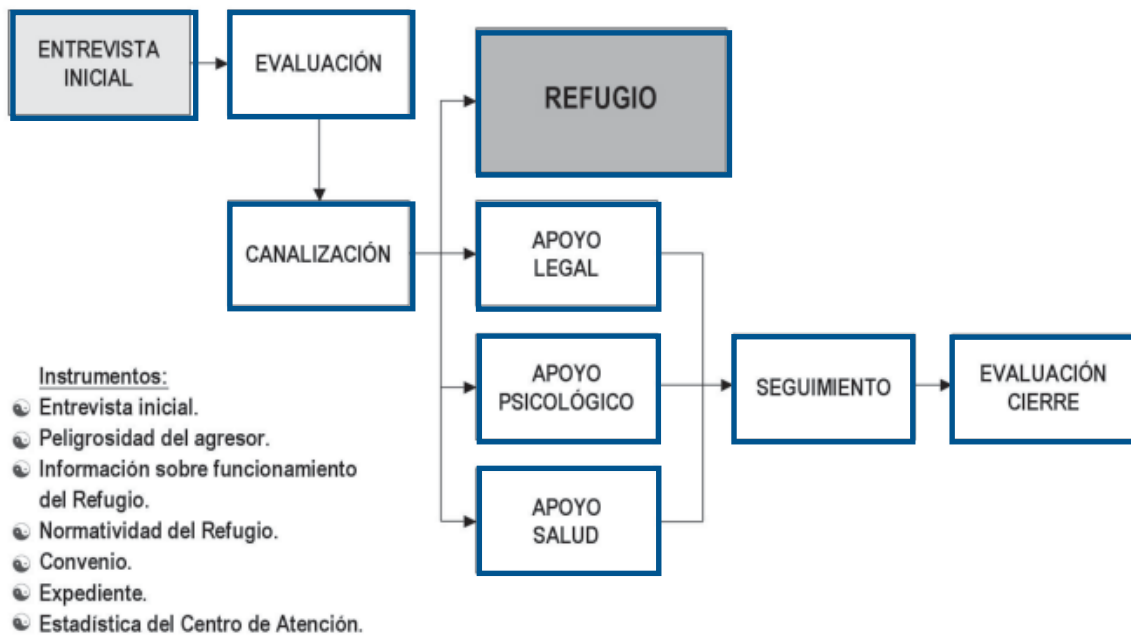
---

- El maltrato nunca viene por un motivo concreto
- Fracaso para contener las agresiones
- Incapacidad para acabar con la situación

