



H. Ayuntamiento Municipal de San Marcos, Guerrero.

MODELO DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

Dirección Municipal de la Mujer

2011

FODEIMM



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Modelo de atención y prevención de la violencia contra las mujeres 2011

**Propuesta para la Dirección Municipal de la Mujer
del municipio de San Marcos, Guerrero.**

Diciembre, 2011



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Contenido

- 1. Presentación**
- 2. Justificación**
- 3. Estrategias de Intervención**
 - 3.1 Estrategias de Atención**
 - 3.2 Unidades de Atención**
 - 3.3 Orientación Ciudadana**
 - 3.4 Recepción Única**
 - 3.5 Expediente Único**
- 4. Fases de Intervención**
 - 4.1 Fases de Bienvenida y Adaptación**
- 5. Servicios Especializados**
 - 5.1 Trabajo Social**
 - 5.2 Apoyo Psicológico**
 - 5.3 Apoyo Legal**
 - 5.4 Atención a la Salud**
 - 5.5 Supervisión de Casos**
 - 5.6 Línea Telefónica**
 - 5.7 Los Refugios**
- 6. Contención del Equipo de Trabajo Especializado**
- 7. Otros Elementos del Modelo**
 - 7.1 Mesas Interinstitucionales**



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

1. Presentación

La violencia contra la mujer se ha reconocido en el ámbito internacional como uno de los problemas psicosociales de mayor impacto en la salud física y mental de las personas involucradas. La violencia de género es toda acción u omisión de abuso de poder, cometida por lo general en contra de las mujeres, las niñas y los niños, reconocida desde 1996 por la Asamblea Mundial de la Salud como un problema de salud pública.

Por otro lado los datos estadísticos muestran sólo una pequeña parte de las mujeres que viven violencia en sus relaciones familiares. Los servicios de detección, atención e intervención se encuentran sólo ante una pequeña parte de las manifestaciones de la violencia hacia las mujeres y en la mayoría de los casos sólo se denuncia y detecta.

La violencia familiar es un problema que afecta a todas las sociedades, a todas las culturas y a todos los niveles económicos. Este no es el caso del Gobierno del Estado de Guerrero, quien reconoció su responsabilidad ante un tema tan relevante a través de la elaboración de la *Ley 553 de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* que garantiza el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia en el Estado de Guerrero.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

2. Justificación

Partimos de la concepción de la violencia como el ejercicio del poder que afecta negativamente la libertad y la dignidad del otro. Esos otros generalmente se encuentran en un estado más vulnerable del que somete, ya sea por su sexo, edad, fuerza física, fuerza de estado, o relación de parentesco. Este sometimiento utiliza métodos que generalmente causan grave daño físico y emocional en quien se ejerce.

Considerando que la Violencia de Género que se ejerce contra las mujeres es un problema relevante en el Estado de Guerrero y que existe una urgente demanda de atender e instrumentar medidas efectivas de solución para superar las condiciones de violencia que viven las mujeres Guerrerenses y, teniendo como premisa que la violencia de género ejercida hacia la mujer es un círculo susceptible de romperse y erradicarse, se hace necesario abordar el fenómeno de una manera institucionalizada y profesional, estableciendo líneas estratégicas para enfrentarlo, retomando no sólo la realidad en cada una de las regiones del Estado, sino también las experiencias internacionales, nacionales y estatales que se han emprendido para enfrentarla.

De acuerdo al diagnóstico sobre los tipos de violencia contra las mujeres desarrollado en los municipios del estado de Guerrero, del total de mujeres encuestadas el 56.4 % contestó haber sufrido alguno de los cinco tipos de violencia (física, sexual, económica, psicológica y patrimonial). En ellas la violencia psicológica es la que más ocurrió, refiriéndonos a 1292 casos, que corresponden al 38.6 %, el segundo lugar lo ocupa la violencia económica con 903 casos ocupando el 26.9 %; la violencia sexual y física ocuparon el tercer y cuarto lugar en mención con 692 y 606 casos, respectivamente.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Pese a los esfuerzos que las instituciones han realizado en materia de prevención, atención y erradicación de la violencia de género, conjuntamente con el trabajo histórico desplegado por las organizaciones de la sociedad civil para el reconocimiento de los derechos ciudadanos, a través de promover una cultura con equidad de género, a la fecha, no se ha logrado erradicar y abatir suficientemente esta problemática; principalmente porque se ha logrado hacer evidente el fenómeno, continúa la existencia de las deficiencias en la atención institucional que se brinda a las mujeres que viven violencia.

