



**GOBIERNO
FEDERAL**



Manual de Atención Telefónica **Vida sin Violencia**

TOMO III Servicios de la atención telefónica
Atención psicológica, orientación jurídica
y canalización

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

Manual de Atención Telefónica
Vida sin Violencia

TOMO III

Servicios de la atención telefónica

Atención psicológica, orientación jurídica y canalización

Directorio INMUJERES

María del Rocío García Gaytán
Presidenta

María Elena Álvarez Bernal
Secretaria Ejecutiva

Victoriana Jiménez Jacinto
Directora General de Transversalización
de la Perspectiva de Género

Coordinación
Thelma Elena Pérez Álvarez

Contenidos
Pável Zárate González
Claudio Tzompantzi Miguel
Thelma Elena Pérez Álvarez
Eleuteria Román Cuevas
Reyna Xóchitl Mondragón Vázquez

Revisión
Héctor Martín Frías Barrón
María Guadalupe González Madrigal
Julia Pérez Cervera
Martha Alida Ramírez Solórzano
Eleuteria Román Cuevas

©Instituto Nacional de las Mujeres

INMUJERES
Alfonso Esparza Oteo 119
Col. Guadalupe Inn
México, D.F., C.P. 01020

Primera edición: noviembre de 2012

ISBN: En trámite

Impreso en México / *Printed in Mexico*

EJEMPLAR GRATUITO/PROHIBIDA SU VENTA

ÍNDICE

ATENCIÓN PSICOLÓGICA	5
Generalidades	6
Contención emocional	6
Movilización de la usuaria	9
Manejo de emociones	12
Factores de emergencia	15
Suicidio	15
Trastornos psiquiátricos	19
Uso de sustancias	20
Acciones de autocuidado emocional para las orientadoras/es	20
Resumen	23
ORIENTACIÓN JURÍDICA Y CANALIZACIÓN	25
Generalidades	26
Derechos humanos de las mujeres	26
Acceso a la justicia	27
Procesos jurídicos en la atención de la violencia contra las mujeres	28
Divorcio	30
Pensión alimenticia	34
Régimen de visita	35
Custodia de menores	35
Retención o sustracción de menores	36
Lesiones	37
Denuncia en caso de violencia	39
Hostigamiento y acoso sexual	40
Conceptualización	41
Tipos de gravedad	44
Marco legal	47
Canalización	56
Resumen	59
GLOSARIO	60
BIBLIOGRAFÍA	70
APÉNDICES	72
I. Síntesis de la Guía de atención médica a personas violadas	72
II. Directorios	77
Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres	77
Gobierno Federal	77
Líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia	
en la República Mexicana	77
Centros de Justicia para las Mujeres	78
Centros de Atención Externa	78
III. Legislación	79

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVOS

- Conocer los objetivos centrales de la atención psicológica.
- Evaluar el riesgo emocional en el que se encuentra la usuaria en la llamada telefónica.
- Identificar los elementos principales de la contención emocional.
- Proporcionar contención emocional por parte de la orientadora en el servicio de atención telefónica.
- Evaluar los momentos precisos de intervención en el área emocional.
- Identificar los principales síntomas del desgaste laboral.
- Sensibilizar en el autocuidado de las orientadoras y orientadores.

Generalidades

Dilucidar el estado emocional de la persona en crisis e identificar los procesos emocionales, cognitivos e interpersonales que han contribuido a ella, con la intención de canalizarla a una institución especializada, es el objetivo principal de la atención psicológica.

En ello radica la importancia de conocer el espectro de situaciones de índole psicológica para afrontarlas con herramientas útiles que posibiliten una valoración inmediata y una intervención eficaz en el inicio del tratamiento. Incluso, más que suponer que las orientadoras/es deban estar entrenadas/os en técnicas y estrategias de psicoterapia, el propósito es que conozcan y dominen herramientas clave para el tratamiento subsecuente en caso necesario.

Para proporcionar una adecuada atención psicológica durante la llamada, es necesario que las orientadoras/es identifiquen aspectos de bienestar psicológico que requieran atención inmediata. En una jerarquización de prioridades, es importante recordar que al bienestar psicológico le precede la seguridad física, por lo que no habrá de perderse tiempo en indagar cuestiones medianamente relevantes para la canalización de la usuaria.

Como orientadoras/es habremos de investigar sólo lo evidente y necesario. Aun cuando podamos rastrear las causas psicológicas que preceden a la situación actual y plantear vías de solución, habremos de preguntarnos si éstas son relevantes para la atención y su consecuente canalización, ya que en muchas ocasiones tales indagatorias podrían deberse más a la curiosidad de quien orienta que por una auténtica necesidad.

La asesoría psicológica es uno de los servicios de la línea telefónica que se encarga de escuchar los sentimientos, pensamientos y acciones originados alrededor de un hecho de violencia, con miras a conformar diversas alternativas con las cuales podrían minimizarse sus repercusiones.

Contención emocional

Las orientadoras/es especializados en Psicología llevan a cabo un proceso de contención, que si bien las abogadas/os pueden realizar también, no tienen la formación profesional de las psicóloga/os, que son las especialistas indicadas

para guiar a las personas a manejar las sensaciones y sentimientos que experimentan al vivir un suceso violento, y proporcionarles seguridad, apoyo y contención a la persona en situación de violencia. Una intervención de contención emocional eficaz es notoria cuando la persona se siente más segura, es capaz de controlar su experiencia emocional y de iniciar un proceso de cambio (Ministerio de Salud, 2003).

Durante el transcurso de la vida, experimentamos diversas variaciones en la forma de vivirla que en ocasiones suelen producir desequilibrios que originan pérdida de control, como la violencia de género, por ejemplo. Aunque en el largo plazo estas experiencias son un aprendizaje de vida, en un corto tiempo trascienden en ansiedad y estrés por la incertidumbre y el daño emocional.

La contención en el área de Psicología es un procedimiento que debe ser realizado por una persona debidamente capacitada en el área de la salud, con habilidades terapéuticas, experiencia técnica y habilidades personales como la escucha y capacidad de captar y responder a los cambios en la contingencia de la relación y/o del ambiente (Ministerio de Salud, 2003).

La contención emocional tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona afectada por una fuerte activación emocional, que puede derivar en conductas perturbadoras. Si bien los procesos de contención son muy variados, algunos de sus componentes son semejantes, como la validación de la experiencia y la objetivación de las emociones experimentadas.

Mediante la validación de la experiencia, se establece un primer contacto que permite a la víctima disminuir su sensación de soledad y desesperación. En este componente resulta fundamental que se le dé importancia al discurso de la persona, evitar imponerle etiquetas o apreciaciones personales y permitir el flujo discursivo que haga de la situación un evento narrable y comprensible.

Lo fundamental es propiciar que la persona tenga la percepción de que entendemos lo que dice en su totalidad, sin cuestionar de manera directa o indirecta la verdad de su dicho. En el momento en que la persona percibe que entendemos como cierto cuanto nos dice, su hiperactivación emocional puede comenzar a descender gracias a la confianza que deposita en quien le escucha (Ministerio de Salud, 2003).

Ejemplo:

Usuaría: Es que me siento muy mal... no sé qué hacer... no creo que pueda entenderme.

Orientadora: No puedo saber exactamente cómo se siente, pero sí creo que usted está atravesando por una situación muy difícil.

Ejemplo:

Usuaría: Si supiera por lo que he pasado... ya no puedo con esto.

Orientadora: Ayúdeme a entender cómo se siente en estos momentos.

Ejemplo:

Usuaría: Tal vez piense que es una tontería, pero estoy desesperada.

Orientadora: No creo que sea una tontería, sólo algo grave puede tenerla tan desesperada.

La objetivación de las emociones es un elemento de contención porque hace tangible la abstracción de la experiencia (Casado y Calonge, 2001), y se relaciona con aprehender simbólicamente lo que por el momento permanece difuso e innombrable. Cuando las personas no pueden describir cómo se sienten es porque no tienen claridad ni conciencia del sentimiento o sentimientos que están experimentando y por tanto no pueden manejarlos con sus propias estrategias de afrontamiento.

Objetivar un sentimiento es darle nombre a esa sensación difusa y abstracta de la cual se tienen experiencias para afrontarlo. Para objetivar un sentimiento durante la llamada, debe explorarse el repertorio lingüístico de la usuaria para que ella misma asigne un nombre a la emoción que experimenta.

En ocasiones es necesario ejercer roles directivos para la asignación de estos nombres, ya que las personas no tienen suficientes recursos de verbalización. En tales casos se puede ofrecer una lista de opciones y que la persona elija la que se acerque más a su experiencia.

Ejemplo:

Usuaría: Estoy muy mal, muy mal... Me dan ganas de vomitar.

Orientadora: Necesito que trate de contármelo un poquito más despacio...

Usuaría: Es que no puedo...

Orientadora: ¿Qué es lo que siente?

Usuaría: Un hueco en el estómago.

Orientadora: ¿Como si fuera de coraje?

Usuaría: No.

Orientadora: ¿Cómo de qué?

Usuaría: Como de impotencia.

Dado que la contención emocional busca tranquilizar a la persona, el trabajo restante de manejo de emociones compete a otro ámbito de atención. Si bien la mayoría de las ocasiones ésta se realiza durante la canalización, quizás en otras también es necesario comenzar con este proceso durante la misma llamada de atención primaria.

Hay que precisar que la contención emocional se distingue del manejo de emociones porque en la primera la meta es disminuir la activación emocional, y en la segunda es activar las emociones para generar cambios en la experiencia vivida, como se verá más adelante.

Mobilización de la usuaria

El segundo punto a considerar en la dimensión psicológica de la atención telefónica es el estado de estancamiento en que puede encontrarse una usuaria en el momento de la llamada. Para que se dé un proceso eficaz en la atención, debemos contar con cierto nivel de funcionalidad o movilización de la persona, ya que de lo contrario las posibles soluciones se volverán inviables ante una parálisis de acción.

La falta de funcionalidad de una víctima de violencia es un tema recurrente entre el personal orientador que no sólo afecta el proceso de atención, sino también en el estado mental de las orientadoras/es en cuanto a la eficacia de sus intervenciones telefónicas. De aquí la importancia de echar mano de herramientas que puedan facilitar la atención.

La razón de esta inmovilidad se basa en una conjunción de factores tanto individuales como interpersonales, que favorecen un patrón particular de interacción entre cada orientadora y usuaria. Entre los factores personales destacan los tipos de afrontamiento que puede presentar la persona y la estructura de personalidad que posee.

Mientras los estilos de afrontamiento más activos poseen recursos suficientes para impedir la inmovilización, los pasivos o huidizos favorecerán posiciones

más dependientes durante toda la intervención (Roberts, 2005). Esto se combina a su vez con el propio estilo de intervención de las orientadoras/es, que puede oscilar desde un extremo directivo hasta un papel netamente facilitador.

Las múltiples combinaciones que pueden presentarse entre los dos sujetos interactuantes pueden obstaculizar la fluidez del proceso y hacerlo más o menos accidentado. Las orientadoras/es experimentadas podrán oscilar entre ambos extremos según las circunstancias, y serán conscientes de las reacciones que les produce la inmovilidad de una usuaria; para ello, han de verbalizar estas reacciones, ya que un error muy frecuente es reaccionar con enojo o ira frente a la pasividad o neutralidad de la víctima. Frente a una disposición neutralizante, por su incapacidad para conectarse emocionalmente con la orientadora, se han de implementar técnicas de *espejeo* emocional de modo que se pueda avanzar en el contacto psicológico que posibilite la continuación de la atención.

Ejemplo:

Usuaría: No sé qué hacer.

Orientadora: Me dijo que su cuñada vive cerca de usted. ¿Cree que ella pueda acompañarla al hospital?

Usuaría: No, no quiero que se entere.

Orientadora: ¿Hay alguien más que pueda asistirle en este momento?

Usuaría: No, no quiero salir de aquí.

Orientadora: ¿Quiere que pida una ambulancia a su domicilio?

Usuaría: No, se va a hacer un escándalo.

Orientadora: Es muy probable que exista miedo, déjeme intentar ayudarla.

Usuaría: Sí quiero ayuda sólo que no sé qué pueda pasar.

Orientadora: Claro que puede existir incertidumbre... sólo que en este momento necesita atención médica, necesitamos vencer el miedo porque ahorita lo más importante es su salud. ¿Cómo puede salir discretamente al hospital?

Usuaría: No sé... Le puedo hablar a «X», que es mi vecina.

Además de los aspectos emocionales atribuibles a ambos actores de la atención telefónica, cabe destacar un tercer factor: las pautas de interacción entre orientador/a y usuaria. Ante una situación de inmovilidad, el primer impulso de la orientador/a es adoptar un papel más directivo, como se señala en la guía de intervención. Pero si la posición inmóvil no es neutralizante sino sólo dependiente, es más fácil continuar la atención. Sin embargo, cuando el papel

neutralizante se hace presente, comienza a gestarse a lo largo de la llamada un patrón complementario de interacción, donde las orientadoras/es promueven la búsqueda de soluciones y más soluciones, y la postura neutralizante de la usuaria no hace más que desestimarlas.

En tal caso, se configura un esquema de interacción de persecución y huida (Asen, 2004), que por lo general se escala hasta que la llamada termina abruptamente por la falta de concreción, que sólo satisface los impulsos personales de la usuaria y son secundarios a la solución real de su situación.

Para cortar el patrón circular de persecución y huida, es necesario modificar el sentido en las intervenciones. Un primer paso es, como ya referimos, el *espejeo* emocional (Ivey *et al.*, 2010), una técnica de intervención mediante la cual se verbaliza a la usuaria lo que desde un punto de vista externo parece experimentar en su relación con el otro, por ejemplo: «A mí me parece que usted puede sentirse...» (en alusión al estado emocional que parece demostrar la usuaria/o).

Ejemplo:

«Me parece que tiene miedo de que esto se haga más grande.»

«Tal vez me equivoque, pero yo la escucho muy enojada.»

«Se oye muy agitada, no parece estar tranquila como dice.»

De la misma manera, se puede *espejear* el estado emocional que la usuaria le hace experimentar a la orientadora, para verbalizar y hacer consciente que la usuaria/o está tomando un papel activo dentro de la interacción, mismo que consiste en neutralizar a la orientadora.

Así se intenta hacer evidente, tanto para la usuaria como para las orientadoras/es, el patrón de interacción que impide el avance del proceso de atención. En la mayoría de los casos, al evidenciar este «juego» de interacción, pierde sentido y se desactiva. Es decir, no se trata de regañar a la usuaria por su falta de cooperación, sino de hacerle notar de manera sutil que su inmovilidad obstaculiza la ayuda.

Ejemplo:

«Debemos tomar una decisión por más difícil que parezca.»

«Me está resultando difícil ofrecerle una alternativa que le parezca aceptable.»

«Quisiera que volviera a pensar en lo que le mencioné... porque parecería que se agotan las opciones.»

Sin embargo, habrá ocasiones -las menos- en que persista el patrón neutralizante de la víctima, en cuyo caso puede cambiarse el sentido del *espejeo* y propiciar una divergencia de dirección entre orientador/a y usuaria. Para ello, lo primero es retomar el control emocional propio para evitar las orientadoras/es caigan en la posición neutralizada de frustración. Posteriormente, pueden verbalizar sugerencias indirectas de «lo que ha funcionado en otros casos» o lo que ella haría en el lugar de la víctima, pero sin esperar un compromiso de la usuaria. Por el contrario, se debe enfatizar que «en otros casos», tal o cual estrategia ha funcionado, pero es difícil que resulte en la situación presente por ser mucho más grave o complicada. El propósito de esta estrategia es ofrecer tres o cuatro opciones para la usuaria, pero de manera indirecta y sin esperara que se comprometa, solamente se le subraya que en otra situación podría comenzar a dar solución a su problemática.

Al cambiar el patrón de persecución y neutralización por uno de separación, la neutralización comienza a ceder terreno y se transforma en un acercamiento de la usuaria, y así lograr su movilización cuando se presenta un obstáculo significativo dentro del proceso.

Manejo de emociones

Dentro de la socialización que vivimos mujeres y hombres, las emociones suelen ser poco valoradas, pues en el imaginario colectivo se relacionan con lo femenino, no así la razón, que se vincula más con lo masculino. Sin embargo, las emociones son una característica humana de gran utilidad para la vida cotidiana, pues nos guían al enfrentar momentos difíciles.

Nuestra sociedad padece de una enfermedad emocional por el aumento de crecientes manifestaciones de violencia. Vivimos una época en que el tejido social parece deshacerse a una velocidad impresionante, con daños a nuestra calidad de vida y de nuestras comunidades (Castro Aguilar, 2007).

Concientizarnos al respecto, requiere de aprender a expresar nuestros sentimientos sin catalogarlos como buenos o malos, a ponerles nombre, atenderlos y saber cómo canalizarlos. La identificación de emociones nos da la oportunidad de desarrollar una habilidad relacional, que nos capacita como seres pertenecientes a un contexto social. Sólo cuando conectamos con nuestros

sentimientos, los atendemos, jerarquizamos y somos capaces de establecer empatía con los sentimientos y circunstancias de los demás.