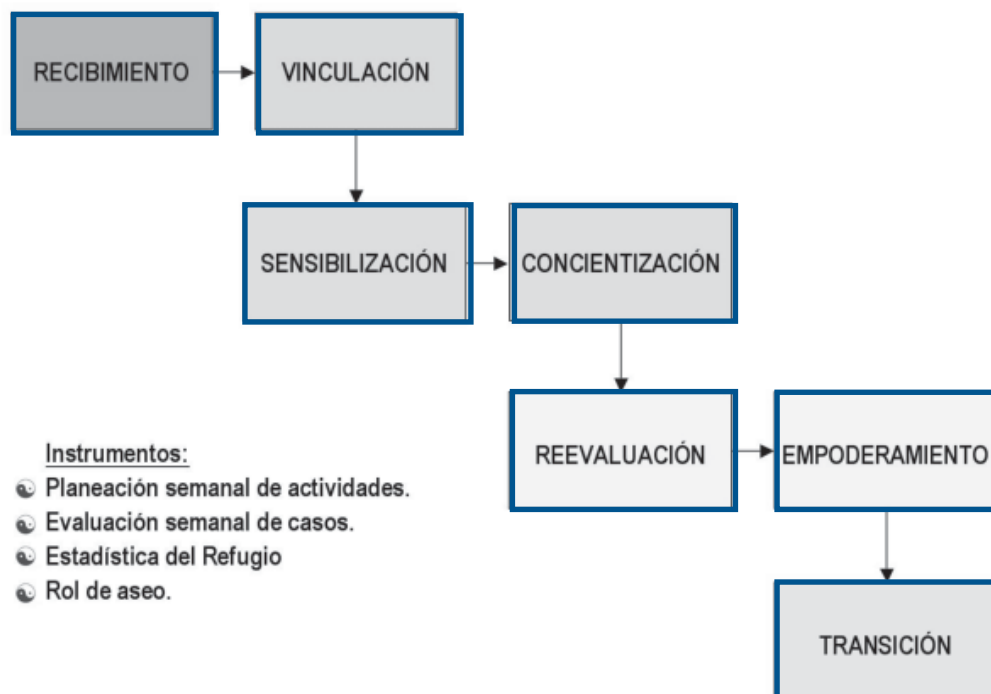
## Proceso de Atención Enfermería



## Centro de Atención



## Proceso del Refugio (15 días a 3 meses)





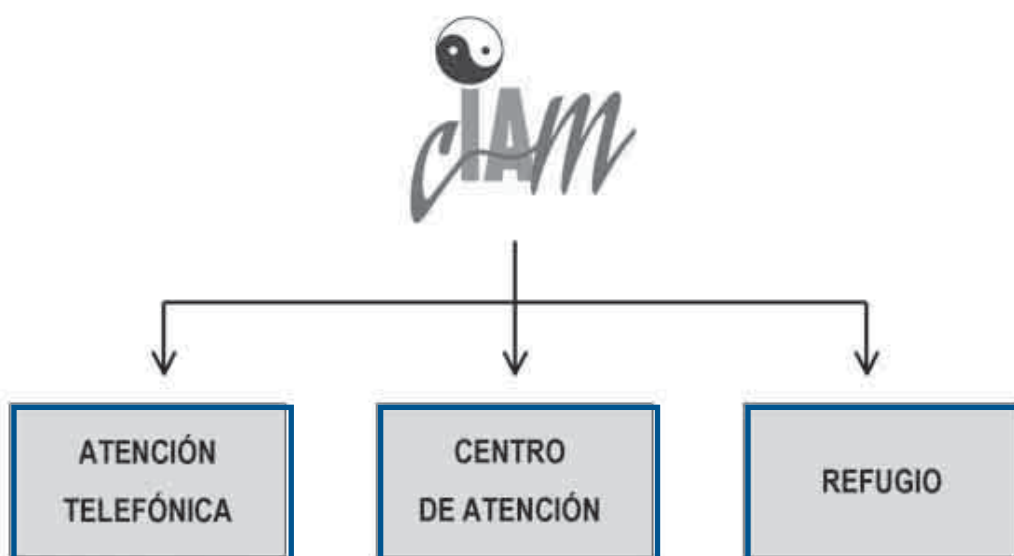
## Trabajo Social y Psicología



### Instrumentos:

- 🕒 Informe social.
- 🕒 Relato de figura humana.
- 🕒 Estadística diaria.
- 🕒 Familiograma y plan de vida.
- 🕒 Formato de seguimiento y acompañamiento.
- 🕒 Cuestionario de familiograma.
- 🕒 Construcción de roles de género: historia de pareja

## Etapas del Centro Integral de Atención a las Mujeres





### 3. Integración en la comunidad



## 4. Organigrama operativo



## Información sobre el funcionamiento del refugio

El refugio es un hogar **temporal** donde cada familia tiene su propio espacio físico (habitación) y de reflexión, el cual es respetado por el personal y por las familias que aquí habitan. El personal en el refugio está compuesto por tres psicólogas, dos trabajadoras sociales y dos enfermeras que laboran en turnos cubriendo las **24 horas del día**, los siete días de la semana, con el fin de ofrecerte a ti y a tus hijos e hijas una atención integral.

La organización del refugio (hogar temporal) está estructurada con base en horarios (para levantarse, bañarse, comer, hacer el aseo, etc.) que son necesarios para el buen funcionamiento de la casa y para que ustedes como familia tengan la oportunidad de continuar con sus funciones básicas.

Dentro de las actividades que las señoras realizan, están la colaboración en los roles de aseo del refugio, que incluyen dormitorio, baños, áreas comunes y de recreo, y la preparación de alimentos. Tanto las mamás como sus hijos e hijas participan en grupos informativos y educativos que favorecerán su desarrollo personal y familiar, pero sobre todo se les dará información para manejar mejor sus enojos (emociones) y su violencia. **Tú educas a tus hijos e hijas, pero los golpes no están permitidos, hay otras formas de educarlos y las puedes aprender aquí.**

Uno de los aspectos más importantes dentro de lo que ofrece el refugio y que requiere **tu compromiso**, es que contarás con el apoyo de una persona capacitada (psicóloga), que te facilitará un proceso personal con el fin de buscar **alternativas** de solución a tus problemas.