Esta situación exige a las autoridades federales, estatales y municipales establecer acciones y compromisos, inter e intrainstitucionales, que den respuesta eficiente e integral a este panorama estatal.

Acorde con lo estipulado con la *Ley 553 que garantiza el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia en el Estado de Guerrero*, surge la necesidad de contar con un Modelo que pueda dar cuenta de los diversos procesos, que van desde el reconocimiento institucional de actos de violencia contra las mujeres, hasta las distintas resoluciones de los mismos; reconociendo en forma particular y, con enfoque de género, el desarrollo, la posición y situación de vida de cada una de las mujeres que acuden en busca de apoyo. Por ello se ha diseñado un Modelo de Atención Integral para las Víctimas de Violencia de Género con la finalidad de impulsar mecanismos de vinculación y participación entre las instituciones que atienden la violencia hacia las mujeres en el Estado de Guerrero.

Este Modelo tiene como objetivo detener, y de ser posible, romper el circuito de violencia; lo que tiende a involucrar aspectos diversos, expresados en el ejercicio de los derechos, desde el ámbito privado de la familia, hasta el ámbito público escolar, laboral o social. Esto en contraposición a que gran número de mujeres no tienen la vivencia del ejercicio de sus derechos en ninguno de los espacios enunciados.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Los principios rectores del Modelo son la forma operativa de dar cumplimiento a estos postulados mediante su observación e instrumentación; éstos parten de los principios de la *Ley que garantiza el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia en el Estado de Guerrero*; la igualdad entre hombres y mujeres, el respeto a la dignidad humana de las mujeres, la no discriminación y la libertad.

Una cualidad determinante del Modelo es que surge como respuesta institucional ante las demandas de atender el grave problema que representa la violencia de género -en todas sus expresiones-, que van desde el maltrato verbal hasta el homicidio, y que conllevan, asimismo, graves repercusiones para todos los miembros de la sociedad, lo que hace indispensable atender, prevenir y procurar justicia para todas las mujeres que, por su condición de género, han visto minados sus derechos ciudadanos.

Asimismo, establece el compromiso de atender integralmente las demandas de las mujeres afectadas por violencia, con el fin de contribuir con la construcción de una ciudadanía fundamentada en el ejercicio de los derechos humanos de las usuarias.

Para lograr el tránsito hacia la ciudadanía de las usuarias, se requiere de:

- Garantizar la seguridad en lo privado a través del Estado.
- Acceso a la información y atención de calidad por parte de la Instancia de la Mujer, el cual deberá asumir el acompañamiento a las mujeres en búsqueda de la reparación del daño y la restitución de derechos de las mujeres afectadas por violencia, desde que ellas inicien como usuarias del Modelo de Atención a la Violencia de la Instancia de la Mujer hasta que dejen de serlo;
- Establecer y operar estrategias para compartir en condiciones de igualdad el espacio de la atención pública y, en su caso, a través de las reglas del debido proceso;
- La transformación en las relaciones de poder entre los géneros, que signifique la ampliación de derechos y el equilibrio de políticas públicas que permitan el desarrollo y fortalecimiento de las niñas y las mujeres.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Reconocer que la violencia hacia la mujer supone una gran proclividad para que en los espacios públicos y privados se vulneren los derechos de las mujeres, afectando su integridad, física, emocional, económica, política, sexual y jurídica, entre otros aspectos, implica, asimismo, reconocer que existen también verdaderas y diferentes posibilidades de actuación de las propias mujeres, para obtener plena igualdad de derechos.

De ahí la importancia de insistir en el rompimiento del círculo de violencia, como posibilidad de transformación de ser pasivo hacia una actitud de cambio y movimiento para alcanzar pleno desarrollo.

3. Estrategias de Intervención

3.1 Estrategias de Atención

La atención a las víctimas que plantea este Modelo se otorgará a través de 3 medios: Unidad de Atención, Línea Telefónica y Refugios.

3.2 Unidad de Atención

Son establecimientos ubicados en los municipios, desde los cuales se dirigen acciones particulares y coordinadas en defensa de los derechos de humanos de las mujeres. Pueden ser públicos o privados.