Goleman (1996) menciona que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros sentimientos propios y ajenos, de motivarnos y de manejar bien nuestras emociones y relaciones. No es más inteligente quien obtiene mejores calificaciones en sus estudios, sino quien pone en práctica habilidades que le ayudan a vivir en armonía consigo mismo y con su entorno. La mayor parte de las habilidades para conseguir una vida satisfactoria son de carácter emocional, no intelectual. Por ello, la orientación psicológica debe enfocarse a la identificación de los sentimientos asociados a la violencia de género y buscar alternativas para expresar dichas emociones sin que nadie resulte lastimado.

Asimismo, habrá que saber distinguir el momento preciso para iniciar el manejo de emociones, ya que en ocasiones es posible incurrir en el error de activar emociones que permanecían tangenciales al suceso y que, tras su activación, exacerbaban la crisis. Para reconocer el momento adecuado, habremos de ponderar si existe el riesgo de desarrollar psicopatologías asociadas con el incidente por la falta de reconocimiento o expresión de las emociones. En caso de no haberlos o que en un análisis costo-beneficio el riesgo sea menor, debe evitarse la activación de las emociones.

Un lenguaje claro y sencillo durante la llamada telefónica, que se acomode a las formas de expresarse de la usuaria, dará mayor confianza para contar la experiencia porque ayudará a superar los posibles obstáculos.

Es conveniente que desde el inicio se pueda expresar la importancia que tiene la actitud de pedir ayuda y agradecer la confianza de compartir lo sucedido (Velázquez, 2003).

Cuando en la atención es imprescindible trabajar con las emociones de la usuaria para evitar que perturben su funcionamiento o evitar el logro de las metas, pueden utilizarse diferentes técnicas para la expresión de dichas emociones y después darles un cauce funcional y adaptativo.

Las emociones, entendidas como experiencias subjetivas que se formalizan en el lenguaje, son susceptibles de transformarse y manipularse en función de la relación que cada persona establece con ellas. Mientras estas emociones permanecen fuera de la narrativa, interfieren en la experiencia de violencia de

la persona. De aquí el imperativo de describir con claridad cada una de las emociones experimentadas antes, durante y después del evento, ya que cada elemento de la experiencia adquiere un sentido y un orden, y es posible manipular cada emoción.

Para que la persona pueda reconocer emociones asociadas con el evento que no ha identificado con claridad, ha de modificar su lenguaje al referirse a la experiencia, es decir, trasladar su discurso racional o cronológico a uno emocional, es decir, de un lenguaje intelectual a uno afectivo.

Cuando la persona refiere «lo que piensa» de su experiencia de violencia, hay que motivarla a que exprese «lo que siente». Como estrategia de afrontamiento, la persona insistirá involuntariamente, a retornar a un lenguaje intelectualizado para establecer una barrera y poner distancia con las lesiones emocionales experimentadas. Sin embargo, es importante reiterarle constantemente que use un lenguaje afectivo. Cuando las afirmaciones son del tipo «yo sé que...», «pienso que» o «me parece que...», será necesario hacer este ajuste en el lenguaje (por ejemplo: «eso es lo que piensa, pero ¿qué siente?»).

En muchos casos, el reconocimiento de las emociones asociadas produce, en un primer momento, más malestar que alivio. Por ello, habrá de trabajarse en la normalización de dichas emociones, haciéndole percibir a través del discurso que los efectos del suceso en su vida los ha experimentado la mayoría de las personas en condiciones similares. Así como es importante que la usuaria supere la sensación de soledad durante la contención emocional para aliviar la carga de la crisis, también ayuda que supere la sensación de excepcionalidad, de no ser la única que afronta estas situaciones.

A través de la normalización (Mitchell y Anglin, 2009), las personas en general reaccionan de determinada manera frente a las amenazas a su integridad o su vida, y esto conlleva, naturalmente, emociones específicas comunes y compartidas. Así, además del reconocimiento de las emociones, se logra su aceptación, paso fundamental para una correcta canalización, y evita convertir esas emociones en un obstáculo para la recuperación de la funcionalidad.

Entre las diferentes formas de abordar las emociones que interfieren en el proceso de atención a víctimas de violencia, una que puede ser muy útil es la externalización (White, M. y Epston, D., 1993). Con esta técnica es posible

«cosificar» las emociones perturbadoras para establecer una relación entre persona y emoción como entidades separadas y cuya interacción puede modificarse.

Al externar una emoción previamente identificada y descrita, se le asignan características físicas proyectadas por la persona desde su propia experiencia y asignación de significados. De este modo, se pide a la usuaria que describa tamaños, peso, textura o cualquier otra característica y desarrolle una creación simbólica plausible de dicha emoción. Con esta actividad es posible visualizar a futuro los cambios, inclusive físicos, que debería experimentar para que ya no sean molestas o perturbadoras –hacer que una tristeza de cinco metros de alto se reduzca hasta medio metro, por ejemplo– y equiparar esos cambios físicos con acciones concretas para conseguir la modificación interna de la emoción.

Aunque la externalización es un buen ejemplo del manejo de emociones para su canalización y adaptabilidad, es posible desarrollar otros mecanismos para obtener los resultados esperados, siempre teniendo en cuenta que la atención psicológica en el servicio de la línea telefónica tiene alcances limitados y concretos y a que el criterio que debe prevalecer es obtener resultados sin rebasar lo que la urgencia o la necesidad requieren.

Factores de emergencia

Durante cualquier llamada telefónica de una víctima de violencia es posible enfrentarse a situaciones que, por su naturaleza, rebasen la capacidad del servicio, ya sea por su urgencia o por la dificultad que impide la consecución de los procedimientos del servicio. Estos casos específicos son la tentativa de suicidio, los trastornos psiquiátricos y el uso de sustancias adictivas.

Suicidio

El suicidio, en su definición más sencilla, es el acto de terminar intencionalmente con la propia vida. De acuerdo con Edwin Shneidman (1993; citado en Elkin, 2000), es el «acto consciente de aniquilación autoinducida, que se comprende mejor como un malestar multidimensional en un individuo necesitado que define una situación para la cual este acto se percibe como la mejor solución».

Shneidman describe al suicidio como «un profundo dolor psíquico, un dolor lacerante, angustioso, profundo y constante de tipo psicológico».

El suicidio puede conceptualizarse como un método para resolver problemas de un sufrimiento intolerable, relacionado con sentimientos de desesperación e impotencia. Representa un conflicto entre la voluntad de vivir y el hecho de hacerlo a merced de las tensiones incontrolables.

Existe una gran diferencia entre mujeres y hombres en los actos suicidas. Los hombres cometen suicidio con una frecuencia cuatro veces mayor que las mujeres, sin embargo, éstas tienen más intentos suicidas. Esto se debe a que los hombres emplean métodos más eficaces, como armas de fuego o saltar de un puente; en cambio las mujeres con frecuencia intentan poner fin a su vida con sobredosis de drogas, medicamentos o algún tipo de veneno, lo que no es igualmente probable que les cause la muerte (Elkin, 2000).

El tema de suicidio durante una llamada telefónica requiere de mucha cautela de las orientadoras/es. En cada llamada, hay que evitar la tentación de explorar el riesgo suicida ya que perjudicaría a la usuaria. Lo primero que ha de prevalecer es la responsabilidad profesional que implicaría una intervención inadecuada que pudiera poner en riesgo a la persona que solicita asistencia, dado su estado de vulnerabilidad. Por ello, la exploración de la conducta suicida únicamente debe realizarse cuando existan sospechas bien fundamentadas, tal y como se describe a continuación. Sólo la experiencia y la capacitación aportarán los elementos para intervenir en una llamada con tentativa de suicidio.

En caso de recibir una llamada donde se sospeche de una situación potencial de suicidio, es vital que las orientadoras/es exploren esta posibilidad o la atiendan si esta conducta es manifiesta. En una llamada de emergencia donde se detectan indicios de suicidio, las orientadoras/es habrán de aclarar sus sospechas explícitamente para canalizar los recursos de ayuda pertinentes. De ninguna manera esto supone que durante la llamada se tenga que investigar sobre las motivaciones de un intento suicida, pero sí es un objetivo primordial prevenir el intento. Durante la exploración, las orientadoras/es deberán abordar los siguientes aspectos:

Rumiación suicida. Es la presencia de pensamientos recientes relacionados con la idea de morir, de ya no existir. Aun cuando no haya claridad en cuanto a la

idea del suicidio, cualquier noción de ausencia o derrota es un trazo inicial hacia un impulso subyacente de terminar con la propia vida o con el malestar que le aqueja a la persona de manera definitiva.

Ejemplo:

«Lo mejor sería que yo ya no estuviera.»

«Si algo me pasara, él se sentiría muy mal.»

«Ya no puedo seguir.»

Ideación suicida. Esta se configura cuando dentro del discurso de la usuaria podemos ubicar planes concretos e intenciones de culminar un deseo manifiesto de quitarse la vida.

Ejemplo:

«Quisiera tener el valor de aventarme.»

«He pensado en tomar muchas pastillas hasta dormirme.»

«¿Cómo se sentiría si entrara y me viera colgada?»

Materialidad: Se refiere a la disponibilidad de medios para cumplir con la tentativa de suicidio, congruente con la ideación suicida, ya que se planean las secuencias del suicidio y todo lo necesario para cumplir dicho plan (arma de fuego, la soga, los fármacos o el elemento elegido para culminar el plan), o bien, se ha ubicado con precisión el escenario donde se planea ejecutar el acto.

Intentos previos. La exploración de este rubro debe incluir intentos consumados o estadios de tentativa que cumplen con alguno de los tres elementos anteriores. Aun cuando nunca se haya efectivamente atentado contra la vida propia, el hecho de que en otra etapa se haya presentado rumiación suicida, por ejemplo, constituye una experiencia previa cercana en alguna medida al suicidio.

Los cuatro elementos anteriores constituyen los indicadores para catalogar una tentativa de suicidio, estableciendo los parámetros para determinar la gravedad de la amenaza. En la medida en que se presentan estos elementos, hay que explorar los elementos subsecuentes hasta que sea posible situar el nivel de gravedad.

Asimismo, hay que tomar en cuenta factores asociados a la conducta suicida que pueden ofrecer un pronóstico sobre la culminación de la amenaza. Algunos son:

- Opiniones acerca de la muerte, incluso creencias religiosas e ideas sobre la vida después de la muerte. Una persona que cree que el suicidio es un pecado, constituye para ella una opción menos atractiva, en cambio, si cree en la vida después de la muerte o que se encontrará con sus seres queridos cuando muera, incrementará las posibilidades de suicidio.
- La presencia de síntomas depresivos, con particular énfasis en ansiedad, impotencia y agotamiento, se asocian con mayor riesgo de suicidio.
- Preocupación sobre el efecto de su comportamiento en los integrantes de la familia. Las personas que se sienten culpables y creen que su familia estará mejor sin ellos, corren mayor riesgo.
- Preparación de un testamento, renunciar a un trabajo o regalar sus posesiones son conductas que pueden indicar un posible acto suicida.
- El abuso de sustancias suele precipitar el acto suicida, ya que aumenta la posibilidad de depresión y comportamientos impulsivos.
- Antecedentes familiares de enfermedades mentales, inclusive actos suicidas.
- Tratamiento psiquiátrico reciente. Una persona que está en tratamiento por depresión, ansiedad, esquizofrenia, etc., corre un riesgo latente.
- Encontrar una esperanza de alivio, mejora y bienestar darán a las orientadoras/es una oportunidad para que la persona desista y tenga otras opciones de resolver su situación crítica.
- Las ideas o actos suicidas evocan sentimientos fuertes en las orientadoras/es, pues las confronta con la muerte, la impotencia, la tristeza y la desesperación. Por ello, deben estar muy atentas a sus sentimientos para evitar convertirlo en un elemento más que desencadene el acto suicida.
- Si la persona cuenta con personas de apoyo y significativas corre un menor riesgo de suicidarse.

La mejor manera de abordar una probable situación de suicidio es preguntando con claridad y sencillez, y controlar la ansiedad que este tema suele provocar y que puede obstaculizar la búsqueda de indicios que confirmen el riesgo de suicidio.

Ejemplo:

«¿En algún momento durante estos hechos ha pensado en hacerse daño o lastimarse?»

«¿Ha pasado por su mente quitarse la vida?»

Trastornos psiquiátricos

Muchos estudios sobre enfermedades psiquiátricas se han basado en la experiencia de los hombres y como consecuencia, la exploración de este tipo de problemáticas resulta poco útil y evidente cuando la población se compone de mujeres (Prathikanti, 2000). Esto se debe a que existen diferencias de trastornos más asociados con los roles culturales que se le asignan a las mujeres y que ante una situación de violencia deben tomarse en cuenta.

Los trastornos del estado de ánimo como la depresión y la bipolaridad y los trastornos de ansiedad, como las fobias y el trastorno de estrés postraumático, son repercusiones que pueden manifestarse ante un hecho de violencia (Prathikanti, 2000).

Los trastornos somatoformes, como el síndrome de intestino irritable, fatiga crónica, fibromialgia y dolor pélvico crónico son más frecuentes en mujeres y usualmente en aquéllas con antecedentes no detectados de abuso sexual en la infancia, maltrato infantil o violencia doméstica.

Los trastornos alimenticios como la anorexia y la bulimia se asocian en su mayoría con las mujeres, originados por la inconformidad de la forma y el peso del cuerpo, el cual ha de atenderse (Prathikanti, 2000).

Asimismo, el desarrollo de sintomatología relacionada con el trastorno de estrés postraumático, se asocia incuestionablemente con la violencia familiar, que se caracteriza por tres áreas de afectación en la vida y la salud mental de la persona:

La primera es la re-experimentación de los sucesos violentos o derivaciones cognitivas de los mismos.

El segundo, manifiesta los impulsos de sobrevivencia a través del componente de evitación de los estímulos aversivos.

El tercero se refiere a la activación inmediata y por encima del nivel habitual, conocida como hiperactivación, frente a situaciones que pueden ser interpretadas como amenazantes y conducentes de violencia (DSM-IV-TR, 2002).

Uso de sustancias

De acuerdo con Ramos (2007), el uso de alcohol y otras sustancias en la familia de origen son factores de riesgo que pueden aumentar la vulnerabilidad de las mujeres a la violencia. Irons y Scheneider (citado en Ramos, 2007) indican que la violencia doméstica y los trastornos adictivos comparten ciertos rasgos conductuales, como la pérdida de control y la continuación de la conducta, no obstante las consecuencias adversas, la preocupación u obsesión, la tolerancia y el apoyo familiar. Para los autores, la evidencia muestra que la violencia doméstica predispone a la próxima generación a reproducirla, como ocurre en los trastornos adictivos.

El estrés oculto en el sufrimiento de las mujeres necesita examinarse en el contexto del uso y abuso de drogas, el cual puede comprenderse como una consecuencia de la opresión de género, tanto por los problemas de identidad producidos por la propia socialización de las mujeres, como por la violencia real y simbólica de la que son objeto.

El uso de sustancias como el alcohol suele usarse como justificación de la violencia, pero es completamente falso, tema que por tanto, ha de incluirse en los servicios de apoyo a mujeres en situación de violencia para atenderlo.

Acciones de autocuidado emocional para las orientadoras/es

En las últimas décadas, el avance de la ciencia y la promoción de una cultura de salud mental laboral ha propiciado el estudio de nuevas entidades clínicas que aquejan a grupos sociales o profesiones u oficios por las demandas físicas y psicológicas que requieren para su ejecución. Muchas investigaciones han analizado la relación entre el estrés, las condiciones laborales y una determinada profesión o actividad con las repercusiones psicoemocionales que conllevan para quienes la realizan (Rosenberg y Pace, 2006).

En los últimos años, se ha incrementado el número de investigaciones que estudian las nuevas afecciones derivadas del trabajo, de sus características

particulares y del tipo de interacciones que conllevan. En esta línea, se han producido nuevas conceptualizaciones como el desgaste o el estrés en el trabajo (Maslach, 1978), que abarca amplios aspectos clínicos e interaccionales entre las y los profesionales y sus relaciones laborales, entre ellos el síndrome de *Burnout* o de agotamiento emocional y la *traumatización vicariante*.

La atención a la violencia vía telefónica es una de las profesiones más desgastantes porque consiste en la atención a víctimas o sobrevivientes de violencia, en la que la profesional de asistencia telefónica afronta la frustración de no poder establecer contacto cara a cara o movilizar recursos físicos inmediatos para salvaguardar la vida e integridad de las personas que llaman.

El trato directo con las demandas, necesidades, emociones o frustraciones de las mujeres que solicitan la atención, movilizan todos los recursos psicoemocionales de quienes atienden las llamadas, y promueven procesos de empatía y sincronía emocional, que si bien son benéficos para su desempeño, también son factores que pueden contribuir al desgaste psicoemocional de las orientadoras/es.