Es importante recordar que tu estancia en el Refugio es **voluntaria** y por ello puedes egresar en el momento que tú lo decidas, considerando los horarios de oficina (de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m.); además del **alta voluntaria**, existen otros dos tipos: el **alta necesaria**, que se da cuando tu conducta o la de tus hijos e hijas están en contra de los reglamentos del Refugio y afectan su funcionamiento; y el **alta por término de proceso**, que se da cuando hayas elaborado un plan de vida o hayas decidido qué hacer con base en tu proceso personal y familiar.

Finalmente, es necesario que recuerdes que ésta es una gran oportunidad para que recuperes el control de tu vida y decisiones. De tu participación, interés, colaboración y esfuerzo depende el resultado. **¡ÁNIMO!**

**NOTA:** al ingresar al refugio se te proporcionará todo tipo de apoyo de manera gratuita. Si tu puedes colaborar con artículos para tu uso personal, como lo son los de tu aseo personal y el de tus hijos e hijas (jabón, cepillo dental, desodorante, pasta dental, crema, shampoo, cepillo para el cabello, toallas sanitarias, pañales, etcétera), o bien otras cosas, **TE LO AGRADECEREMOS.**

Por otra parte, te informamos que al llegar a refugio, el personal a cargo revisará tus pertenencias para que dejes en la Consejería de refugio tus artículos de valor, como celulares, dinero, papelería importante, joyas y medicamentos, así como cualquier otra pertenencia que el personal de oficina considere conveniente.

### ACEPTACIÓN

---

Nombre y firma

## Entrevista inicial para víctimas de violencia intrafamiliar

Fecha del registro \_\_\_\_\_  
Entrevistadora \_\_\_\_\_

**FOTO  
USUARIA**

### I. DATOS GENERALES DE LA USUARIA

#### 1 IDENTIFICACIÓN Y LOCALIZACIÓN

Nombre \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
Originaria \_\_\_\_\_ Tiempo de residencia \_\_\_\_\_  
Razón del cambio de residencia \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 1.- EDAD

Actual \_\_\_\_\_  
Al iniciar la relación \_\_\_\_\_  
Al iniciar la convivencia en pareja \_\_\_\_\_  
Del primer maltrato \_\_\_\_\_

#### 2.- ESTADO CONYUGAL

Soltera \_\_\_ Unión libre \_\_\_ Casada \_\_\_ Separada \_\_\_ Divorciada \_\_\_ Viuda \_\_\_

En trámites de separación / divorcio (Sí) \_\_\_ (NO) \_\_\_  
Uniones Anteriores (Sí) \_\_\_ (NO) \_\_\_ ¿Cuántas? \_\_\_\_\_

#### 3.- HIJAS E HIJOS CONCEBIDOS CON

##### EL POSIBLE RESPONSABLE DE LA AGRESIÓN

Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____

##### OTRA PERSONA

Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____

#### 4.-¿DÓNDE Y CON QUIÉN VIVE ACTUALMENTE ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5.- NIVEL DE ESTUDIOS**

Sabe leer y escribir \_\_\_\_\_

Último grado de estudio \_\_\_\_\_

Primaria completa

Secundaria completa

Preparatoria completa

Universidad completa

Otros: \_\_\_\_\_

**6.- PROFESIÓN / OCUPACIÓN**

Trabajo actual \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Ingreso diario \_\_\_\_\_ semanal \_\_\_\_\_ mensual \_\_\_\_\_ Otro (especificar) \_\_\_\_\_

**7.- TIPO DE ABUSO EXPERIMENTANDO**

Físico (F)\_\_\_\_ / Psicológico (P)\_\_\_\_ / Sexual (S)\_\_\_\_ / Económico (E)\_\_\_\_

Agresión: Única\_\_\_\_ Frecuente \_\_\_\_\_

Incidente más grave \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de abuso has experimentado con mayor frecuencia?