Orientarán sus servicios al empoderamiento de las mujeres y a la disminución del estado de riesgo en que éstas se encuentran.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

3.3 Orientación Ciudadana

En la Orientación Ciudadana se proporcionará información, asesoría jurídica y canalización a todas las mujeres que así lo soliciten, en temáticas que no impliquen o estén relacionadas con violencia de género. Cuenta con la presencia de abogadas y abogados con experiencia en litigio en las diferentes materias del Derecho. Dicha información estará a cargo de todas las unidades de la institución así como el centro de atención 066.

3.4 Recepción única

La indefensión en que generalmente se presentan las mujeres a solicitar la intervención de las autoridades o de instituciones para solucionar su problema, hace necesario no sólo de proveerlas de respuestas acerca de lo que las motivó a solicitar el apoyo, sino, además, de transmitirles con certeza que contarán con un servicio eficiente, basado en el respeto hacia su persona.

La Recepción Única es la entrada y la primera imagen que recibe la mujer, quien se convierte en usuaria de todos los servicios puestos a su disposición. Desde esta área se dirigen las acciones a desarrollar, partiendo siempre del reconocimiento y necesidades expresadas por la usuaria.

En ésta se realizará una medición inicial del nivel de riesgo que representa el agresor (peligrosidad, corruptibilidad, redes de influencia en su entorno, etc.), así como la valoración del costo que representa para la víctima la separación de su agresor o abandono de su hogar. La Recepción Única dará la pauta para que actúen los sucesivos servicios de intervención que integra el Modelo. En esta etapa se determinarán de manera individualizada los elementos de la atención que requieren las usuarias (asesoría jurídica, terapia psicológica, traslado a un refugio, etc.).



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

La Recepción Única es un concepto, no un lugar físico predeterminado. La persona encargada de la recepción deberá mostrarse como un ser con empatía, con la disposición de atender con todos sus sentidos y estar alerta de las principales necesidades de demanda de la usuaria.

En este primer contacto se determinará el tipo de atención a otorgar, ya que se puede presentar una problemática que no atañe al Modelo.

Problemática Típica que es todo aquel planteamiento que contenga de forma explícita el componente de violencia de género. La persona recepcionista se encargará de dar prioridad a todo problema de violencia de género, ya que este modelo está especializado en dicha atención.

Problemática Atípica que es el tipo de demanda de atención ciudadana que no implica violencia de género. Para los casos en los que no exista violencia de género se dará atención e información necesaria para responder a la demanda de las usuarias, en las cuales se determinará el tipo de atención y si es necesario la canalización a la dependencia de gobierno correspondiente.

3.5 Expediente único

Es el mecanismo compilador de toda la información provista por la usuaria, el cual se ve integrado a partir del reconocimiento de la presencia de violencia, mediante la utilización de instrumentos diseñados expresamente para el registro de información, en concordancia a la problemática, situación de vida, acciones previamente emprendidas por las usuarias, identificación de factores de riesgo, datos relativos a la salud física, entre otros aspectos.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Operativamente, contar con el Expediente Único facilita la recopilación de información, a través de una sola entrevista estructurada, realizada dentro de las condiciones de confidencialidad, empatía y consideración al valor de manifestarse.

El Expediente Único garantiza la no re victimización o doble victimización de las usuarias porque el personal de cada servicio se responsabilizará de obtener los datos que norman su actuación.

Asimismo, será un antecedente registrado para las mujeres que solicitan ayuda, mismo que podrá utilizarse como prueba del daño ocasionado por la violencia en los procedimientos jurisdiccionales. Este conjunto de datos estará contenido de forma electrónica en el Sistema de Registro.

4. Fases de intervención

Los componentes de la intervención se estructurarán en cuatro fases básicas que definirán la ruta crítica personalizada de cada una de las usuarias.

Debido a la naturaleza compleja de la violencia que sufren muchas mujeres en relaciones íntimas, no existe una definición única que manejen todos los activistas a nivel internacional (Heise et al., 1994), sino que hay varios términos que abarcan desde lo más general hasta lo más específico del fenómeno.

El concepto de *violencia de género* es básico para la comprensión de los actos de violencia que se ejercen contra las mujeres en diferentes ámbitos de su vida. Lo que la distingue de otras formas de violencia es que se refiere a todo el abuso que las mujeres y las niñas reciben por el simple hecho de pertenecer al sexo femenino.