Las orientadoras/es han de estar alertas a cualquier síntoma que se relacione con el desgaste laboral crónico y la traumatización vicariante, además de realizar actividades que promuevan su autocuidado emocional y psicológico día a día.

Algunos consejos prácticos para el autocuidado psicoemocional son:

- Evaluar y disminuir el nivel de autoexigencia.
- Reconocer las limitaciones y grado de tolerancia ante situaciones difíciles.
- Reconocer las limitaciones de la línea telefónica para la cual se trabaja.
- Identificar y reconocer la contribución positiva a quienes se atiende.
- Realizar actividades lúdicas y sin relación con el trabajo (artísticas, físicas o contacto con la naturaleza).
- Tomar descansos después de cada llamada con un alto contenido de violencia.
- Pasar tiempo con amigas, amigos y familia.
- Retomar actividades satisfactorias como leer (preferentemente literatura diferente de la temática laboral), hacer ejercicio, pasear, jugar, ir al cine, etc.
- Buscar supervisión para casos difíciles o complicados, ya que en estas situaciones fortalece la capacidad profesional para responder a situaciones similares en el futuro y decremента el desgaste laboral.

- Reconocer el tipo de llamadas que producen un mayor desgaste y si la usuaria lo permite transferirla a una compañera o compañero.

Cuadro 1. Sintomatología del desgaste psicoemocional y del síndrome de *Burnout*

<p>Emocionales Impotencia Ansiedad y miedo Culpa Rabia Ataques de llanto incontrolables sin motivos aparentes</p>	<p>Cognitivos Problemas para concentrarse Apatía Rigidez Minimización de las problemáticas de usuarias o usuarios Pensamiento catastrófico o de situaciones negativas</p>
<p>Interpersonales Aislamiento Desconfianza Relegamiento Aumento de conflictos laborales o con compañeras y compañeros Falta de interés por las relaciones interpersonales</p>	<p>Conductuales Irritabilidad «Mal humor» Negativismo Pesimismo Hipervigilancia Suspiciousidad Consumo de sustancias en incremento (café, cigarro, alcohol, drogas)</p>
<p>Somáticos Presión arterial elevada Sudoración Dolores de cabeza Problemas gastrointestinales Sistema inmunológico deprimido (enfermarse muy seguido)</p>	<p>Rendimiento laboral Baja motivación Sensación de que el trabajo no sirve de nada o no cambia nada Ausentismo Desapego laboral Obsesión por los detalles Conductas revanchistas con la institución</p>

Reflexionar sobre los aspectos que integran nuestra vida diaria, nos permitirá detectar si nos estamos descuidando:

Autocuidado emocional. Supone poner límites, tomarse tiempo libre, realizar actividades gratificantes (fuera del área laboral), convivir con amigas o amigos. Autoevaluar el trato que nos damos a nosotros mismos cuando cometemos algún error o cuando recibimos observaciones por incumplimiento de expectativas.

Físico. Hacer ejercicio regularmente, dormir bien, llevar una dieta sana, revisiones médicas regulares, practicar una salud mental como relajación, yoga, tai chi, etc.

Financiero. Planificar gastos y prioridades (necesidades de diversión), respaldar gastos de salud o enfermedades, inversiones individuales o familiares, administrar el presupuesto individual o familiar, etc.

Espiritual. Afiliarse a grupos religiosos con los que se identifique, meditación, actividades artísticas y tiempo en contacto con la naturaleza.

RESUMEN

- La atención psicológica busca minimizar los riesgos de desarrollar un trastorno relacionado con una situación problemática.
- Durante la llamada es necesario jerarquizar las prioridades de intervención, asegurando la seguridad física de las mujeres.
- La contención emocional es un procedimiento que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona afectada por una fuerte activación emocional, que puede originar conductas perturbadoras.
- Las emociones son entendidas como experiencias subjetivas que requieren de una formalización en el lenguaje, son susceptibles de ser transformadas y manipuladas en función de la relación que establece la persona con ellas.
- Las orientadoras/es deberán proporcionar a las mujeres contención emocional, seguridad, apoyo en situaciones de violencia.
- Existen diferentes maneras de abordar las emociones que interfieren en el proceso de atención a víctimas de violencia, la externalización puede ser una herramienta para la expresión emocional.
- El proceso de externalización implica establecer una relación entre persona y emoción como dos entidades separadas y cuya interacción puede ser modificada.
- Durante la atención telefónica, las orientadoras/es posiblemente recibirán casos de intentos de suicidio.
- Estadísticamente hay una diferencia entre mujeres y hombres en los actos suicidas. Los hombres cometen suicidio con una frecuencia cuatro veces mayor que las mujeres, sin embargo, las mujeres tienen más intentos suicidas.
- En el proceso de atención telefónica, las orientadoras/es explorarán elementos claves del suicidio como: la rumiación suicida, la ideación suicida, la materialidad y los intentos previos.
- La rumiación suicida abarca la presencia de elementos recientes relacionados con la idea de morir, de ya no existir.
- La ideación suicida se configura cuando dentro del discurso de la mujer se ubican planes concretos e intenciones para culminar un deseo manifiesto de quitarse la vida.
- La materialidad se refiere a la disponibilidad de medios para cumplir con la tentativa de suicidio como: fármacos, armas, sogas, etcétera.
- En la llamada telefónica es importante explorar sobre los intentos previos permite conocer los momentos consumados o estadios de tentativa de los primeros tres elementos del suicidio.
- El Síndrome de Burnout o de agotamiento emocional y la Traumatización vicariante son cuadros clínicos que engloban las afectaciones emocionales, físicas, cognitivas y conductuales de los orientadores y orientadoras ante el trabajo que realizan.

- Algunas de las afectaciones emocionales son la impotencia, la ansiedad, el miedo y la culpa.
- Dentro del desgaste cognitivo se encuentran: problemas para concentrarse, rigidez en el trato, y la minimización de las problemáticas de las usuarias.
- La irritabilidad, el pesimismo y el consumo de sustancias son afectaciones relacionados con el área conductual.
- El autocuidado emocional permite crear límites en áreas de trabajo y personales.

ORIENTACIÓN JURÍDICA Y CANALIZACIÓN

OBJETIVOS

- Conocer los derechos humanos de las mujeres.
- Difundir el derecho al acceso a la justicia de las mujeres.
- Identificar los elementos de la legislación nacional, estatal y marcos jurídicos.
- Orientar sobre los procedimientos jurídicos más comunes en la atención a la violencia familiar.
- Proporcionar los pasos clave para el proceso de la denuncia.
- Proporcionar información básica sobre intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual.
- Analizar los obstáculos en el manejo de los casos de violencia familiar.
- Identificar los elementos emergentes de la violencia familiar.
- Jerarquizar el proceso de atención de la violencia familiar.
- Asesorar el proceso de canalización y posibles consecuencias.

Generalidades

La atención telefónica en situaciones de violencia de género, además de la atención psicológica, debe proporcionar asesoría jurídica enfocada a la promoción y difusión de los derechos humanos y a que las mujeres que se encuentran en una situación de violencia de género accedan a la justicia, mediante los marcos jurídicos que protegen su derecho a una vida libre de violencia. La orientación jurídica ha de ser acorde con la legislación internacional y nacional, estatal y municipal vigente para la protección de los derechos humanos de las mujeres.

La asesoría jurídica que se proporciona en los servicios de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia no busca sustituir las funciones de un despacho jurídico para el seguimiento y litigio de casos; por el contrario, su fin es proporcionar a las usuarias información jurídica y procedimental básica que esclarezca o les ayude a vislumbrar una solución legal a una problemática que las tenga en una situación complicada o incluso en crisis.

Derechos humanos de las mujeres

Es importante que las orientadoras/es conozcan el marco normativo internacional y local que sostiene el trabajo contra la violencia hacia las mujeres, así como las recomendaciones internacionales en materia de prevención y erradicación de la violencia. Este apartado contiene una guía de referencia que sintetiza información jurídica idónea para el trabajo de las orientadoras/es.

En la Segunda Conferencia Mundial de Derechos Humanos, realizada por la ONU en 1993 en Viena, se produjo un hecho histórico al otorgar el reconocimiento de los derechos de las mujeres como derechos humanos. Más tarde, en la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing, China, en 1995, se reafirmó que el disfrute pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de la mujer y la niña, constituía una prioridad para los gobiernos y las Naciones Unidas y de manera esencial para el adelanto de la mujer, es decir, que los gobiernos no sólo debían abstenerse de violar los derechos humanos de todas las mujeres, sino también trabajar activamente para promover y proteger esos derechos.

Las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia son un instrumento eficaz para la promoción y difusión de los derechos de las mujeres, con especial atención al derecho a una vida libre de violencia, el cual se encuentra protegido por instrumentos internacionales, como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, (CEDAW, por sus siglas en inglés) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará), así como por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Acceso a la justicia

En la diferenciación de hombres y mujeres, el Derecho es visto como un instrumento jurídico que permite acceder a la justicia; en la práctica, pone a las mujeres en desventaja, asignándoles menos recursos o juzgándolas desde construcciones sociales producidas con base en estereotipos de género, o denegándoles igualdad de oportunidades, o no reconociendo sus derechos.

De acuerdo con Carol Smart (1994), en el Derecho, las mujeres están maltratadas porque son tratadas de forma diferente que los hombres. A menudo esto se interpreta como que los hombres son el esquema con el que se juzga a las mujeres, sin embargo, tal argumento no debe traducirse como una masculinización de los modelos del Derecho, sino en el sentido de que se utiliza un lenguaje donde las mujeres quedan invisibilizadas, y con ideas sobre cómo los valores, los patrones y los principios nunca están liberados de la influencia de su contexto cultural, tomando en cuenta la cultura falocéntrica donde algunos valores son tomados como universales y sin género.

Mackinnon (1987, en Smart, 1994) ha argumentado que los ideales de objetividad y neutralidad son actualmente valores masculinos tomados como universales. Por esta razón se piensa que el Derecho es sexista, porque cuando un hombre y una mujer están frente al Derecho, no es que éste fracase al aplicar al sujeto femenino los criterios objetivos, sino que sino que éstos son masculinos. Por tanto, la asesoría jurídica vía telefónica a las mujeres en situación de violencia deberá ser acorde con la perspectiva de género y los derechos humanos de las mujeres.

Procesos jurídicos en la atención de la violencia contra las mujeres

Para Michael Foucault (1983), las prácticas sociales tienen la capacidad de producir nuevos sujetos, conceptos y técnicas; las prácticas jurídicas tienen también esta capacidad, en determinados contextos locales y temporales. Atender a ellas permitirá ver también qué subjetividades han ido definiendo, qué saberes, qué verdades y qué formas de relacionamiento se crean. En consecuencia, la heterogeneidad es la condición de existencia de los sujetos.

Tales conceptos permiten entender el Derecho como resultado de un proceso de construcción social, cruzado por relaciones de poder, y capaz de generar ciertas prácticas sociales, subjetividades aun de orden material. Con base en lo anterior, se produce la construcción de un saber como resultado de una experiencia de poder, ello en oposición a la preeminencia de una verdad única y absoluta o la razón natural pura. La orientación que brinde la abogada/o estará enfocada a un proceso de enseñanza sobre las alternativas jurídicas que se pueden implementar para hacer valer los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia.

La orientación legal debe estar inserta en la perspectiva de género, que permita encontrar alternativas jurídicas acordes con la problemática, al acceso a la justicia e inclinadas a la eliminación de la desigualdad entre mujeres y hombres.

Algunos de los procedimientos jurídicos más comunes en la atención a la violencia contra las mujeres son:

- Violencia familiar
- Intimidación
- Adulterio
- Bigamia
- Lesiones
- Violación
- Violación conyugal
- Abuso sexual

- Aborto
- Estupro
- Hostigamiento y/o acoso sexual
- Incesto
- Retención o sustracción de menores e incapaces
- Robo
- Delitos que atentan contra el cumplimiento de la obligación alimenticia
- Despojo
- Daño a la propiedad
- Medidas cautelares/órdenes de protección
- Pensión alimenticia
- Custodia de menores
- Régimen de visitas
- Divorcio necesario y voluntario
- Sucesión intestamentaria

Muchos de los procedimientos, trámites, denuncias y demandas a las que se tienen que enfrentar las mujeres en una situación de violencia, por lo general no se comunican de manera adecuada, a ello se añade el nulo o escaso entendimiento de lo que está viviendo la mujer en situación de violencia, y autoridades poco sensibilizadas. Éstas son, en conjunto, la raíz de la inequidad jurídica.

De acuerdo con Larrauri (1994), la ineficacia del Derecho penal recae en que las instituciones legales, fundamentalmente, preservan la unidad familiar, consideran las formas de violencia como una cuestión privada y no de orden público y dan un valor al otorgamiento del perdón.

Existen mujeres que deciden denunciar el hecho de violencia como una medida de protección a su vida, sin embargo, la omisión de información útil y práctica del personal orientador especializado en Derecho durante la llamada, podría crear contextos falsos del proceso en que se ven inmersas las mujeres al denunciar actos de violencia en nuestro contexto jurídico.

El acceso de las mujeres a la justicia legal requiere de especialistas y profesionales que entiendan la problemática social de violencia, y de que se

lleven a cabo procesos de creación y armonización legislativa acordes con la realidad y con las necesidades de las mujeres para proteger su derecho a una vida libre de violencia.

Durante la llamada telefónica, es de vital importancia informar a las mujeres sus derechos a una vida libre de violencia; sin embargo, es necesario comunicarles los contextos actuales de justicia, no con la finalidad de que desistan del proceso, sino con el propósito de que sepan cuál sería el camino en el que se verían inmersas. Como ejemplo, el agresor se queda en su casa mientras la víctima tiene que irse, en el mejor de los casos, a un refugio (Garrido, 2001).

En una denuncia, si no hay una protección efectiva de la mujer, puede ser una mala decisión (Garrido, 2001).

Existen factores por los cuales una mujer no denuncia: aspectos económicos - preocupación por cómo salir adelante solas con sus hijos e hijas-, sin oportunidades de empleo, y con los gastos del proceso legal, el miedo por la violencia extrema y el control que ejerce el agresor, la vergüenza de ser criticada, no saber adónde acudir, la soledad, carencia de protección por parte de las instituciones del Estados (Velado, 2008).

En el siguiente apartado se mencionan los procedimientos jurídicos más comunes en la atención de la violencia contra las mujeres y la documentación necesaria para realizar el trámite, las autoridades competentes que intervienen y los efectos o beneficios que producen, con el fin de que las orientadoras puedan proporcionar a las usuarias información básica.

Divorcio¹

Divorcio administrativo

Quién lo solicita:

- Pueden solicitarlo ambos cónyuges después de un año de haberse celebrado el matrimonio.
- Ser mayores de edad.
- Haber liquidado la sociedad conyugal.
- No estar embarazada.

¹ Los requisitos dependen del lugar donde se haya realizado el matrimonio, ya que la normatividad y los procedimientos tienen diferencias locales.

- No tener hijas/os en común o bien que estos sean mayores de edad y no requieran alimentos, tanto éstos como alguno de los cónyuges.

Documentos que se necesita reunir:

- Solicitud
- Acta de matrimonio
- Declaración por escrito
- Certificado médico de no gravidez
- Comprobante de domicilio
- Recibo de pago de derechos

Autoridades que pueden intervenir en el divorcio:

- Juez/a del Registro Civil
- Juzgado Central del Registro Civil

Divorcio voluntario

Quién lo solicita:

- Ambos cónyuges después de un año de haberse celebrado el matrimonio.

Documentos que se necesita reunir:

- Acta de matrimonio en copia certificada
- Acta de nacimiento de las/los hijas/os en copia certificada
- Convenio

Se acompaña de un convenio que señala:

- Guarda y custodia de las hijas o hijos menores de edad.
- Modalidades del derecho de visitas del otro cónyuge (debiéndose respetar los horarios de comida, descanso y estudio).
- Se fija y garantiza la pensión alimenticia.
- La designación de la esposa o esposo que usará el domicilio conyugal y enseres familiares durante el procedimiento y después de ejecutado éste.

Autoridades que pueden intervenir en el divorcio:

- Oficial del Registro Civil
- Juez/a de lo familiar
- Agente del ministerio público

Divorcio necesario

Causal: por violencia intrafamiliar.

Documentos que se necesita reunir:

- Acta de matrimonio en copia certificada
- Acta de nacimiento de las hijas y/o los hijos en copia certificada
- Presentar pruebas sobre la causa que motivó el divorcio
- Presentarse cuando sea requerido

Autoridades que pueden intervenir en el divorcio:

- Oficial del Registro Civil
- Juez/a de lo familiar
- Juez/a cívico
- Agente del Ministerio Público
- Sistema de justicia a víctimas (DIF)
- Centro de convivencia.

Principales efectos del divorcio:

- Disolución del vínculo matrimonial.
- Determinar los derechos y obligaciones derivados de la patria potestad y guarda y custodia de las hijas y/o los hijos.
- Determinar los derechos en cuestión de obligaciones alimenticias.
- División de los bienes que constituyen la sociedad conyugal.