\_\_\_\_\_

**8.- ACTOS COMETIDOS EN EL ABUSO**

Insultos y amenazas ( )

Humillación y desvalorización ( )

Puñetazos ( )

Patadas ( )

Bofetadas ( )

Mordiscos ( )

Estrangulamientos ( )

Empujones ( )

Fracturas ( )

Agresiones sexuales ( )

Retención en el hogar ( )

Carencias económicas ( )

Amenaza con uso de arma ( )

Otros ( )

**9.- CONTRA LOS BIENES**

Romper o tirar objetos de la casa \_\_\_\_\_

Destrozar sus pertenencias \_\_\_\_\_

Esconderlas \_\_\_\_\_

**10.- MEDIOS COACTIVOS**

Arma Blanca \_\_\_\_\_

1.- Machete

2.- Navaja

3.- Cuchillo

4.- Picahielo

- 5.- Otros  
Arma de fuego \_\_\_\_\_
- 1.- Pistola
- 2.- Revolver
- 3.- Otros

Objeto contundente \_\_\_\_\_

- 1.- Martillo
  - 2.- Bat
  - 3.- Macana
  - 4.- Otros
- Lanzamiento de objetos \_\_\_\_\_
- Otros \_\_\_\_\_

**11.- ¿EN ALGUNA OCASIÓN HAS SENTIDO QUE TU VIDA HA ESTADO EN PELIGRO?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12.- DENUNCIAS ANTERIORES POR EL MISMO MOTIVO**

Núm. de denuncias \_\_\_\_\_

Por iniciativa de \_\_\_\_\_

Núm. de denuncias retiradas \_\_\_\_\_

Núm. de denuncias en curso \_\_\_\_\_

**13.- SALIDAS DEL HOGAR**

Núm. de veces \_\_\_\_\_

Lugares a donde ha acudido \_\_\_\_\_

Tiempo de estancia \_\_\_\_\_

**14.- FAMILIAR**

¿Has sufrido anteriormente algún tipo de abuso? (En caso afirmativo describir respuesta):

En la infancia

\_\_\_\_\_

En la adolescencia \_\_\_\_\_

En la edad adulta \_\_\_\_\_

Durante el noviazgo \_\_\_\_\_

Durante el embarazo \_\_\_\_\_

¿Hubo experiencias de maltrato en tu familia de origen?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Le has contado el abuso que sufres a alguien? (En caso afirmativo describir respuesta):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



¿Has tenido algún tipo de trastorno psicológico? (En caso afirmativo describir respuesta):

---

¿Has recibido tratamiento? (En caso afirmativo describir respuesta):

---

**15.- ASISTENCIA MÉDICA** (En caso afirmativo describir respuesta):

Núm. de veces \_\_\_\_\_

Tipo de asistencia

---

Adquisición de certificados médicos

---

¿Tienes problemas de salud importantes?

---

¿Llevaste a cabo una planificación familiar?

---

¿Utilizas algún método anticonceptivo? \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

---

¿Cuándo fue la última vez que tuviste relaciones sexuales?

---

¿Crees estar embarazada?

---

¿Acostumbras ir al médico?

---

¿Acostumbras ir al ginecólogo?

---

¿Cada cuánto te realizas el *papanicolao*?

---

Antecedentes de enfermedades crónicas familiares

\_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

---

**16.- ADICCIONES** (En caso afirmativo describir respuesta):

¿Has tenido o tienes problemas de drogas o alcoholismo?

Frecuencia \_\_\_\_\_ 1.- Social 2.- Habitual 3.- Adictiva

Recibiste tratamiento \_\_\_\_\_

¿Dónde? \_\_\_\_\_

**17.- ¿HAS TENIDO PENSAMIENTO DE SUICIDO?** (En caso afirmativo describir respuesta):

¿Con qué frecuencia?

¿De qué forma? \_\_\_\_\_

¿Lo has intentado?

**II DATOS GENERALES DEL AGRESOR****1. IDENTIFICACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

Nombre \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Originaria \_\_\_\_\_ Tiempo de Residencia \_\_\_\_\_

Razón del Cambio de Residencia \_\_\_\_\_

**2. EDAD**

Actual \_\_\_\_\_

Al iniciar la relación \_\_\_\_\_

Al iniciar la convivencia en pareja \_\_\_\_\_

Del primer maltrato \_\_\_\_\_

**3. ESTADO CONYUGAL**

Soltero \_\_\_ Unión libre \_\_\_ Casado \_\_\_ Separado \_\_\_ Divorciado \_\_\_ Viudo \_\_\_