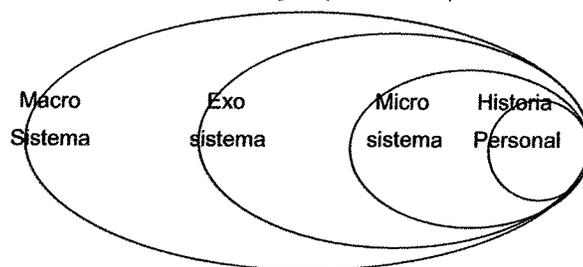
Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

El énfasis de este modelo de atención a la violencia contra la mujer en la relación de pareja, se debe al hecho de que los datos demuestran que la mayoría de las víctimas de violencia familiar son mujeres y la mayoría de los agresores son varones. Si bien hay mujeres que ejercen violencia contra su pareja, son una minoría y en términos de violencia física generalmente sus actos no tienden a atentar contra la vida del varón.

Este modelo plantea la interacción de factores individuales, relacionales, y sociales en la producción y mantenimiento de la violencia. A partir de esta información, se plantea utilizar un modelo ecológico de Heise, 1998, que permitirá clasificar estos factores de riesgo como provenientes de cuatro niveles de influencia: la historia personal, el microsistema, el exosistema y el macrosistema.

Esta aproximación ecológica da peso a cada uno de los factores de riesgo, pero también reconoce la importancia de la interacción entre ellos en la etiología del abuso. Es decir, un solo factor de riesgo no necesariamente predice la conducta violenta y a veces se requiere la presencia de varios factores para llegar al acto violento. Por ejemplo, un hombre que ha sido testigo de violencia entre sus padres, a lo mejor nunca ejerce violencia hasta el día en que se emborracha por haber perdido su trabajo.

El modelo ecológico (Heise, 1998)





Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

4.1 Fase de bienvenida y adaptación

En esta, entre otras cosas se informará a la usuaria de los servicios, sus compromisos, y las características de la Unidad de Atención.

Indicios indirectos

La empatía. Aunque cada ser humano reacciona de manera diferente ante las situaciones de la vida, sabemos que existe similitud en cuanto a las sensaciones que éstas provocan en los individuos. Así, los y las profesionales de atención a la violencia familiar que no han estado expuestos(as) a la violencia familiar pueden ponerse en el lugar de la paciente y sentir y demostrar su comprensión de la situación. Cuando la empatía se logra, la persona usuaria siente que ha sido comprendida. Esto exige estar atento a la comunicación verbal y no verbal, omitir juicios de valor, ponerse en el lugar de la persona usuaria para luego dar puntos de vista personales acerca de la problemática. Sin la empatía no puede darse la comunicación efectiva, pues se corre el riesgo de estar hablando de dos realidades diferentes.

La claridad del lenguaje. Aunque ciertos términos legales y psicológicos han pasado a ser parte del léxico de la generalidad de la población (por ejemplo, pensión alimenticia, depresión, divorcio, angustia), la o el profesional que atiende frecuentemente habla en términos que no son comprensibles para la persona usuaria. El uso de un lenguaje común es básico para el entendimiento entre dos personas y las y los profesionales de atención a la violencia familiar no deben olvidar que los términos que para ellas(os) son rutinarios, no forman parte del vocabulario de la persona usuaria. Si a esto le sumamos la ansiedad normal de la persona usuaria producto de la relación de violencia, la comprensión se tomará aún más difícil.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

La eficacia de las preguntas. Son herramientas que permitirán conocer apropiadamente la situación de la persona usuaria. Las preguntas se clasifican en abiertas (permiten una respuesta detallada y fomentan la reflexión) y cerradas (permiten solamente un sí o un no). La o el profesional debe saber cuándo propiciar una respuesta detallada que fomente la reflexión, pero también debe saber orientar amablemente a la persona usuaria para que sea más específica cuando su respuesta ya no esté proporcionando datos facilitadores.