Divorcio exprés²

Quién lo solicita:

Uno o ambos cónyuges, sin necesidad de señalar causal alguna, con sólo manifestar su voluntad de no querer continuar con el matrimonio ante la autoridad judicial.

Documentos que se necesita reunir:

² Esta modalidad es únicamente vigente en el Distrito Federal. A partir del Decreto por el que se reforma y deroga el Código Civil para el Distrito Federal y se reforma, deroga y adiciona el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, el 3 de octubre de 2008.

- Acta de matrimonio en copia certificada
- Acta de nacimiento de las hijas y/o los hijos en copia certificada (si existieren)
- Propuesta del convenio, que deberá contener:
 - I. La designación de la persona que tendrá la guarda y custodia de los hijos/as menores o incapaces;
 - II. Las modalidades bajo las cuales el progenitor que no tenga la guarda y custodia, ejercerá el derecho de visitas, respetando los horarios de comidas, descanso y estudio de las hijas/os;
 - III. El modo de atender las necesidades de las hijas/os y, en su caso, del cónyuge a quien deba darse alimentos, especificando la forma, lugar y fecha de pago de la obligación alimentaria, así como la garantía para asegurar su debido cumplimiento;
 - IV. Designación del cónyuge al que corresponderá el uso del domicilio conyugal, en su caso, y del menaje;
 - V. La manera de administrar los bienes de la sociedad conyugal durante el procedimiento y hasta que se liquide, así como la forma de liquidarla, exhibiendo para ese efecto, en su caso, las capitulaciones matrimoniales, el inventario, avalúo y el proyecto de partición;
 - VI. Si los cónyuges celebraron su matrimonio bajo el régimen de separación de bienes, deberá señalarse la compensación, que no podrá ser superior a 50% del valor de los bienes que hubieren adquirido, a que tendrá derecho el cónyuge que, durante el matrimonio, se haya dedicado al desempeño del trabajo del hogar y, en su caso, al cuidado de las hijas y/o los hijos o que no haya adquirido bienes propios o habiéndolos adquirido, sean notoriamente menores a los de la contraparte. El juez de lo familiar resolverá atendiendo las circunstancias especiales de cada caso.

Autoridades que intervienen en el divorcio:

- Juez/a de lo civil o familiar
- Juez del Registro Civil

Tiempo en que otorgan el divorcio:

- Un mes a partir de que se presenta la solicitud, la/el juez/a decretará el divorcio.

Nota: La/el juez/a decretará el divorcio mediante sentencia, dejando expedito el derecho de los cónyuges para que lo hagan valer en la vía incidental, exclusivamente por lo que concierne al convenio.

Pensión alimenticia

Es obligación proporcionarse alimentos entre cónyuges, de padres a hijos/as y viceversa. Las partes pueden realizar un convenio extrajudicial y ratificar ante un/a juez/a familiar respecto de la forma de ministrar y la cantidad a proporcionar los alimentos; en caso de negativa del deudor alimentario se puede acudir ante un/a juez/a de lo familiar o ministerio público.

La pensión alimenticia abarca: vestido, comida, habitación, atención médica y hospitalaria; los gastos que se deriven de un embarazo y parto, si fuere el caso.

- En el caso de menores de edad, los gastos para su educación hasta en tanto logren una profesión u oficio.
- Si se trata de adultos mayores, gastos relativos a su atención geriátrica y en caso de ser posible integración al núcleo familiar.

La concubina también tiene derecho a pensión alimenticia por el mismo tiempo que duró el concubinato.

Documentos que se necesita reunir:

- Acta de matrimonio en copia certificada
- Acta de nacimiento de las hijas y/o los hijos en copia certificada
- Presentarse cuando sea requerido por la/el jueza/juez

Si es concubina/o:

- Acta de nacimiento de las hijas/hijos nacidos durante el concubinato
- Si no los hay, acreditar con testigos haber vivido con la pareja. El tiempo requerido por la legislación civil aplicable.

Autoridades que pueden intervenir en el procedimiento de pensión alimenticia:

- Juez/a de lo familiar
- Agente del ministerio público
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

Principales efectos de la pensión alimenticia:

- Satisfacer todas y cada una de las necesidades del acreedor alimentario (esposa/o, concubina/o, hijas/os o padres.)

Régimen de visita

Se deriva del ejercicio de la patria potestad. Implica la convivencia de las niñas, niños o adolescentes con uno de los progenitores en caso de separación de los padres, pudiéndose convenir entre las partes, o en caso contrario, se decide por una/un juez/a de lo familiar, correspondiéndole preferencia a la madre tratándose de niños/as menores de 12 años. Pueden ser restringidas o nulas en caso de existir algún tipo de violencia hacia los menores, siempre y cuando sea debidamente comprobada.

Documentos que se necesita reunir:

- Acta de matrimonio en copia certificada (si son casados).
- Acta de nacimiento de las hijas y/o los hijos en copia certificada.

Autoridades que pueden intervenir en el procedimiento de régimen de visitas:

- Juez/a de lo familiar
- DIF

Principales efectos del régimen de visitas:

- Que los niños/as convivan con la madre o el padre que no habita con ellos.
- El mejor desarrollo psicoemocional de los menores.

Custodia de menores

Es la protección y cuidado de las hijas y los hijos. Se deriva del ejercicio de la patria potestad, si por alguna circunstancia uno de los padres deja de ejercerla, corresponderá su ejercicio al otro. Ambos progenitores deben continuar con el cumplimiento de sus deberes, asimismo, se puede convenir los términos de su

ejercicio. A falta de los progenitores, las/los abuelos/as podrán ejercer la guarda y custodia.

La/el juez/a de lo familiar resolverá lo conducente, tomando en cuenta al ministerio público. Se promueve ante la/el juez/a de lo familiar, solicitando la guarda y custodia de los menores por las circunstancias que él lo solicita y manifiesta en su escrito, la/el juez/a a su criterio lo decreta a su favor o no.

Documentos que se necesita reunir:

- Original del acta de matrimonio (si son casados)
- Original acta de nacimiento de los/as hijos/as
- Domicilio particular del demandado
- Nombre y domicilio de dos testigos a quienes les consten los hechos
- Acta de matrimonio en copia certificada (si son casados)
- Acta de nacimiento de los hijos en copia certificada

Autoridades que pueden intervenir en el procedimiento de custodia de menores:

- Juez/a de lo familiar
- Ministerio Público familiar
- DIF

Principales efectos de la custodia de menores:

- Que la niña y/o el niño tenga mayor estabilidad y seguridad en el núcleo familiar en el que se encuentre.
- El mejor desarrollo psicoemocional de los menores.
- Que se evite la sustracción del menor.

Retención o sustracción de menores

El Artículo 3 de la Convención sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores,³ establece que el traslado o la retención de un menor se considerarán ilícitos cuando:

- a) cuando se hayan producido con infracción de un derecho de custodia atribuido, separada o conjuntamente, a una persona, a una institución, o a cualquier otro organismo, con arreglo al derecho vigente en el Estado en que

³ Artículo 3, *Diario Oficial de la Federación*, 1992.

el menor tenía su residencia habitual inmediatamente antes de su traslado o retención; y

- b) cuando este derecho se ejercía en forma efectiva, separada o conjuntamente, en el momento del traslado o de la retención, o se habría ejercido de no haberse producido dicho traslado o retención.

El derecho de custodia mencionado en el inciso a) puede resultar, en particular, de una atribución de pleno derecho, de una decisión judicial o administrativa, o de un acuerdo vigente según el derecho de dicho Estado.

Elementos para su configuración

- Retener a un menor de edad o incapaz
- No tener el consentimiento de quien ejerza su custodia legítima o su guarda
- Tener al menor por un lapso indeterminado de tiempo ajeno a su voluntad
- Utilizar fuerza violencia física, engaño, amenaza para lograr su fin.

Documentos que se necesita reunir:

- Identificación oficial.
- Tratándose de un menor (identificación oficial de la persona adulta que lo acompañará).
- Si existiesen testigos, nombres y su domicilio.

Autoridades que pueden intervenir en el procedimiento de custodia de menores:

- Ministerio público
- Fiscalía Especializada en Delitos

Lesiones

De acuerdo con el Código Penal Federal, una lesión es un delito en contra de la vida y la salud personal que se comete por un agresor, que deja en el cuerpo de la víctima el vestigio de un daño, o bien, que altere su salud física o mental. Es necesario tener un dictamen pericial de peritos médicos/as legistas adscritos a la Agencia del Ministerio Público donde se clasifiquen las lesiones a efecto de que presente su formal querrela por el daño corporal causado por el agresor.

Las lesiones se clasifican en:

- Primer grado, son las que tardan en sanar en menos de 15 días.
- Segundo grado, son las que tardan en sanar más de 15 días.
- Tercer grado, son las que ponen en peligro la vida.

Ejemplo:

Cuando recibas una llamada referente a lesiones:

- Contesta la llamada al primer timbrado.
- Permítele que exponga su demanda: «Mi cuñado me golpeó.»
- Explora: «¿Qué tipo de golpes recibió?»
- Explora: «¿Cómo se dieron los hechos?»
- Identifica de qué grado son las lesiones.

Documentos que se necesita reunir:

- Identificación oficial
- Tratándose de un menor, identificación oficial de la persona adulta que lo acompañará
- Si existiesen testigos, nombres y su domicilio

Autoridades que pueden intervenir en el procedimiento de custodia de menores:

- Ministerio público
- Fiscalía especializada en delitos

Denuncia en caso de violencia⁴

La Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 establece criterios para la prevención y atención de la violencia familiar, la cual se ejerce tanto en el ámbito privado como público, mediante manifestaciones de abuso de poder que dañan la integridad del ser humano.

Es importante hacer saber a las usuarias de la línea telefónica que al tomar la decisión de denunciar ante una agencia del Ministerio Público deben tomar en cuenta:

- Cualquier persona puede acudir a denunciar el delito de violencia del que haya sido víctima, inclusive si es menor de edad.
- Si la víctima es madre, padre o tutor o tutora de un menor de 18 años que sufrió violencia, llevará su identificación (cartilla de vacunación o acta de nacimiento).
- Es importante que alguien de confianza de la víctima la acompañe.
- Una persona testigo de un delito de violencia puede también denunciar, aunque no tenga relación con la víctima.

Las obligaciones del Ministerio Público con la víctima son:

- Tomar su declaración e investigar el delito.
- Canalizarla al servicio médico en caso de necesitarlo.
- Proporcionarle seguridad, protección y auxilio en caso de que esté en peligro.
- Recabar información y evidencias de su caso, y mantenerla informada sobre los avances de la investigación.
- Solicitar la detención del responsable del delito cuando existan datos suficientes.
- Enviar al juez/a la información y evidencias que ha recabado. Si el/la juez/a comprueba que es culpable, lo sentenciará al castigo que la ley establezca.

⁴ En: http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/ABC_de_la_denuncia

Al presentar una denuncia y hacer una declaración, se debe tomar en cuenta:

- Describir lo mejor que se pueda al agresor o agresores: sexo, edad, estatura, complexión, color de piel, vestimenta o cualquier otra señal particular como cicatrices, tatuajes, entre otros
- En caso de que conozca al agresor o agresores, mencionar cuál es su relación con él o ellos, o cómo los conoció
- Informar si el agresor tenía pistola, cuchillo, u otra arma con la que pudiera hacer daño, y si hubo amenazas o golpes
- Decir en qué lugar sucedió la agresión y a qué hora aproximadamente

En caso de violación es muy importante:

- Conservar la ropa que se llevaba en el momento de la agresión
- Evitar limpiar el cuerpo, para que no se destruyan las evidencias
- Acudir lo más pronto posible a una Agencia del Ministerio Público, para que un/a médico/a brinde atención

En caso de violencia sexual, se tiene derecho a:

- Ser atendida en un lugar protegido, en donde respeten la intimidad, integridad y garanticen confidencialidad a la víctima
- Que la víctima sea escuchada
- Que se confíe en lo que la víctima declara
- Que no se juzgue a la víctima por lo sucedido
- Ser examinada por un/a médico/a legista del mismo sexo
- Brindar apoyo psicológico, legal y atención médica para evitar que la víctima contraiga una enfermedad de transmisión sexual y que pongan a su disposición el método de anticoncepción de emergencia

Hostigamiento y acoso sexual

Este apartado presenta una breve descripción del *Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual* (INMUJERES, 2009) con el objetivo de que las orientadoras/es telefónicas cuenten con información sobre esta problemática y así apoyar a las usuarias a detectar, comprender y atender la situación que afrontan.

El Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), instancia rectora de las políticas públicas en materia de igualdad de género, puso en marcha el *Programa de Cultura Institucional* (PCI) en alianza con la Secretaría de la Función Pública. El programa representa una de las estrategias más importantes del Gobierno Federal para transformar las instituciones públicas mexicanas en espacios laborales más justos e igualitarios, que redunden en una mayor productividad, eficacia y eficiencia entre las y los servidores públicos, y coadyuven a disminuir la desigualdad aún persistente entre mujeres y hombres. Consta de nueve objetivos, en el último de éstos se describe el compromiso de establecer mecanismos para eliminar prácticas de hostigamiento y acoso sexual y no discriminación en la APF.

Así surgió el *Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual* (INMUJERES, 2009), el cual se derivó del *Diagnóstico de cultura institucional*, con base en los resultados del cuestionario que aplicó el INMUJERES en coordinación con la Secretaría de la Función Pública en el año 2008.

Su intención radica en detectar y atender este tipo de prácticas para que las instituciones fomenten relaciones laborales armónicas y de respeto. El mecanismo de actuación y su procedimiento forman parte de una estrategia en la que las y los servidores públicos se involucrarán en las quejas que surjan para que se le ofrezca atención a la persona en situación de hostigamiento o acoso sexual, mediante procesos apegados a mandatos jurídicos nacionales e internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres y no discriminación.

Conceptualización

El hostigamiento y acoso sexual consisten en insinuaciones indeseables mediante comportamientos verbales o físicos de índole sexual; son manifestaciones de discriminación relacionada con la violencia de género construida cultural e históricamente en las relaciones entre mujeres y hombres. La *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (2007) determina el hostigamiento y acoso sexual como una forma más de violencia contra las mujeres.

En los espacios públicos y privados, el hostigamiento y acoso sexual es ya reconocido como un problema que afecta los derechos laborales, humanos y sexuales de las personas, que por mucho tiempo se invisibilizó y forjó una «naturalización» en las relaciones laborales de las personas. En México, desde las políticas públicas, el fomento de acciones para prevenir, atender y sancionar este grave problema social tiene poco de tiempo de haberse implementado.

El hostigamiento y acoso sexual no se denuncia y cuando se realiza, la renuncia o el cambio del lugar del trabajo son las alternativas más recurrentes para resolver el problema para la persona que lo vive.

Existe una confusión sobre si los conceptos de hostigamiento y acoso sexual significan lo mismo o son sinónimos. Sin embargo, la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre Violencia*, en su artículo 13, puntualiza una clara diferencia:⁵

Hostigamiento sexual. Es el ejercicio de poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente a la o el agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva.

Acoso sexual. Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a una estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

El hostigamiento y acoso sexual es (INMUJERES; 2009: 11):

- Una forma de violencia de género.
- Una conducta de naturaleza sexual no recíproca, y toda otra conducta basada en el sexo, que afecte la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe.
- Cuando el rechazo de una persona a esa conducta, o su sumisión a ella, se emplea explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta alguna área de la vida de esa persona. Hay una clara relación asimétrica, identificándose con mayor precisión en espacios laborales y educativos. Estas conductas basadas en la coerción sexual generan sentimientos de

⁵ LGAMVLV, Artículo 13, Diario Oficial de la Federación, 2007.

desagrado, que pueden expresarse a través de sensaciones de humillación, poca satisfacción personal, molestia o depresión.

- Es una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien recibe y hasta para terceras personas.

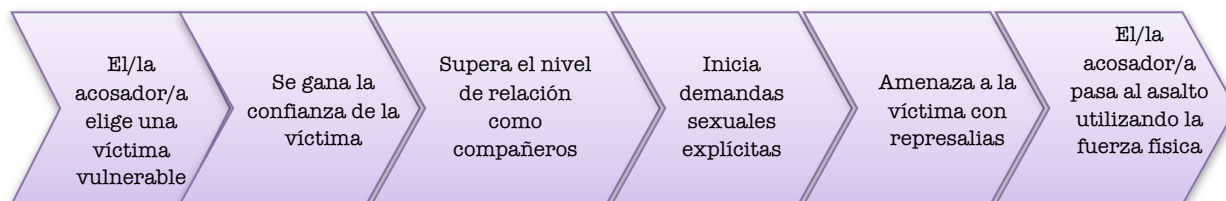
Cuadro 2. Diferencias entre hostigamiento y acoso sexual

Hostigamiento sexual	Acoso sexual
Existe una relación real de subordinación por parte de la víctima.	No existe subordinación, se da entre iguales.
Se realiza en ámbitos laborales y/o escolares.	En cualquier espacio.
Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.	Ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima.
Establece que no es necesario un número de veces de la conducta.	Establece que no es necesario un número de veces de la conducta.