En trámites de separación / divorcio (SÍ) \_\_\_ (NO) \_\_\_

Uniones anteriores (SÍ) \_\_\_ (NO) \_\_\_ ¿Cuántas? \_\_\_\_\_

**5. NIVEL DE ESTUDIOS**

Sabe leer y escribir \_\_\_\_\_

Último grado de estudio \_\_\_\_\_

Primaria completa

Secundaria completa

Preparatoria completa

Universidad completa

Otros: \_\_\_\_\_

**6. OCUPACION**

Trabajo actual \_\_\_\_\_  
 Ingreso diario \_\_\_\_\_ semanal \_\_\_\_\_ mensual \_\_\_\_\_ Otro (especificar) \_\_\_\_\_  
 Empresa/institución o compañía donde trabaja  
 Nombre \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_  
 Horario \_\_\_\_\_  
 Tipo de contratación Honorarios ( ) Base ( ) Confianza ( ) Eventual ( )

Medio de transporte \_\_\_\_\_

**7. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS (DESCRIPCIÓN)****8. SEÑAS PARTICULARES** (tatuaje, lunar, cicatriz / en dónde)**9. ANTECEDENTES DE MALTRATO EN SU FAMILIA DE ORIGEN****10. MALTRATA FÍSICA O PSICOLÓGICAMENTE A LAS HIJAS (OS)** \_\_\_\_\_

De qué forma \_\_\_\_\_

Frecuencia \_\_\_\_\_

**11.- TIENE ALGÚN PROBLEMA RELACIONADO CON LOS CELOS**

(En caso afirmativo describir respuesta)

Frecuencia \_\_\_\_\_

Te causa algún prejuicio \_\_\_\_\_ 1.- Pareja 2.- Familiar 3.- Social

Por qué \_\_\_\_\_

**12. ¿HA TENIDO O TIENE UNA RELACIÓN EXTRAMARITAL?** \_\_\_\_\_**13. ¿HA TENIDO O TIENE AGRESIONES FÍSICAS O VERBALES CON AMIGOS O CONOCIDOS?**

(En caso afirmativo describir respuesta)

**14. ¿TIENE ALGÚN TRANSTORNO PSICOLÓGICO / PSIQUIÁTRICO?** \_\_\_\_\_

Cuál \_\_\_\_\_ Tratamiento \_\_\_\_\_

**15. ADICCIONES** (En caso afirmativo describir respuesta)

Ha tenido o tiene problemas de drogas o alcoholismo \_\_\_\_\_  
 Cuáles \_\_\_\_\_  
 Frecuencia \_\_\_\_\_ 1.- Social 2.- Habitual 3.- Adictiva  
 Recibe (o) tratamiento, cuál \_\_\_\_\_  
 Dónde \_\_\_\_\_

**16. TE MANIPULA POR MEDIO DEL DINERO**

De qué forma \_\_\_\_  
 1.- No me da 2.- Apenas lo necesario 3.- Me lo quita 4.- Me condiciona para dármelo  
 5.- Me restringe en quien o como debo gastarlo.

**17. HA TENIDO / TIENE PROBLEMAS DE** (En caso afirmativo describir respuesta):

Tipo laboral \_\_\_\_\_ Núm. veces \_\_\_\_\_  
 Tipo legal \_\_\_\_\_ Núm. veces \_\_\_\_\_  
 Tiene antecedentes penales \_\_\_\_\_

**18. HA PERTENECIDO O PERTENECE A ORGANIZACIONES DELICTIVAS**

(Criminales, contrabando, asaltos, secuestro, robo de autos, narcotráfico)

---

**19. HA PERTENECIDO O PERTENECE A CORPORACIONES MILITARES, INSTITUCIONES DE GOBIERNO, SINDICATOS U OTROS** (En caso afirmativo describir respuesta)**19. DATOS FAMILIARES / RED DE APOYO DEL AGRESOR**

Conoces a sus familiares \_\_\_\_\_  
 Datos de alguno de sus familiares, el más accesible y cercano a ella  
 Nombre \_\_\_\_\_  
 Parentesco \_\_\_\_\_  
 Edad \_\_\_\_\_  
 Ocupación \_\_\_\_\_  
 Dirección / Residencia \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_

¿Él conoce a alguna(s) persona(s) importante(s), influyente o político que le pudiera ayudar, en caso de tener un problema? (En caso afirmativo describir respuesta)