Algunas conductas que pueden constituir hostigamiento sexual:

- Imágenes de naturaleza sexual u otras imágenes que la/lo incomoden en carteles, calendarios, pantallas en computadoras.
- Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia.
- Miradas morbosas o gestos sugestivos que la/lo molesten.
- Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.
- Presión para invitaciones a encuentros o citas no deseadas, fuera de su lugar de trabajo.
- Cartas, llamadas telefónicas o mensajes de naturaleza sexual no deseados.
- Amenazas que afectan negativamente su situación laboral si no acepta las invitaciones o propuestas sexuales.
- Exigencia de realizar actividades que no competen a sus labores u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones sexuales.
- Roces, contacto físico no deseado.
- Presión por tener relaciones sexuales.

Figura 1. Itinerario del hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral



Tipos de gravedad

El hostigamiento y acoso sexual tiene tres tipos de gravedad: leve, medio y alto.⁶ Ésta es una pauta para que el mecanismo de actuación y procedimiento pueda identificar las formas y conductas que se desarrollen. El Cuadro 3 ayudará a determinar la valoración de los hechos.

La violencia laboral con connotación sexual puede darse en diferentes niveles de puestos e incluso jerarquías, estos pueden presentarse de la siguiente manera:

Vertical descendente	Vertical ascendente	Horizontal
Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Ésta es la dirección más común del hostigamiento, y si bien podría darse el caso de que el/la hostigador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, con el silencio y complicidad de sus pares.	Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de «poder» para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.	El menos frecuente de los acosos, no porque los perfiles de víctima y victimario no operen en este plano de relación, sino porque al no haber asimetría de poder, el acoso puede ser reconocido y detenido a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.

⁶ Rutas de atención y prevención del acoso y el hostigamiento sexual, INMUJERES (2006).

Cuadro 3. Jerarquización del hostigamiento y acoso sexual por grado de gravedad

Gravedad	Forma	Conducta
Leve	Verbal	Exposición de carteles, calendarios y pantalla de computadora con imágenes de naturaleza sexual que incomoden.
	No verbal	Piropos o comentarios no deseados acerca de la apariencia física. Miradas morbosas o gestos sugestivos que incomoden.
	Sin contacto físico	Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre la vida sexual o amorosa.
Media	Verbal	Insistencia para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseadas fuera del trabajo.
	No verbal	Promesa implícita o expresa a la víctima de un trato preferente y/o beneficioso respecto a su situación actual o futura, a cambio de favores sexuales.
	Sin contacto físico	Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de naturaleza sexual no deseada. Amenazas que afecten negativamente la situación en el trabajo si no se aceptan las invitaciones o propuestas sexuales. Castigos, mal trato, cambio de área o departamento, asignación de actividades que no competen a su ocupación o puesto al rechazar las proposiciones sexuales.
Alta	Verbal	Contacto físico no deseado (manoseo, sujetar, presionar, etc.).
	No verbal	Presión para tener relaciones sexuales (forcejeo, acorralar).
	Con contacto físico	Intento de violación (enfrentamiento físico o golpes).

El hostigamiento y acoso sexual produce diversas consecuencias en las víctimas, todas graves, que limitan su desarrollo laboral, personal y familiar. Por ello es

indispensable que mediante el mecanismo de actuación y procedimiento pueda identificarse el detrimento generado a las personas en situación de hostigamiento o acoso sexual, así será más sencillo reconocer su gravedad.⁷

Principales efectos del hostigamiento y acoso sexual

Ámbito	Efectos
Derechos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Laborales ▪ Sexuales <p>Trasgresión de los derechos humanos, laborales y sexuales de la trabajadora o el trabajador.</p>
Salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Física ▪ Psicológica <p>Dolor de cabeza, tensión muscular, trastornos gastrointestinales, alergias, maltrato físico, abuso sexual, violación (víctima directa).</p> <p>Depresión, ansiedad, angustia, irritabilidad, agresividad, insomnio, enfermedades psicosomáticas y baja autoestima.</p>
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo profesional ▪ Desarrollo económico <p>Discriminación, segregación ocupacional, condiciones laborales seguras, falta de oportunidades (promociones, aumento salarial, capacitación, aumento salarial, capacitación), aumento de riesgos de trabajo, desinterés y disminución de la calidad productividad y calidad de trabajo.</p> <p>Desempleo, pobreza, discriminación salarial, pérdida de seguridad social, disminución de la calidad personal y familiar.</p>
Familiar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones interpersonales ▪ Calidad de vida <p>Mala comunicación, tensión, irritabilidad.</p> <p>Derivado de la pérdida del empleo, por renuncia o despido, pueden disminuir los recursos económicos de la familia y sus condiciones de seguridad social.</p>

⁷ Las mujeres y el trabajo III, Instituto Nacional de las Mujeres (2003).

Aspectos básicos de un ambiente laboral sano:

- Libre de hostilidad y elementos tóxicos.
- Nadie debe ser objeto de agravios, ridiculización ni intimidación en forma discriminatoria.
- Respeto a los derechos laborales que estipula la Ley Federal de Trabajo y el Contrato Colectivo.
- Ambiente de cordialidad y respeto.

Marco legal

La normatividad jurídica es indispensable para establecer la legalidad de los problemas sociales, y en el hostigamiento y acoso sexual laboral no es la excepción. «Desde 1991, se considera como delito y se incluye en el Código Penal Federal. Desde entonces hasta hoy se ha incluido en todos de los códigos penales de los estados de la República Mexicana y en 2007 se integra también en la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* en los artículos 10, 11, 13, 14 y 15...» (INMUJERES, 2009: 17).

Los bienes jurídicos en esta materia se encuentran garantizados por principios generales del Derecho y por la legislación nacional e internacional, como se muestra en el Cuadro 4.

La incorporación de la figura del hostigamiento sexual en el marco legal mexicano no ha sido fácil y tampoco se limita al aspecto penal. Por ser una conducta que, en la mayoría de los casos, sucede en el ámbito laboral, debe aplicarse también la normatividad laboral y administrativa para establecer las rutas de prevención y sanción. Las tres esferas de acción y normatividad aplicable varían según el lugar donde se comete (INMUJERES; 2009: 17).

Las instituciones deben intervenir en la prevención atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual laboral porque:

- El hostigamiento sexual es reproducido por las prácticas, el clima y el imaginario de las organizaciones.
- No puede ser considerado un asunto personal e ignorado.
- El silencio sobre el tema supone su aceptación y lo individualiza.
- Las instituciones, al investigar y reconocer la existencia del hostigamiento sexual en sus múltiples dimensiones, dejan de ser cómplices de su reproducción.

Cuadro 4. Legislación nacional e internacional en materia de hostigamiento y acoso sexual

Instrumentos nacionales	Instrumentos internacionales	Tratados
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos • Código Penal Federal • Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos • Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado • Ley Federal del Trabajo • Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres • Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia • Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración Universal de los Derechos Humanos • Segunda Conferencia Mundial de la Mujer, Copenhague. • Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Austria • Conferencia Internacional de Población y Desarrollo, El Cairo • Novena Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, México • Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Convención sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW • Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará • Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte • Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo

Parte fundamental para entender la ruta legal que deben seguir las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal es la definición de su naturaleza jurídica, que delimita cuál es su competencia y a qué orden legal deben obedecer.

Es pertinente mencionar que en las tres vías propuestas se requiere presentar la queja para que el aparato administrativo comience el proceso. La diferencia es que, en el ámbito laboral y administrativo, las sanciones son determinadas por la propia dependencia a través del Órgano Interno de Control u otro organismo encargado de aplicarla, utilizando como marco normativo los estatutos, reglamentos interiores de trabajo, contratos colectivos, así como la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, lo cual no

elimina el derecho de las personas sancionadas de acudir a las instancias internas y externas con las que cuenta.

En el caso del ámbito penal, es de orden judicial y se realiza por querrela, por lo que las dependencias y entidades de la administración pública deben otorgar asesoría y canalización inicial a las víctimas que así lo requieran ante los órganos judiciales competentes.

Vía de acción penal

Para que una conducta encuadre en un tipo penal y, por tanto, sea considerada delito, debe contar con los elementos que describe el código de referencia, en este caso el Código Penal Federal.

La conducta es tipificada en el Código Penal Federal como hostigamiento sexual, en el Título decimoquinto, Delitos contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, capítulo I.

La descripción del tipo penal alude a tres partes:

- a) al que con fines lascivos asedie a persona de cualquier sexo;
- b) que el asedio sea reiterado y
- c) que el agente se valga de su posición jerárquica⁸ derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquier otra que implique subordinación.

En relación con el elemento objetivo del hostigamiento sexual, abarca provocaciones, insinuaciones o invitaciones, pero de manera reiterada, es decir, si se trata de un acto aislado no se incluye en la definición.

El último elemento de la definición es la persecución por querrela, lo que limita a las autoridades en su seguimiento y deposita toda la responsabilidad en la persona ofendida.

⁸ La posición jerárquica puede ser solicitada, o no. Los estados de la República que sí solicitan que se compruebe una relación jerárquica son: Chiapas, Colima, Guerrero, Hidalgo, Nayarit, Nuevo León, Sinaloa, Tlaxcala, Yucatán y Zacatecas.

Consideraciones jurídicas para el hostigamiento sexual:

- Cuando se presume delito de hostigamiento sexual, se deberá informar, orientar y canalizar a la persona denunciante, para que acuda al Ministerio Público o fiscalía especializada competente, como la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) de la Procuraduría General de la República.
- El hostigamiento sexual es un delito que sólo se persigue por querrela. Esto significa que para que pueda iniciarse el proceso debe ser por la denuncia que realice la víctima.
- El proceso penal es largo y requiere de la asesoría de una/un abogada/o. Se inicia con la denuncia de la víctima, misma que debe ser presentada ante el Ministerio Público (MP) correspondiente; ésta es la primera autoridad que revisa si se cuenta con los elementos suficientes para la acción penal. Es muy importante que los MP estén capacitados para recibir y atender estas denuncias porque son el primer filtro en los procesos de esta naturaleza.
- Si el MP opina que no existen suficientes elementos para la configuración del tipo penal, el proceso no prospera. Si el MP considera lo contrario, es decir, que existen suficientes elementos para el ejercicio de la acción penal, entonces el caso es revisado por una o un juez/a, quien valora los hechos y las pruebas para determinar si es o no un caso de hostigamiento sexual y en su caso sancionar al agresor con la pena aplicable, según lo establece el Código Penal.
- Es importante que las víctimas consideren en el proceso penal la forma en que fue presentada la denuncia y las pruebas de que dispongan, entre otras.
- El proceso penal puede durar un largo periodo y no necesariamente hay cambios inmediatos en las condiciones de trabajo; independiente de lo anterior, es de suma importancia ir creando los precedentes en la materia, para proceder por otra vía.

Vía de acción laboral

Las relaciones laborales en las dependencias y entidades de la administración pública centralizada están sujetas a distintos regímenes laborales. Es decir, aunque de acuerdo con la Constitución Política las y los trabajadores/as del Estado deberán estar sometidos a las determinaciones de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, esta norma establece un método de excepción que excluye al personal de confianza de su régimen de acción, lo que implica que su contenido es aplicado únicamente a las/los trabajadores/as de base.

La definición de trabajadora o trabajador de base o de confianza se encuentra en el artículo 5 de la citada ley, por tanto, aquellos cuyas funciones no encuadren en la lista son de base y sus relaciones laborales son reglamentadas por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado (LFTSE); en tanto que el personal de confianza se somete al régimen laboral establecido en la Ley Federal de Trabajo según el Artículo 123 constitucional apartado A.

Además de estos tipos de régimen laboral, en la Administración Pública Federal existe la posibilidad de contratar personal por medio de la figura civil de contrato por honorarios. Esta figura no se somete al régimen laboral; sin embargo, sí es considerada para posibles sanciones de carácter administrativo por responsabilidad establecida en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores públicos.⁹

Para el tema de hostigamiento y acoso sexual, la diferenciación entre los tipos de personal tiene consecuencias relevantes, ya que las sanciones de carácter laboral deberán aplicarse en razón de su pertenencia a las categorías de base o de confianza. Por tanto, debemos analizar ambas posibilidades de acción según el orden jurídico establecido en las diversas normatividades. Para tal efecto, iniciamos detallando el marco legal que puede utilizarse si el agresor u hostigador sexual es trabajador/a de base.

⁹ Barquet, Alfredo (2003), *Las relaciones individuales de trabajo en el servicio público, el contrato y su impacto en la Administración Pública Federal* [en línea] en Biblioteca Jurídica Virtual-Instituto de Investigaciones Jurídicas-UNAM, Sección Consulta-Libros. Disponible en: <http://www.bibliojuridica.org/libros/3/1090/8.pdf>.

En la LFTSE, específicamente, el hostigamiento y acoso sexual puede ser causa de cese para el/la trabajador/a por faltas de probidad u honradez y por cometer actos inmorales.

Elementos a considerar en la vía de acción laboral:

- Es una vía que requiere que las autoridades de las dependencias tomen cartas en el asunto, es decir, que, considerando los hechos, apliquen la normatividad y despidan a la/al presunto responsable.
- No es una vía que se haya utilizado de manera frecuente, por lo que tampoco se cuentan con precedentes importantes en el tema.
- Al igual que en materia penal es fundamental que se elaboren bien las pruebas para evitar complicaciones.
- Existe la posibilidad de que el presunto agresor interponga una demanda por despido injustificado, y si procede, sea restituido en el lugar de trabajo, situación que haría más complejo el ambiente laboral.
- Es una vía que puede ser de mucha utilidad si se realiza adecuadamente y es mucho menos onerosa para las víctimas, pues no recae sobre ellas el iniciar y dar seguimiento al proceso.

Vía de acción administrativa

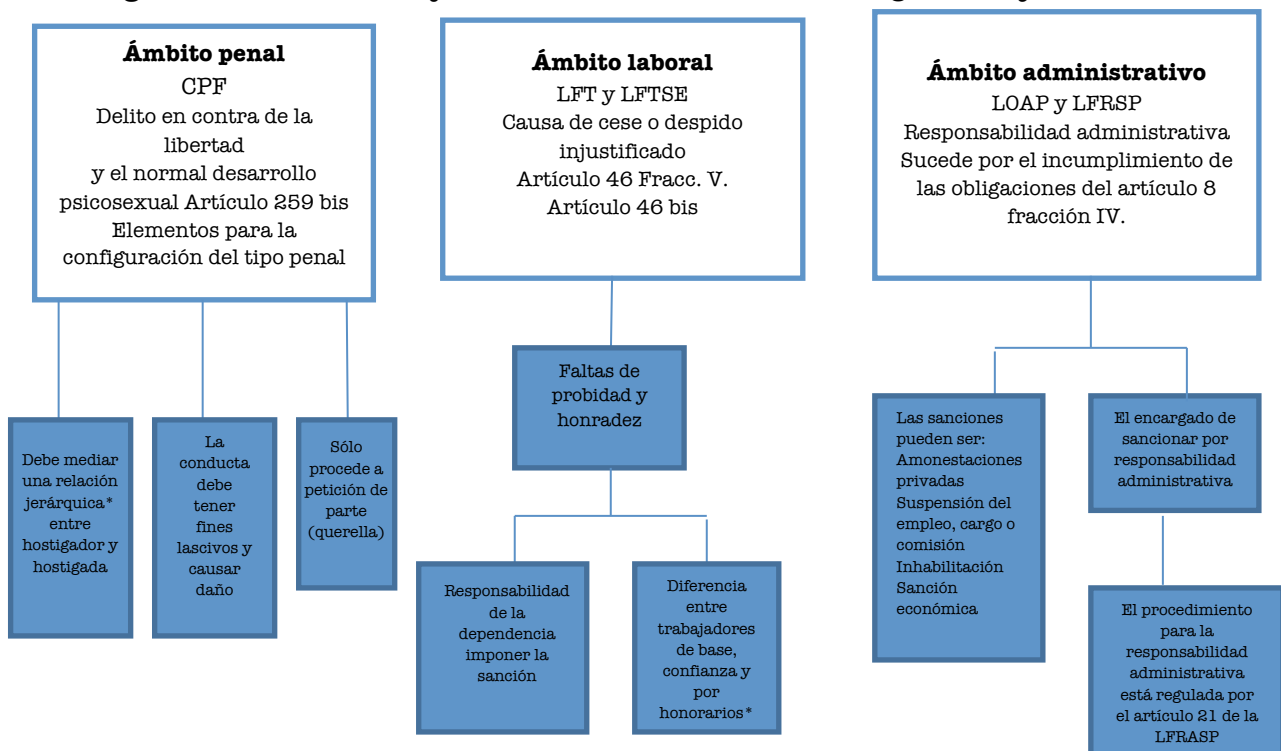
El hostigamiento y acoso sexual laboral es un delito, una falta administrativa y una conducta inapropiada en el trabajo. Por tanto, puede recurrirse a estos tres ámbitos de acción para establecer la ruta crítica de prevención, atención y sanción (INMUJERES, 2009: 17).