---

Conoces su (s) nombre (s) \_\_\_\_\_

Qué relación tienen

---

Qué tipo de ayuda podría brindarle

---



## 7. CIRCUNSTANCIAS EN QUE OCURRIÓ |\_|\_|

1. Alcoholismo
2. Juego de fútbol
3. Después de alguna reunión con sus amigos
4. Después de visitar a su familia de ella
5. Después de visitar a su familia de él
6. Llanto de las hijas e hijos pequeños por juego o accidente
7. Otro. (Especificar)

## 8. CONSECUENCIA |\_|\_|

1. Constusión
2. Luxación
3. Fractura
4. Herida
5. Asfixia mecánica
6. Ahogamiento por inmersión
7. Quemadura en primer grado
8. Quemadura en segundo grado
9. Quemadura en tercer grado
10. Violación
11. Contagio de ETS
12. VIH/SIDA
13. Abuso sexual
14. Aborto
15. Alteración psicológica
16. Trastorno psiquiátrico
17. Otro (Especificar)

## 9. AGENTE DE LA LESIÓN |\_|\_|\_|

1. Fuego, flama, sustancia caliente
2. Sustancias sólidas, líquidas y gaseosas tóxicas
3. Objeto punzocortante
4. Objeto contundente
5. Golpe contra piso o pared
6. Pie o mano u otra parte de cuerpo
7. Arma de fuego
8. Amenaza y violencia verbal
9. Múltiple
10. Otro (Especificar)
11. Se ignora

## 10. LUGAR DEL CUERPO |\_|\_|\_|

1. Cabeza o cuello
2. Cara
3. Brazos y manos
4. Tórax
5. Columna vertebral
6. Abdomen y/o pelvis
7. Espalda y/o glúteos
8. Piernas y/o pies
9. Área genital
10. Múltiple
11. Otro (Especificar)

## 11. GRAVEDAD DE LA LESIÓN |\_|\_|

1. Leve
2. Moderada
3. Grave

**PROBABLE REPOSABLE DE LA AGRESIÓN**

## 1. SE IGNORA |\_|\_|

## 2. EDAD |\_|\_| años |\_|\_| meses

## 3. SEXO |\_|\_| 1. Hombre 2. Mujer

## 4. PARENTESCO |\_|\_|

1. Padre
2. Madre
3. Padrastro
4. Madrastra
5. Cónyuge
6. Otro pariente
7. Novio o pareja
8. Otro eventual

**ATENCIÓN**

## 1. FECHA Y HORA DE OCURRENCIA

|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|\_|\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|  
 Día Mes Año Horas Minutos

## 2. SERVICIOS DE ATENCIÓN |\_|\_|

1. Consulta externa
2. Urgencias
3. Hospitalización
7. Otros servicios (Especificar) \_\_\_\_\_

3. ATENCIONES OTORGADAS \_\_|\_\_|

1. Tratamiento médico
2. Tratamiento quirúrgico
3. Tratamiento psicológico o psiquiátrico
4. Otro (Especificar) \_\_\_\_\_

4. AVISO AL MINISTERIO PÚBLICO |\_\_|

1. SÍ
2. NO

5. DESTINO DESPUÉS DE LA ATENCIÓN |\_\_|

1. Domicilio
2. Consulta externa
3. Hospitalización
4. Traslado a otra unidad médica
5. Unidad de asistencia social
6. Defunción
7. Otro (Especificar) \_\_\_\_\_

NOTIFICACION FECHA    |\_\_|\_\_| |\_\_|\_\_| |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|  
                                  Día        mes        año

NOTIFICANTE: NOMBRE \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

® FORMATO ESTADISTICO PARA USO EXCLUSIVO DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD POR VIOLENCIA FAMILIAR.

## Convenio de Aceptación de Ingreso al Refugio

En la Ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_.

CONVENIO relativo al internamiento al “REFUGIO PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA, SUS HIJOS e HIJAS MENORES DE EDAD”, dependiente de esta institución.

Que celebran por una parte la C. \_\_\_\_\_, de \_\_\_ años de edad y sus hijos e hijas menores de edad:

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos  
 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos  
 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos  
 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos

y a quien en lo sucesivo se le denominará “LA USUARIA” y por otra parte la C. \_\_\_\_\_, Directora General de la Asociación Civil denominada “\_\_\_\_\_” a quien en lo sucesivo se le denominará “EL REFUGIO”, instrumento que se regirá al tenor de los siguientes antecedentes y cláusulas.

### ANTECEDENTES

Manifiesta LA USUARIA que en virtud de la violencia que vive con su pareja, de nombre \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, el cual ha llegado a ocasionar maltrato PSICOLÓGICO, EMOCIONAL, FÍSICO Y ECONÓMICO, solicita el internamiento al REFUGIO PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA, SUS HIJOS E HIJAS MENORES DE EDAD dependiente de esta institución, sometiéndose a Reglamentos y Lineamientos referentes a su estancia en el REFUGIO, de los cuales se ha enterado por parte del personal que ahí trabaja, manifestando su conformidad con todo ello.

Manifiesta EL REFUGIO que, dado su objetivo, y previos los estudios sociales de la solicitante, ha acordado aceptarle en protección, durante el término máximo de 3 tres meses, o antes, si así lo desea LA USUARIA, comprometiéndose a proporcionar todo tipo de ayuda que brinda EL REFUGIO.

### CLÁUSULAS

Manifiesta EL REFUGIO que en virtud de la solicitud hecha por LA USUARIA, y una vez efectuados los estudios sociales, acepta a LA USUARIA en el refugio temporal, por un espacio máximo de 3-tres meses o antes, si así lo dispone LA USUARIA, o en caso de incumplimiento por parte de ésta, en cuanto a los estatutos y lineamientos del REFUGIO.

Manifiesta LA USUARIA encontrarse conforme con la cláusula que antecede y se compromete a cumplir con todas y cada una de las reglas y lineamientos que rigen en el refugio, y acepta su salida inmediata en caso de incumplimiento, sin reclamación alguna, así como al tiempo máximo de 3-tres meses o antes a criterio personal.



Manifiesta LA USUARIA que se compromete a no revelar a ningún particular, institución, partido político o medio de comunicación, la ubicación del refugio, por ninguna causa, cuando haya dejado el mismo.

**Convenio**

Encontrándose ambas partes de conformidad con lo señalado en este documento, se comprometen a cumplirlo en todas y cada una de sus partes y a denunciar el incumplimiento, firmando y ratificando, previa lectura de lo expuesto ante los testigos que al calce firman y dan fe.

Manifiesta LA USUARIA C. \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ años de edad, que es su decisión y responsabilidad ingresar a sus hijos e hijas menores de edad de nombres:

- \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos
- \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos
- \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos
- \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

estando o no éstos de acuerdo, por considerar necesaria la protección de ella y sus hijos.

DAMOS FE ..... LA INSTITUCIÓN

EL REFUGIO

LA USUARIA

\_\_\_\_\_  
Directora General Asilada

\_\_\_\_\_  
C.....

TESTIGO

TESTIGO

\_\_\_\_\_  
TS.....

\_\_\_\_\_  
Psic.....Internamiento

## Refugio para Mujeres, sus Hijos e Hijas en Situación de Violencia Familiar

Datos generales:

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ SM/Reg \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Datos particulares:

Edad: \_\_\_\_\_  
Estado conyugal (marque el correspondiente):  
\_\_\_\_ Casada \_\_\_\_ Divorciada \_\_\_\_ Soltera \_\_\_\_ Unión libre \_\_\_\_ Viuda  
Número de hijos e hijas: \_\_\_\_\_

Nombre y edades de los hijos e hijas

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

Servicios solicitados (describir brevemente lo que solicita la persona):

\_\_\_\_\_

¿Cómo supo de esta institución?

\_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien recibe:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Convenio de traslado del refugio

En la Cd. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_.

Se realiza el presente convenio de ingreso al Refugio de la Ciudad de \_\_\_\_\_, perteneciente a la institución denominada \_\_\_\_\_

Institución que canaliza: \_\_\_\_\_

### ANTECEDENTES

La C. de nombre \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de edad y sus hijos e hijas menores de edad de \_\_\_\_\_ nombres \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de edad, respectivamente, acudieron a las oficinas de \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_ con la finalidad de solicitar protección en un Refugio debido a la situación de violencia familiar en que se encuentra.

II.- Una vez valorada la situación de riesgo de la familia por la señora y el personal de \_\_\_\_\_, se le ofrecieron a las señora las opciones de Refugios en donde se le pueda brindar la protección que requiere en ese momento.