En nuestro país, la administración pública está regulada por varias normas; para efectos del hostigamiento y acoso sexual es importante considerar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (LFRASP) en correspondencia con los tratados internacionales. Los puntos más importantes de la LFRASP para llevar a cabo la práctica de los Comités Colegiados son (INMUJERES, 2009: 33-34).

Las personas en situación de hostigamiento y acoso sexual pueden recurrir a esas tres vías del marco jurídico mexicano. Sin embargo, el mecanismo de actuación –a través de la vía administrativa– es un procedimiento que puede ser informal o formal considerando lo siguiente (INMUJERES, 2009: 32):

- Al igual que en la vía laboral, requiere la intervención de las autoridades; son ellas quienes deben determinar si, en razón de los hechos, el servidor público responsable merece una sanción.
- Puede ser de gran ayuda, dependiendo de la gravedad de los hechos.
- Es posible que las víctimas encuentren limitadas las acciones por esta vía, pues no necesariamente implican la destitución del agresor, lo que puede provocar la continuación de un ambiente hostil.
- De acuerdo con diversas investigaciones, este tipo de llamadas de atención son una buena medida para disminuir las agresiones y hacer saber a quienes agreden que su conducta no es tolerada en su lugar de trabajo.
- Es la vía más económica tanto para las instituciones como para las víctimas y la más rápida para evidenciar y atender el hostigamiento y acoso sexual.

Figura 2. Vías del marco jurídico mexicano en casos de hostigamiento y acoso sexual

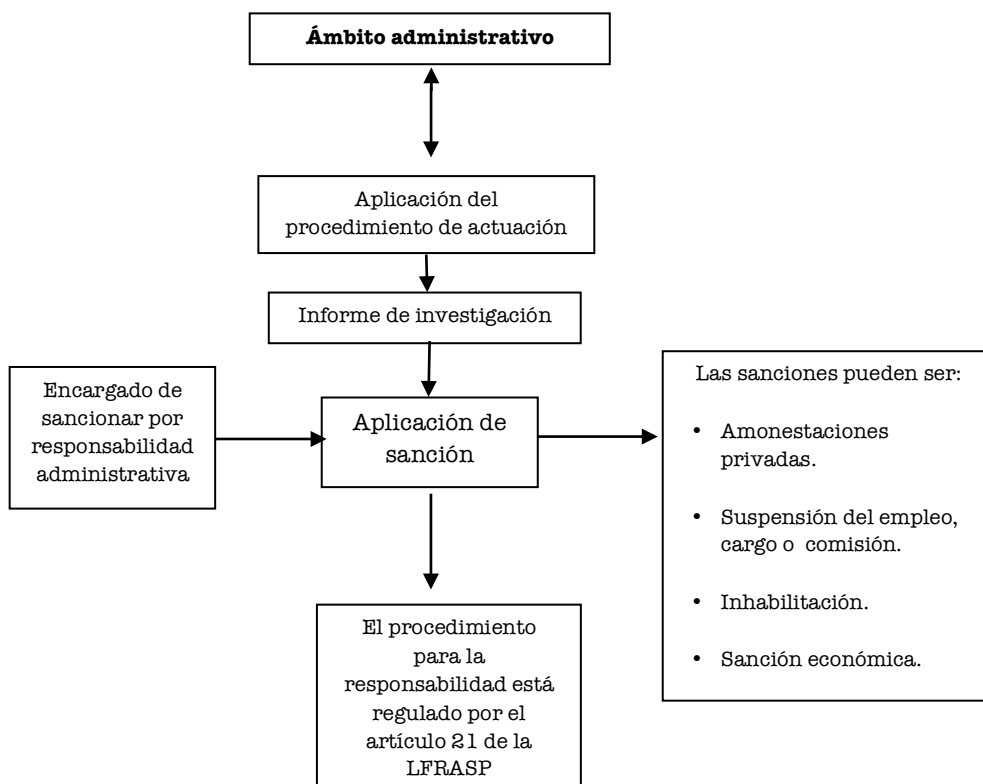


*Criterio no aplicable en todos los estados. Revisar nota al pie núm. 5.

*El régimen de honorarios no establece relación laboral, únicamente relación contractual en materia civil.

- El mecanismo de actuación busca resolver de manera rápida y efectiva los casos de hostigamiento y acoso sexual laboral en las dependencias y entidades, para que las personas que formen parte del mecanismo restauren las prácticas hostiles. Se trata, en todo caso, de un marco de intervención que debe de ser llevado a la práctica con las propias características que cada institución aplique al modelo.
- Mediante la vía administrativa, las personas integrantes del mecanismo de actuación podrán articular la implementación de un método eficaz ante situaciones de hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral, con la debida garantía y teniendo como prioridad la protección integral de la persona, su dignidad y sus derechos fundamentales. Este mecanismo deberá de ser instaurado como estrategia de intervención en toda la institución, sin menoscabo de ninguna unidad administrativa o área que la conforme.

Figura 3. Procedimientos en la vía administrativa



Integración del mecanismo de actuación

El mecanismo de actuación y procedimiento se desarrollará con un grupo de trabajo intrainstitucional, que prevendrá, indagará y analizará los probables casos de hostigamiento y acoso sexual; asimismo, dicho grupo será el encargado de entregar a las autoridades competentes de la institución los resultados de la investigación para proceder al dictamen correspondiente.

El mecanismo de actuación actuará de acuerdo con un procedimiento de intervención que prevenga y atienda situaciones de hostigamiento y acoso sexual a través del análisis, estudio, investigación y elaboración de las conclusiones sobre las causas constitutivas de la queja, considerando que son una forma de discriminación que obstaculiza el acceso y permanencia en un trabajo digno y de calidad para las personas. Es importante hacer hincapié que el mecanismo de actuación en ningún momento sanciona.

Para la creación del mecanismo de actuación y procedimiento, este deberá ser pronunciado institucionalmente por la persona titular de la dependencia mediante comunicación oficial, o a quien delegue, que debe difundirse entre todos los servidores públicos que forman parte de la dependencia o entidad. Se sugiere que el mecanismo de actuación se integre por representantes de áreas estratégicas.

Para conocer el texto completo del *Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual* del Inmujeres y el *Manual de procedimientos del mecanismo de actuación y procedimiento del comité*, así como los 23 pasos para presentar un caso de hostigamiento y acoso sexual en los espacios laborales, sugerimos visitar el siguiente vínculo:

<http://pci.inmujeres.gob.mx/igualdadescultura/2011/02/protocolo-de-intervencion-para-casos-de-hostigamiento-y-acoso-sexual/>

Canalización

El proceso de canalización o vinculación a recursos de ayuda especializada es la culminación del proceso de atención vía telefónica; es en este momento cuando las orientadoras/es proporcionan a la usuaria los datos de contacto de la institución pertinente en donde, después del análisis y del proceso de la llamada, puede recibir ayuda más específica para la problemática por la que está pasando.

Las orientadoras/es deberán ofrecer siempre a la usuaria las alternativas idóneas de instituciones u organizaciones especializadas que puedan contribuir con su proceso terapéutico, jurídico, médico de la manera más precisa con su problema o situación, tomando en cuenta la cercanía con su domicilio, urgencia, disponibilidad de lugares de atención, gratuidad de los servicios o, en su caso, costo de los servicios, etcétera.

Según cómo se haya llevado el proceso de atención telefónica, del diagnóstico de la problemática, así como la exploración de los recursos y posibles alternativas con las que cuenta la persona en una situación de violencia, la canalización será un proceso de atención de segundo nivel que llevará más tiempo para realizar diversas estrategias.

Ante un hecho de violencia, la usuaria no siempre logra emprender el camino para su recuperación por sí misma, es necesario que las orientadoras/es comprendan la importancia de su intervención y rompan con el silencio social. Fawcett y otros (1999) mencionan que algunos obstáculos para el manejo de casos de violencia contra las mujeres son:

Barreras institucionales. Son las limitantes a que se enfrentan las instituciones al elaborar mecanismos, modelos y/o protocolos para brindar atención, en este caso a mujeres víctimas de violencia, y que generalmente están determinadas por las atribuciones y normatividades particulares de cada una de ellas.

Medicalización del problema. Otra barrera es la tendencia a «medicalizar», es decir, a interpretar los problemas en un contexto estrictamente médico. Así, la

persona es diagnosticada como depresiva y el agresor es disculpado porque sufre de locura temporal.

Actitudes prejuiciosas. También existe una actitud generalizada que culpa a la víctima de su situación. La pregunta: «¿por qué las mujeres maltratadas se quedan con sus agresores?», o la afirmación: «¡las golpean porque se dejan!», ejemplifican la creencia tradicional de que es responsabilidad de las mujeres hacer algo para detener el abuso. Tales actitudes tienen un impacto determinante en la dinámica de la relación con la persona en situación de violencia, ya que pueden llegar a obstaculizar la adecuada aplicación de los conocimientos (Fawcett *et al.*, 1999).

A pesar de las barreras que podemos encontrar en diversas instituciones al canalizar a las personas que están en una situación de violencia, es importante conocer los recursos y necesidades de cada una de ellas para brindar los elementos necesarios para la obtención de otros recursos (bolsa de trabajo, becas, educación, alimentación, refugio) o el seguimiento a su problemática de acuerdo con la orientación recibida y necesidades, como espacios psicológicos donde pueda trabajar con su proceso de empoderamiento o atención jurídica especializada que le permita acceder a la justicia y hacer valer sus derechos humanos.

Como parte de la canalización, es importante tener en cuenta las circunstancias en que se encuentra la persona que vive un hecho de violencia, por ejemplo, si hay algo que deba de atenderse de emergencia o que requiera atención especial, como una lesión, una amenaza o alguna otra situación donde la integridad física o peligro de muerte esté presente.

La persona en una situación de violencia y que habla a la línea telefónica necesita que la escuchen sin enjuiciarla, que la orienten, apoyen y asesoren. Ante esta situación, lo mínimo que puede ofrecer el personal de la línea telefónica de atención es la capacidad de apoyo que todos los seres humanos tienen.

Un buen proceso de canalización es la antesala al proceso de seguimiento, en donde, de manera sistematizada, podemos levantar la mayor cantidad de datos

que nos indiquen la efectividad de las intervenciones efectuadas durante las llamadas, el alcance de las canalizaciones realizadas y, en general, del funcionamiento idóneo de la línea telefónica y de los programas que la sustentan.

RESUMEN

- La atención jurídica se enfoca en la promoción y difusión de los derechos humanos de las mujeres.
- El proceso jurídico debe estar acorde con la legislación nacional, la legislación estatal y municipal vigente en cuanto a la protección de los derechos humanos de las mujeres.
- La orientación legal que proporcionen las orientadoras/es debe estar inserta en la perspectiva de género.
- Algunos procesos con implicación jurídica son la atención a la violencia familiar, el abuso sexual, el hostigamiento laboral y pensión alimenticia.
- El hostigamiento sexual es el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la o el agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva.
- El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- El hostigamiento y acoso sexual en los espacios públicos y/o privados es reconocido como un problema que afecta los derechos laborales, humanos y sexuales de las personas.
- El procedimiento legal no siempre cumple su función instrumental de evitar la violencia contra las mujeres, ante esto, lo mínimo que se puede exigir es que cumpla la función simbólica, es decir, que se envíe el mensaje a la sociedad de que dichas conductas son delitos y que no deben ser toleradas.
- La denuncia en caso de violencia permite tener un panorama de los pasos recomendados para iniciar un trámite de este tipo.
- El mecanismo de actuación y procedimiento, en el camino jurídico, se desarrolla con un grupo de trabajo intrainstitucional que previene, indaga y analiza los probables casos de hostigamiento y acoso sexual.

A*Ansiedad*

Es una respuesta emocional ante una advertencia de amenaza o peligro.¹⁰

Abuso sexual

Modalidad de la violencia sexual contra las mujeres, niñas y niños. Consiste en la imposición de un acto sexual, erótico o erótico-sexual, sin el propósito de llegar a la cópula, o forzar a una persona a observar o ejecutar un acto sexual.¹¹

Adulterio

Cuando la pareja ha tenido relaciones sexuales con cópula o penetración con otra persona.¹²

Atención telefónica especializada

Servicio vía telefónica, de atención inmediata y de primer contacto, que garantiza atención de calidad a mujeres que se encuentran en situación de violencia, que las orienta sobre los servicios especializados —médicos, psicológicos, jurídicos y sociales.¹³

Atención especializada

Brindar servicios especializados que reconozcan tanto las causas como las consecuencias de la violencia y que las combatan desde la integralidad. Busca garantizar atención de calidad a las mujeres en situación de violencia, que contemple su detección oportuna y proporcione servicios especializados —médicos, psicológicos, jurídicos y sociales.¹⁴

B*Bigamia*

1. Cuando se encuentre unido con una persona en matrimonio no disuelto ni declarado nulo, y contraiga otro matrimonio; o

¹⁰ Dicaprio, Nicholas S. *Teorías de la personalidad*, México, McGraw Hill, 1993, p. 59.

¹¹ *Op. cit.*, p. 11.

¹² Pérez, Cervera, Julia, *Claves para tus relaciones personales y familiares*, México, Indesol, 2008, p. 58.

¹³ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, Adaptación, p. 14.

¹⁴ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, p. 19.

II. Contraiga matrimonio con una persona casada, si conocía el impedimento al tiempo de celebrarse aquél.¹⁵

C

Centros de atención especializados

Son organizaciones públicas o privadas asentadas en una comunidad con la cual trabajan acciones de prevención de la violencia y brindan asesoría a mujeres violentadas. Proporcionan también servicios de primer contacto y canalizan los casos de violencia extrema al refugio pertinente.¹⁶

Condición jurídica

Son los aspectos vinculados al proceso jurídico y las implicaciones que tendrá para la usuaria, es necesario hacerle saber de manera detallada tanto los términos correspondientes a la situación referida, como las fases por las que pasará dicho proceso.¹⁷

Cultura falocéntrica

Característica de las sociedades que, simbólicamente y en la práctica, avala el predominio de los hombres sobre las mujeres con base en una mayor valoración del órgano sexual masculino (falo) como centro de la creación humana, de tal forma que dichas sociedades no sólo están dominadas por los «machos» (portadores del falo), si no también lo exaltan como valor y referencia absoluta.¹⁸

Custodia de menores

Es la permanencia física de las y los menores con la madre o con el padre, es decir, con quien estén viviendo. A falta de los progenitores, podrán ejercer la guarda y custodia los abuelos.¹⁹

Cronificación

Incremento en la manifestación de los síntomas ante una situación de crisis.²⁰

¹⁵ México. Código Penal para el Distrito Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Capítulo II, Artículo 205, Párrafo I y II.

¹⁶ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, p. 24.

¹⁷ Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia. *Acciones para evitar la revictimización del niño víctima del delito*, Secretaría de Seguridad Pública, 2006, p. 82.

¹⁸ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, Inmujeres, 2008, p. 64.

¹⁹ Pérez, Cervera, Julia, *Claves para tus relaciones personales y familiares*, México, Indesol, 2006, p. 60.

D

Daño a la propiedad

A los que causen incendio, inundación o explosión con daño o peligro de:

- I. Un edificio, vivienda o cuarto donde se encuentre alguna persona;
- II. Ropas, muebles u objetos en tal forma que puedan causar graves daños personales;
- III. Archivos públicos o notariales;
- IV. Bibliotecas, museos, templos, escuelas o edificios y monumentos públicos, y
- V. Montes, bosques, selvas, pastos, mieses o cultivos de cualquier género.²¹

Derechos humanos

Son facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter civil, político, económico, sociocultural, psíquico, personal e íntimo, que posee el ser humano, y que se reconocen en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.²²

Delitos que atentan contra el cumplimiento de la obligación alimenticia

Al que incumpla con su obligación de dar alimentos a las personas que tienen *derecho a recibirlos*.²³

Despojo

Cuando se ejerce violencia furtivamente, o empleando amenaza o engaño, se ocupe un inmueble ajeno o haga uso de él, o de un derecho real que no le pertenezca.²⁴

Desgaste profesional

Se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional, el bagaje físico y la realidad del trabajo diario.²⁵

²⁰ *Op. cit.*, p. 26.

²¹ México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Artículo 397.

²² Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, Inmujeres, 2008, pp. 42-44.

²³ México. Código penal para el Distrito Federal, Última Reforma DOF 16-07-2002, Artículo 193.

²⁴ México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Capítulo V, Artículo 395.

²⁵ Rodríguez, Martínez, Laura, *Modelo de capacitación para sentir, atender, y prevenir la violencia familiar, sexual y de género para profesionales*, México, Secretaría de Seguridad Pública, 2008, p. 37.

Discriminación

Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.²⁶

Dominación

Exclusión femenina mediante la negación de su participación en diversos ámbitos de significación, que la sitúan en una posición que solo le permite ser referida, mas no ser referente.²⁷

E

Estupro

Al que tenga cópula con persona mayor de doce y menor de dieciocho años, obteniendo su consentimiento por medio de cualquier tipo de engaño.²⁸

F

Fobias

Las fobias se definen generalmente como un temor exagerado, irracional, muy intenso, angustioso y excesivo a determinadas personas, cosas o situaciones que actúan como un estímulo desencadenante específico al estar asociado simbólicamente con algún temor inconsciente. Por lo tanto, el temor resulta ilógico e injustificado, mientras el real conflicto ansiógeno permanece oculto. Todos tenemos pequeñas fobias que no nos impiden llevar una vida normal. El problema surge cuando son ellas las que nos controlan a nosotros.²⁹

²⁶ México. Ley Federal para Prevenir la Discriminación, DOF 11 de junio de 2003, Artículo 4°.

²⁷ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, pp. 48-55.

²⁸ México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Artículo 262.

²⁹ Ferreras, Blanco, Elizabeth y Olvera, Velásquez, Edith, *Recursos para el bienestar emocional de las mujeres durante el trastorno de ansiedad generalizado*, México, Instituto Nacional de las Mujeres, 2011, p. 23.

G

Género

Categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad.³⁰

H

Hiperactivación emocional

Empeorar la crisis emocional.³¹

I

Igualdad

Supone que todas las personas son iguales ante la ley, sin tomar en cuenta sus diferencias de sexo, color o condición social; según este principio nadie puede ser tratado por debajo de los derechos que rigen para todos.³²

Imaginario colectivo

Es el conjunto de imágenes que hemos interiorizado y con base en las cuales miramos, clasificamos y ordenamos nuestro entorno. Estas representaciones interiores son tan importantes que prácticamente regulan nuestra vida. Se trata de una construcción social en la que intervienen todos los grupos y sectores de la sociedad.³³

Incesto

A los hermanos y a los ascendientes o descendientes consanguíneos en línea recta, que con conocimiento de parentesco tengan cópula entre sí.³⁴

³⁰ Instituto Nacional de las Mujeres. *Glosario de Género*, México, Inmujeres, 2008, p. 70.

³¹ Slaikou, Karl, *Intervención en crisis*, México, Manual Moderno, 1986, p. 26.

³² Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, p. 69.

³³ Peñuela A y Álvarez Guillermo, *Imaginario colectivo: implicaciones sociales*, en: <http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n26/lpenuela.html>

³⁴ Rodríguez, Martínez, Laura, *Modelo de capacitación para sentir, atender y prevenir la violencia familiar, sexual y de género para profesionales*, México, Secretaría de Seguridad Pública, 2008, p. 21.

Intimidación

El servidor público que por sí, o por interpósita persona, utilizando la violencia física o moral, inhiba o intimide a cualquier persona para evitar que ésta o un tercero denuncie, formule querrela o aporte Información relativa a la presunta comisión de una conducta sancionada por la Legislación Penal o por la Ley Federal de Responsabilidad de los Servidores Públicos.³⁵

J

Jurisdicción

Es la parte del derecho procesal que como función del Estado tiene por objeto regular y organizar la administración de justicia y seguridad jurídica mediante los órganos especializados y competentes para resolver en forma imparcial las controversias y planteamientos jurídicos, con base en reglas de procedimiento establecida para la sustanciación de los procesos.³⁶

L

Lesiones

Bajo el nombre de lesión, se comprende no solo aquellas que son visibles, sino toda alteración en la salud y cualquier otro daño que deja huella material en el cuerpo humano, si esos efectos son producidos por una causa externa.³⁷

M

Masculinización

Construcción social referida a valores culturalmente aceptados de las prácticas y representaciones de ser hombre; conjunto de atributos, valores, funciones y conductas que se suponen esenciales para el varón en una cultura determinada. Los atributos masculinos no se obtienen por el simple hecho de nacer con un

³⁵ México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Artículo 219.

³⁶ Ponce de León, Armenta, Luis, *La jurisdicción*. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, México, 1992, p. 100.

³⁷ México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Artículo 288.

sexo determinado, sino a partir de un proceso de aprendizaje en el que se enseña a ser hombre o mujer.³⁸

Medidas cautelares/ órdenes de protección

Las órdenes de protección son actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente después de que conozcan los hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres.³⁹

Ministerios Públicos

Son las instancias encargadas de procurar la justicia e instituciones unitarias y jerárquicas dependientes del organismo ejecutivo que poseen como funciones esenciales las de persecución de los delitos y el ejercicio de la acción penal, intervención en otros procedimientos judiciales para la defensa de intereses sociales, de ausentes, menores e incapacitados, y como consultores y asesores de los jueces y tribunales.⁴⁰

P

Perspectiva de género

Se hace alusión a una herramienta conceptual que busca mostrar que las diferencias entre mujeres y hombres se dan no sólo por su determinación biológica, sino también por las diferencias culturales de los seres humanos.⁴¹

R

Régimen de visitas

Es el tiempo en que la niña o el niño conviven con el progenitor que no posee la custodia. Lo más común es establecer un régimen de visitas de fines de semanas alternos y periodos vacacionales al 50%.⁴²

³⁸ *Op. cit.*, pp. 83-84.

³⁹ México. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, Última Reforma DOF 28-01-2011, Capítulo VI, Artículo 27.

⁴⁰ Instituto de Investigaciones jurídicas, *Diccionario jurídico mexicano*, tomo VI, 1984, en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/3/1173/8.pdf>

⁴¹ *Op. cit.*, p. 102.

Robo

El que se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.⁴³

S

Sanción

Consecuencia coactiva de una conducta ilícita.⁴⁴

Sexo

Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos que los definen como hombres o mujeres.⁴⁵

Sexismo

Discriminación basada en el sexo de las personas, que beneficia a un sexo sobre el otro, y se sustenta únicamente en ese criterio. Muestra a la mujer como un ser inferior debido a sus diferencias biológicas con el hombre.

Subordinación

Conductas que son resultado de un entorno social que avala el poder y la autoridad de los hombres sobre las mujeres.⁴⁶

Sucesión intestamentaria

Cuando no existe un testamento o el que se otorgó es nulo o perdió validez.⁴⁷

T

Trastorno de estrés postraumático

Es un trastorno de ansiedad que pueden sufrir niños, adolescentes y personas adultas. Después de haber experimentado o haber sido testigo (en niños o niñas,

⁴³ Ferreras, Blanco, Elizabeth; Venegas Franco, Paki; Pérez, Cervera, Julia; Olvera, Velázquez, Edith y Santana, Ramírez, Laura, *Asistente para la resolución de conflictos familiares: Por el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia*, México, Indesol, 2009, p. 79.

⁴⁴ México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Artículo 367.

⁴⁵ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Glosario de términos sobre violencia contra la Mujer*, México, Conavim, 2010, p. 107.

⁴⁶ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, Inmujeres, 2008, p. 118.

⁴⁷ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. *Modelo integrado para la prevención de la violencia familiar y sexual, Manual Operativo*, México, Secretaría de Salud, 2006, p. 18.

⁴⁸ México. Código Civil Federal, Última reforma DOF 30-VIII-2011, artículo 1599.

se presenta con tan sólo haber escuchado que a alguien le ocurrió) de un hecho traumático, un accidente, un desastre natural o una situación violenta, la persona reacciona con mucho miedo e impotencia y continúa reviviendo esta sensación después de un mes o más, y trata de evitar todo aquello que se lo recuerde. Los recuerdos se desencadenan ante varias situaciones similares y frecuentemente se presentan pesadillas con contenido del evento traumático. Hay quienes también pueden revivir el momento como si estuviera ocurriendo de nuevo, de una manera tan real que genera todo el terror que vivió.⁴⁸

Tejido social

Es el conjunto de redes personales, categoriales, estructurales, formales y funcionales, de iniciativas o asociativas y mixtas o inter sistémicas; que constituyen un activo para los individuos y la sociedad pues les permite ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida.⁴⁹

V

Violencia

La violencia consiste no sólo en el uso de la fuerza física, sino también en otras acciones como agresiones verbales, intimidación, restricciones a la libertad o la privación de medios para la subsistencia y el desarrollo personal.⁵⁰

Violación

Es la cópula con persona de cualquier sexo por medio de la violencia física y moral, se entiende como la introducción del miembro viril en el cuerpo de la víctima por vía vaginal, anal u oral, independientemente de su sexo.

Se considerará también como violación, al que introduzca por vía vaginal o anal cualquier elemento o instrumento distinto al miembro viril, por medio de la violencia física o moral, sea cual fuere el sexo del ofendido. Y se equipara a violación:

⁴⁸ Cárdenas, Eva Marcela; Feria, Miriam; Lino, Palacios y de la Peña, Francisco, *Guía clínica para los trastornos de ansiedad en niños y adolescentes*, México, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente, 2010, p. 30.

⁴⁹ Glosario conceptual básico. Consultado en línea en: <http://www.undp.un.hn/PDF/informes/2006/glosario.pdf>

⁵⁰ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, pp. 121-122.

- I. Al que sin violencia realice cópula con persona menor de doce años de edad;
- II. Al que sin violencia realice cópula con persona que no tenga la capacidad de comprender el significado del hecho o por cualquier causa no pueda resistirlo; y
- III. Al que sin violencia y con fines lascivos introduzca por vía anal o vaginal cualquier elemento o instrumento distinto del miembro viril en una persona menor de doce años de edad o persona que no tenga capacidad de comprender el significado del hecho, o por cualquier causa no pueda resistirlo, sea cual fuere el sexo de la víctima.⁵¹

Violación conyugal

Es la cópula dirigida a la esposa o concubina por medio de la violencia física o moral, así mismo se considera violación a la introducción por vía vaginal o anal de cualquier elemento o instrumento distinto al miembro viril, por medio de la violencia física o moral, sea cual fuere el sexo del ofendido.⁵²

⁵¹ México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, artículos 265 y 266, p. 78.

⁵² México. Código Penal Federal, Última Reforma DOF 24-10-2011, Artículos. 265 y 265 bis, p. 78.

BIBLIOGRAFÍA

- Asen, E. (2004), *Ten Minutes for the Family: systemic interventions in primary care*, London, Rutledge.
- Casado, E. y Calonge, S. (2001), *Conocimiento social y sentido común*, Venezuela. Universidad Central de Venezuela.
- Castro Aguillar, Iris (2007), *Inteligencia emocional*, Revista Latinoamericana Tecnológica Extracorporal, Vol. XIV, Número 3, 2007, Cartagena de Indias.
- Código Penal Federal, (2011). Última Reforma. México, DOF.
- DSM-IV-TR. (2002), *Breviario. Criterios diagnósticos*, Masson.
- Elkin, D. (2000), *Psiquiatría clínica*, McGraw Hill, México.
- Fawcett, G., T. Venguer, L. Miranda, y F. Fernández (1999), *Los servicios de salud ante la violencia doméstica*, Population Council Oficina Regional para América Latina y el Caribe, México.
- Foucault, Michael (1983), *La verdad y las formas jurídicas*, Gedisa, México.
- Garrido, Vicente (2001), *Amores que matan. Acoso y violencia contra las mujeres*, Algar.
- Goleman, D.; J. Guzmán; H. Sandra y V. Montes de Oca (2003), *Redes de apoyo social de las personas mayores: Marco conceptual*, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía.
- Ivey, A. E. (2010), *Intentional Interviewing and Counselling: facilitating client development in a multicultural society*. USA. Brooks Cole.
- Larrauri, E. (1994), *Mujeres, Derecho penal y criminología*, Madrid, Siglo XXI.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007), Artículo 13, DOF.
- Maslach C, (1978), *Job Burnout - How people cope*, Public Welfare, Volume: 36, Issue:2, pp. 56-58.
- Ministerio de Salud de Chile (2003), *Norma General Técnica Sobre Contención en Psiquiatría*, Departamento de Salud de las Personas-Unidad de Salud Mental-Gobierno de Chile.
- Mitchell, C. y Anglin, D. (2009), *Intimate Partner Violence: a health-based perspective*, New York. Oxford Press University.
- Prathiknti, S. (2000), *Aspectos Relacionados con la Mujer en la salud Mental*, en Elkin, D. (2000), *Psiquiatría clínica*, McGraw Hill, México.
- Roberts, A. R. (2005), *Crisis Intervention Handbook: assessment, treatment and research*, New York. Oxford University Press.
- Rosenberg, T, & Pace, M, (2006), *Burnout among mental health professionals: Special considerations for the marriage and family therapist*, *Journal of Marital and Family Therapy* 32, 1, pp. 87-99.
- Smart, C. (1994), *La mujer del discurso jurídico*, En Larrauri, E., (comp.). *Mujeres, Derecho penal y criminología*. Madrid, Siglo XXI Editores.
- Velado María Margarita (2008), *La atención brindada durante el año 2007 en el Centro de Atención de Las Dignas a Mujeres que enfrentan violencia sexual y de pareja*, Sistematización.

Velázquez, S. (2003), *Violencias cotidianas, violencia de género*, Buenos Aires, Paidós.
White, M. y Epston, D. (1993), *Medios narrativos para fines terapéuticos*, Barcelona, Paidós.

Referencias electrónicas

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, CONAVIM, El ABC de la Denuncia, en:
http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/ABC_de_la_denuncia

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en: <http://www.rae.es/rae.html>

Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, Diccionario jurídico, en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=1171>

Instituto Nacional de las Mujeres, Inmujeres, Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual del Inmujeres, en:
<http://pci.inmujeres.gob.mx/igualdadescultura/2011/02/protocolo-de-intervencion-para-casos-de-hostigamiento-y-acoso-sexual/>

I. Síntesis de la *Guía de atención médica a personas violadas*

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva

La violencia sexual

La violencia sexual es un fenómeno mucho más frecuente de lo que pensamos y cuyas consecuencias físicas, psicológicas y para la salud pública poco se mencionan. Con estas consideraciones, es necesario que el personal de los servicios de salud tengamos información especializada para prevenir y limitar en lo posible y de manera inmediata mayores daños a la salud, derivados de este tipo de agresión para apoyar a quienes la padecen y garantizar su seguridad, así como promover su recuperación.

Es importante reconocer que la atención oportuna y de calidad, tiene un impacto positivo y significativo en la atención de las consecuencias y en la prevención de complicaciones de la violación, las cuales afectan la calidad de vida, al perpetuar los daños emocionales, biológicos y sociales, entre los que se encuentran: el embarazo forzado y las infecciones de transmisión sexual.

Es indispensable que el personal de servicios de salud conozca y aplique estos lineamientos básicos de atención y prevención. El primer contacto puede ser la única oportunidad para ayudar a la persona violada a enfrentar este difícil proceso.

¿Qué es la violación sexual y cuáles pueden ser sus consecuencias inmediatas?

La violación sexual es considerada uno de los mayores daños que puede sufrir una persona; tiene consecuencias inmediatas, mediatas y a largo plazo. La violación sexual es definida como la penetración forzada físicamente o empleando otros medios de coacción, por más leves que sean, de la vulva o el ano, usando un pene, otras partes corporales o un objeto (OMS). Las relaciones sexuales forzadas están asociadas con la violencia física, lo cual incrementa el riesgo de adquirir Infecciones de Transmisión Sexual (ITS).

¿Qué tan frecuente es la violación sexual?, ¿a quiénes afecta?

En México algunos estudios señalan que la mitad de los casos ocurre en niñas, niños y adolescentes y que entre 2.8 y 5% de las mujeres han sido violadas alguna vez en su vida. Información proveniente de los centros de atención en crisis, que atienden casos de violación, revelan que un gran porcentaje de violaciones e incidentes de abuso sexual son perpetrados contra mujeres de 15 años o menores de edad.

Cualquier persona puede ser sujeto de violación, independientemente de su condición social, edad, sexo, educación u ocupación. Tampoco existe un perfil específico del agresor: puede ser alguien conocido, un familiar cercano o lejano, amigo, compañero de trabajo, novio, vecino, o alguien totalmente desconocido. Así también, el acto de violación puede suceder en cualquier lugar.

El uso de alcohol y drogas son factores que favorecen el sexo no consensuado como una forma de abuso del poder denominado «violación en cita». Las personas violadas pueden no tener plena conciencia de que han sido drogadas y sexualmente abusadas, lo que puede retrasar la atención.

Diferentes estudios revelan que hasta 65% de los agresores son conocidos de la familia, y de éstos 80% tenía un vínculo familiar o de cercanía con la persona agredida. Los vínculos emocionales entre el agresor, la persona violada y su familia favorecen el encubrimiento y la falta de denuncia.

Las encuestas nacionales sobre violencia contra las mujeres realizadas en 2003 y 2006 han revelado que las mujeres evitan hacer uso de los servicios de salud en la medida de lo posible. Las

razones que aducen para ello son vergüenza y desconfianza en el personal de salud y en el de impartición de justicia.

¿Qué características tiene el abuso sexual infantil?

Con frecuencia se trata de situaciones repetitivas, con duración de semanas o meses, antes de ser descubierto. Suele ocurrir sin mediar la violencia física, se emplea más la violencia psicológica, como las amenazas de agresión o muerte a la familia, razón por la que la niña o el niño evitan informar del abuso.