III.- La C. \_\_\_\_\_ acepta voluntariamente ingresar al Refugio de la Ciudad de \_\_\_\_\_, ubicado en \_\_\_\_\_, perteneciente a la Institución denominada \_\_\_\_\_.

### ACUERDOS

El personal de \_\_\_\_\_.

I.- Se compromete a realizar el contacto con el personal del Refugio de \_\_\_\_\_ para solicitar la protección y seguimiento del caso en mención, enviando para ello el Reporte correspondiente.

II.- Se compromete a valorar los recursos económicos de la familia a canalizar, de sus apoyos familiares y amistades, o bien de las instituciones de asistencia social que puedan colaborar con la señora en el costo de los pasajes para su traslado al Refugio que le brindará protección, cubriendo dicho apoyo los pasajes con destino. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_.

III.- Una vez que la familia ha sido trasladada al Refugio, el personal de \_\_\_\_\_ verificará que efectivamente la señora haya llegado a él; asimismo, el personal colaborará con el Refugio que recibió a la familia si éste necesitara de llamadas telefónicas o visitas domiciliarias en relación con el caso canalizado y que sean en \_\_\_\_\_.

La C. \_\_\_\_\_

I.- Acepta cumplir con todos y cada uno de las reglas y lineamientos que rigen el Refugio, y aceptar su salida inmediata en caso de incumplimiento.

II.- Se compromete a no revelar a persona, institución, partido político o medio de comunicación, la ubicación del Refugio, por ninguna causa, cuando haya dejado el mismo.

III.- Manifiesta la Sra. \_\_\_\_\_ que es su decisión y responsabilidad ingresar a sus hijos e hijas menores de edad de nombres.

Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____
Nombre _____	Edad _____

Estando o no éstos de acuerdo, por considerar necesaria la protección de ella y sus hijos.

**OBSERVACIONES:**

La Lic. \_\_\_\_\_, quien trabaja para \_\_\_\_\_ realizó el contacto telefónico con la Lic. \_\_\_\_\_ quien trabaja para del Refugio de la ciudad de \_\_\_\_\_ perteneciente a la institución \_\_\_\_\_, con el fin de acordar el apoyo de protección a la familia.

**NOTAS:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DAMOS FE .....

Directora. Lic. \_\_\_\_\_

Lic. Psicóloga Trabajadora Social  
\_\_\_\_\_

Lic. C. (usuaria)  
\_\_\_\_\_

### Trabajo Social. Acompañamiento y seguimientos

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

Número de seguimiento o acompañamiento Fecha: \_\_\_\_\_

## Entrevista telefónica

Entrevistadora: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

¿De dónde me llamas? \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_

¿Estás en situación de peligro?

SÍ\_\_ NO\_\_

Descríbela:

\_\_\_\_\_

¿Ha habido maltrato antes?

SÍ\_\_ NO\_\_

¿Estás lastimada?

SÍ\_\_ NO\_\_

DESCRIBE:

\_\_\_\_\_

Tipo de maltrato:

DESCRIBE:

Verbal \_\_\_\_\_

Físico \_\_\_\_\_

Sexual \_\_\_\_\_

Económico \_\_\_\_\_

Frecuencia:

\_\_\_\_\_

¿Puedes salir?

SÍ\_\_ NO\_\_

¿Tienes hijos e hijas? \_\_\_\_\_ ¿Cuántos?

Nombre y edades de los hijos e hijas

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años cumplidos

¿Han sufrido maltrato?

SÍ\_\_ NO\_\_

DESCRIBE:

---

¿Has denunciado?

SÍ\_\_ NO\_\_

DESCRIBE:

---

¿Cuántas veces?

SÍ\_\_ NO\_\_

DESCRIBE:

---

¿Cómo te enteraste de nosotras?

Radio  
Periódico  
Folleto  
Amiga  
Trabajo social

Nombre de la trabajadora social:

---

Clínica:

---

OBSERVACIONES:

---

---

*El Manual de procedimientos para centro de atención y refugio  
para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual*  
se imprimió en el mes de noviembre de 2004 en Talleres Gráficos de México,  
Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, delegación Cuauhtémoc,  
C.P. 06280, México, D.F. Tel. 57 89 90 11 y 57 89 91 10  
tgdemex@mail.internet.com.mx

La edición consta de 200 ejemplares