Indicadores físicos y de comportamiento de abuso sexual infantil

Indicadores físicos	Indicadores de comportamiento
Lesiones genitales inexplicables por otra causa.	Regresiones en el comportamiento, en actividad escolar y en desarrollo obtenido
- Vulvovaginitis recurrente; Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) como sífilis, gonorrea, HSV2, VIH, molusco contagioso.	Respuesta traumática aguda como dependencia e irritabilidad en niños y niñas.
Flujo vaginal o de uretra peneana.	Alteraciones del sueño y conductas regresivas como encopresis o enuresis.
Enuresis y discontrol de esfínter anal más allá de la edad usual.	Trastornos en la alimentación.
Afecciones anales (fisuras, dolor, hemorragias, equimosis), dilatación anal refleja mayor a 1.5 cm, sin presencia de materia fecal, fistulas anales, congestión venosa perianal, verrugas anales o en región perineal.	Problemas de conducta o asilamiento en la escuela.
Dolor o ardor al orinar. Balanitis o inflamación del surco balano-prepucial	Problemas sociales, conductas de riesgo (adicciones, múltiples parejas sexuales o relaciones sin uso de condón).
Infección del tracto urinario.	Reproducción o dramatización de la escena primaria.
Infecciones de Transmisión Sexual.	Depresión o ansiedad.
Embarazo, Enfermedad Pélvica Inflamatoria, abortos en condiciones inseguras.	Baja autoestima.
Presencia de esperma.	Comportamiento sexualizado inapropiado para la edad.

¿Cómo atender a una persona violada?

Los objetivos de la atención a sobrevivientes de violación son: a) su salud y bienestar físico, mental y social; b) evaluar y tratar las lesiones; c) prevenir infecciones de transmisión sexual y embarazo; d) recabar evidencias médico legales (donde esto sea posible), y e) proporcionar consejería y seguimiento.

Las actitudes que muestre el personal de salud desde el primer contacto pueden ser definitivas en el proceso de atención.

- Brindar la escucha y el apoyo incondicional a la persona agredida, atendiendo a la comunicación verbal y no verbal, dando credibilidad absoluta a su dicho.
- Omitir cualquier juicio de valor sobre su persona o condición y evitar en lo absoluto enunciados como «yo en su lugar hubiera» o «cualquiera hubiera».
- Mostrar atención y empatía con la persona. Antes de realizar cualquier exploración, explicar todo el procedimiento médico y solicitar su consentimiento.
- Hablar con un lenguaje claro y sencillo es indispensable en estas circunstancias cuando la

persona violada está en un estado de estrés, ansiedad y angustia. Es importante que el personal de salud se dé a entender y le manifieste su reconocimiento a la valentía demostrada por acudir a recibir atención.

- Apoyar la expresión de sentimientos y emociones, respetando los silencios de la persona agredida.
- Revisar cuidadosamente y con respeto a su integridad emocional y corporal, identificando cualquier indicio que ponga en riesgo la vida.
- Manejar, en caso de requerirse, la crisis emocional o solicitar apoyo de personal capacitado para ello.

¿Cuáles son las primeras acciones que debe realizar el personal de salud cuando una persona ha sido violada sexualmente y solicita atención?

Los casos de violación sexual constituyen urgencias médicas y requieren atención inmediata. Hay que considerar que existe la posibilidad de lesiones externas e internas, riesgo de ITS y VIH y daño emocional.

En el proceso de atención a sobrevivientes de violación se requiere la participación del personal médico, de trabajo social, de enfermería y de psicología. Es recomendable preguntar a la persona quién desea que la acompañe durante la revisión. Conviene tener en cuenta el momento cuando se presenta la persona, antes o después de 72 horas, pues de eso dependen las acciones a realizar. A continuación se enuncian los lineamientos básicos a seguir por el equipo de salud.

Lineamientos generales

1. Asegurarse de que el equipo está preparado antes de iniciar la revisión.
2. Observar siempre al o la sobreviviente antes de tocarle, evaluando su apariencia física y mental.
3. Explicar cualquier procedimiento a realizar y solicitar su autorización antes de hacerlo.
4. Asegurarle que puede preguntar y detener la revisión en el momento en que así lo desee.
5. Tomar los signos vitales: pulso, presión, temperatura, frecuencias cardíaca y respiratoria.

El estado inicial puede revelar complicaciones médicas que tengan que ser tratadas con urgencia y que requieran el ingreso a un hospital, tales como: trauma extenso (en región genital, cabeza, tórax o abdomen); hinchazón asimétrica de articulaciones (artritis séptica); déficit neurológico; dolor al respirar.

Obtener consentimiento informado para la exploración y la recolección de muestras para examen forense (según el protocolo legal local). Para la recolección de evidencias legales es importante contar con un oficio de solicitud, expedido por las instancias correspondientes en cada entidad.

También debe tenerse en cuenta:

- Explicar a la persona violada o a la persona legalmente responsable (en caso de menores de edad o a quienes cursen con alguna discapacidad mental), su situación y posibles consecuencias, así como la posibilidad de prevenirlas.
- Ofrecer medicamentos para la prevención del embarazo forzado, informar de los posibles riesgos de infecciones de transmisión sexual y evaluar la profilaxis para el VIH/SIDA.
- Evaluar el riesgo para su vida y apoyarle para hacer un plan de seguridad en caso necesario.
- Elaborar el Aviso al Ministerio Público y registrar el caso de violencia en los formatos oficiales que aparecen en la Norma Oficial Mexicana NOM-046.
- Brindar orientación médico-legal, que incluya el derecho a denunciar, prevenir o interrumpir el embarazo como consecuencia de la violación, previa autorización informada y por dictamen judicial en donde éste sea un requisito.
- Realizar contención y brindar primeros auxilios psicológicos para estabilizar a la usuaria.

¿Cuáles son las consecuencias previsibles de una violación sexual?

Hay dos consecuencias de la violación que deben prevenirse dentro de las primeras 72 horas posteriores a la agresión sexual:

Embarazo forzado. La anticoncepción de emergencia es la primera elección para prevenir el embarazo consecuencia de violación, al ser fácilmente disponible, de cómoda posología, altamente

efectiva y con mínimos efectos secundarios. Con la anticoncepción de emergencia es posible prevenir el embarazo si se toma preferentemente en las primeras 72 horas después de haber ocurrido la violación y hasta un máximo de 120 horas.

Infecciones de Transmisión Sexual, incluyendo VIH/SIDA. Las relaciones sexuales forzadas son casi siempre violentas, lo que incrementa el riesgo de adquirir una o varias ITS por la solución de continuidad de los tejidos. Considerando que estos patógenos tienen un periodo variable de incubación hay que tener presente que la mayoría de las ITS no se manifiesta de manera inmediata, sino que pueden pasar algunos días, semanas o meses antes de presentarse signos o síntomas. Algunas ITS pueden evitarse de manera sencilla recurriendo a algunos medicamentos y prescribiéndolos de acuerdo con el esquema de manejo presuntivo.

La Organización Mundial de la Salud y los Centros para el Control de Enfermedades de los Estados Unidos de América recomiendan evaluar la prescripción de medicamentos profilácticos contra el VIH en caso de ataque sexual cuando existe un gran riesgo de infección, aunque en la mayoría de los casos se desconoce si el agresor es o no portador del virus; por otra parte, el mayor riesgo de infección por el VIH es cuando ha habido desgarros durante la penetración, en cuyo caso se recomienda prevenir con medicamentos antirretrovirales, dentro de las primeras 72 horas posteriores a la violación; la máxima eficacia de la profilaxis se logra si se administra dentro de las primeras seis horas.

¿Cómo evaluar los riesgos que corre la persona violada para cuidar su vida y cómo apoyarla para hacer un plan de seguridad?

Dentro de los aspectos médicos, la protección a quien sobrevive a una situación de violencia sexual forma parte de la atención integral, para lo que se requiere evaluar los riesgos por las lesiones, el riesgo potencial de homicidio o la posibilidad de sufrir una nueva agresión sexual, además del suicidio.

Conviene observar si la persona está en condiciones de tomar decisiones y examinar la posibilidad de involucrar a alguien de su confianza. Durante el proceso de atención, es importante que sea ella misma quien identifique el riesgo real en que se encuentra. A continuación se presenta una guía de los aspectos a tomar en cuenta al momento de hacer una evaluación del riesgo durante la atención integral inmediata.

Factores a considerar en la evaluación del riesgo

1. Estrategias de seguridad

- Conocimiento o relación con quien le agredió.
- Antecedentes de agresión sexual.
- Lugares o espacios donde puede sentirse segura (para evaluar referencia a refugio o albergue).
- Personas, lugares o teléfonos para acudir en caso de alguna urgencia.
- Personas de su confianza que se pueden enterar de lo sucedido para apoyarla.

2. Pensamientos de suicidio / homicidio

- Intentos previos de suicidio.
- Pensamientos actuales de muerte o de suicidio

3. Capacidad para la toma de decisiones

- Evaluación de la respuesta post-traumática.
- Conocimiento de sus derechos como persona violada.
- Disposición para buscar apoyo psicológico, jurídico y seguimiento médico.

Con la información recabada el personal de salud debe considerar el riesgo potencial y real de la persona que vivió una violación. Tratándose de menores de edad, la entrevista debe realizarla el personal profesional que mejor conozca del tema y que logre más confianza del niño o de la niña (generalmente especialistas en pediatría).

Recomendaciones generales para estructurar un plan de seguridad

- Escucha activa, facilitar la comunicación y hacer preguntas significativas.
- Ayudar a verbalizar sus emociones: miedo, culpabilidad, coraje, tristeza, ambivalencia.
- Decirle que él o ella no es culpable de la agresión.
- Evaluar comportamientos autodestructivos y prever la aparición de cuadros depresivos o explosivos postraumáticos, para su contención con apoyo de las personas de confianza.
- Informar a los familiares acerca de lo que tienen que hacer en caso de urgencia médica o psicológica.
- Evitar cualquier espacio de la casa donde se puedan encontrar armas o utensilios peligrosos.
- Evaluar las posibilidades que tiene la persona para estructurar una red social de apoyo, y evitar el aislamiento:
- Informar a personas de confianza y facilitarles el acceso a un sistema de referencias (números telefónicos de organizaciones que proveen ayuda en estos casos y de la policía) para la atención integral del o la sobreviviente, para afrontar las consecuencias inmediatas y tardías de la agresión, en caso de que la institución no tenga los recursos necesarios para ello.

Recuerde que es posible que quien ha sufrido este tipo de violencia no regrese al servicio, por lo que debe proporcionársele, en la medida de sus condiciones físicas y psicológicas, la información básica para protegerse y atenderse.

Consideraciones jurídicas con respecto a la violación sexual

Este es un delito que se persigue por denuncia en el caso de los adultos, y por oficio si se trata de niños o niñas y personas con limitaciones mentales. El personal que presta servicios de salud (áreas médicas, enfermería, trabajo social, etcétera) debe notificar y dar aviso de estos delitos ante la autoridad sanitaria y judicial correspondientes, tratándose de menores de edad o de personas con limitación mental.

En el caso de persona adulta, mujer u hombre, una vez recibidos los primeros auxilios y no prevaleciendo urgencia médica, el personal de trabajo social deberá acompañarle ante el Ministerio Público o la agencia especializada correspondiente, para que, si la persona atendida lo decide voluntariamente, pueda denunciar formalmente la agresión.

¿A dónde acudir?

Es posible que la persona violada deba acudir a varios lugares para recibir la atención necesaria, sea médica, psicológica, social y/o legal. Si bien la persona puede estar psíquica y emocionalmente muy alterada, el tiempo apremia cuando se quiere prevenir infecciones de transmisión sexual o un embarazo forzado. Corresponde al equipo de salud informar sobre los centros de apoyo para quienes sufren de violencia familiar y sexual, los pasos a seguir en el proceso de atención, facilitando y respetando la autonomía en sus decisiones e invitando a continuar el seguimiento médico, psicológico y de trabajo social.

Líneas telefónicas de emergencia en todo el país

Províctima

(01 800) 718 27 70 • (01 800) 718 27 68
Programa de la Comisión Nacional de Derechos Humanos

Información sobre organismos que brindan atención a víctimas del delito en el Distrito Federal y los estados

Red Nacional de Refugios

01-800-822-4460
Para mujeres y sus hijas e hijos que viven en situación de violencia extrema
(de lunes a viernes de 10:00 a 18:00)
52436432 • 56749695
Para el Distrito Federal

TELSIDA

(01800) 712 08 89 y 86
Para el interior de la República.
Información y detección de VIH y otras ITS.
52 07 40 77 Para acceder a más información visita la página de la Secretaría de Salud:
www.salud.gob.mx

II. Directorios

Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres

Para consultar el directorio actualizado de los mecanismos para el adelanto de las mujeres, visita la página electrónica del Inmujeres donde encontrarás el Micrositio Vida sin Violencia, en la sección «Atención». El micrositio tiene información sobre las líneas telefónicas en el país que brindan atención a mujeres en situación de violencia, y los servicios que ofrecen, horarios y datos de contacto.

Gobierno Federal

Instituto Mexicano de la Juventud
Línea Joven 01 800 228 0092
www.imjuventud.gob.mx

Secretaría de Salud
www.generoysaludreproductiva.salud.gob.mx

Secretaría de Seguridad Pública
Programa atención a víctimas 01 800 902 9832
atencionavictimas@ssp.gob.mx

Secretaría del Trabajo y Previsión Social
www.empleo.gob.mx
01 800 841 2020
01 800 911 7877

Procuraduría General de la República -
Fiscalía Especial para Delitos de
Violencia contra las Mujeres y Trata de
Personas (FEVIMTRA).
01 800 008 5400

Comisión Nacional de Derechos
Humanos
Programa de atención a víctimas
01 800 718 2770

Red Nacional de Refugios A.C.
www.rednacionalderefugios.org.mx
01800 822 4460

Contáctanos

Si vives en la Ciudad de México, visita nuestro Módulo de orientación en el Instituto Nacional de las Mujeres.

Alfonso Esparza Oteo 119
Col. Guadalupe Inn
Del. Álvaro Obregón
C.P. 01020, México D.F.
Tel. 01 (55) 53 22 42 00
www.inmujeres.gob.mx

Micrositio Vida sin Violencia: <http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/>

Líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia en la República Mexicana

Visita el Micrositio Vida sin Violencia, ubicado en la página electrónica del INMUJERES. Ahí encontrarás el directorio actualizado de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia de todo el país. La página electrónica del Inmujeres es: www.inmujeres.gob.mx

Centros de Justicia para las Mujeres

Los centros de justicia para las mujeres brindan atención integral a mujeres víctimas de violencia. Para más información sobre los servicios de estos centros, puedes consultar la página electrónica de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres: www.conavim.gob.mx.

Entidad federativa	Coordinadora/Directora	Ubicación	Correo electrónico	Teléfono
Campeche	Lic. Angélica Nohemí Ramírez Ramírez Coordinadora general	Calle 53 y Circuito Baluarte Col. San Francisco de Campeche (Centro Histórico)	aramirez@pjg.campeche.gob.mx	01 981 69234 01 981 11362 01 981 67965
Ciudad Juárez, Chihuahua	Liz. Zulay Alaíd Abbud Esparza Directora	Sanders 310 esq. Ayuntamiento, Col. Santa Rosa, C.P. 32160, Ciudad Juárez, Chihuahua	zulayaabbud@yahoo.com	01 614 429 33 00 ext. 10723
Chihuahua	Lic. María Dolores González Villareal, Coordinadora general	Calle Rosales 1203 esquina con calle 51, Col. Popular, C.P. 31350 Chihuahua, Chihuahua	mariaagonzalez@chihuahua.gob.mx	01 614 429 33 00 ext.10723
Chiapas	Ma. Gertrudis Hernández Hernández	Boulevard Belisario Domínguez 2270. Col. Residencial Campestre, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	hogertrudis@live.com	01 961 6172 300 ext. 17638 y 17594
Estado de México	Mtra. Anja Merari Rivera Ontiveros, Directora general	Av. Morelos Ote. 13000 tercer piso esq. Jaime Nunó. Col. San Sebastián, C.P. 50090. Toluca, Estado de México	cjm.edomex@hotmail.com	01 7222 2616 00 ext. 3936

Centros de Atención Externa

El Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud tiene un directorio con información de los centros de atención externa de todo el país. Para consultarlo, visita la página electrónica: www.generosaludreproductiva.gob.mx

III. Legislación

En su página electrónica (www.inmujeres.gob.mx), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) construyó el micrositio Vida sin Violencia que contiene las principales convenciones internacionales que protegen los derechos humanos de las mujeres, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como el monitoreo de los instrumentos jurídicos en las entidades federativas, información con la que podrás conocer las sanciones a la violencia contra las mujeres y promover las reformas o adiciones necesarias para garantizar este derecho a las mujeres mexicanas.

El *Manual de atención telefónica Vida sin violencia*,
tomo III. *Servicios de la atención telefónica. Atención psicológica,*
orientación jurídica y canalización se terminó de imprimir en
Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte núm. 80,
col. Felipe Pescador C.P. 06280 México D.F. en el mes
de noviembre de 2012.
El tiraje es de 700 ejemplares.