El uso del silencio. El uso apropiado del silencio facilita la reflexión de la persona usuaria, permitiéndole apropiarse de la información que se le está proporcionando, y haciéndole sentir que hay respeto por sus procesos (miedo, tristeza, pena). Además, permite al profesional de atención a la violencia familiar darse cuenta de la situación emocional de la persona usuaria. El silencio será tan largo como las dos personas lo deseen, sin embargo, si la o él profesional decide terminarlo debe tener claro que lo hace por razones independientes a su propia incomodidad o incapacidad para soportarlo. El silencio de la persona usuaria requiere de un acompañamiento atento por parte del o la profesional de la atención a la violencia familiar.

La retroalimentación. Es una herramienta que permite clarificar la comunicación para cerciorarse de que la información ha sido realmente comprendida. Por ejemplo, después de haberle explicado a la persona usuaria el ciclo de la violencia, la o el profesional de la atención a la violencia familiar le dirá, "podría explicarme usted ¿qué pasa para que en su caso se vaya acumulando la tensión?", que termina en situaciones de violencia.

El respeto (valores religiosos y culturales, sentimientos y autonomía). Estos son elementos indispensables para la buena comunicación. El personal de la atención a la violencia familiar deberá tener claro cuáles son sus valores y considerar que cada persona tiene los suyos, y que son éstos los que probablemente dificultan, por un lado, el hablar del problema de violencia y por otro, el que la persona usuaria abandone la relación de violencia. Si la persona



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

usuaria percibe sanción o burla en los gestos o palabras de la o el profesional, disminuirá la credibilidad en ella ó él y se limitará o se negará a hablar de su situación.

Además, como se ha mencionado, hay que recordar que es importante respetar la autonomía de cada persona, teniendo cuidado de no caer en un exceso de "paternalismo". La tentación de ayudar a un ser humano que sufre puede ser difícil de controlar para algunas personas, sin embargo deben recordar que tratar de rescatar a la persona usuaria sin hacerla consciente de que ella es la responsable de tomar sus propias decisiones, sólo diversificará su dependencia, ahora hacia otra persona.

También en relación con la autonomía, la o el profesional debe saber que aunque la persona usuaria exprese haber comprendido la información, es muy posible que no tome la decisión de tomar el apoyo, denunciar a su agresor o abandonarlo, ya que, como hemos visto anteriormente, para ella no resulta fácil alejarse de la relación de un momento a otro. Obligarla o insistir es seguir el mismo patrón de comportamiento que el agresor: es controlarla en vez de ayudarla a tomar sus propias decisiones.

Cómo preguntar efectivamente sobre la violencia familiar

Se ha señalado la importancia de hacer preguntas sensibles y empáticas acerca del abuso, sin embargo, algunas personas podrían sentirse incómodas al introducir el tema de la violencia, sobre todo en casos donde no existe una evidencia directa de maltrato. En ocasiones es mejor comenzar con preguntas indirectas y luego pasar a las directas. Algunos ejemplos serían:

¿Últimamente ha estado bajo mucha presión? ¿Tiene problemas con su pareja/esposo? ¿Discute o pelea con su esposo/pareja? ¿De las discusiones pasan a las peleas físicas? ¿Llega usted a asustarse? ¿Alguna vez ha salido lastimada?

Me da la impresión de que está preocupada por su pareja/esposo. ¿Me puede contar un poco de lo que está pasando? ¿A veces hace cosas que la asustan?



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Mencionó que su pareja/esposo pierde la paciencia con sus hijos. ¿Me puede contar un poquito más? ¿Alguna vez ha amenazado o lastimado a los niños o a usted?

Independientemente de cómo inicie uno el tema, es importante que después se hagan preguntas directas y específicas:

¿Alguien le pegó? ¿Quién le pegó? ¿Fue su esposo/pareja?

¿Su pareja/esposo le ha pegado o la ha lastimado alguna vez?

¿Ha sido maltratada por su esposo/pareja alguna vez?

¿Alguna vez su pareja ha destruido cosas que para usted eran muy preciadas?

¿Alguna vez su pareja ha amenazado o maltratado a sus hijas e hijos u otras personas cercanas a usted?

¿Alguna vez su pareja la ha forzado a tener relaciones sexuales cuando usted no quería? ¿La obliga a llevar a cabo prácticas sexuales que la hacen sentir incómoda?

Todos peleamos en casa. ¿Qué pasa cuando usted y su pareja pelean o no están de acuerdo en algo?

¿En ocasiones le llega a tener miedo a su pareja?

¿Su pareja alguna vez le ha prohibido que salga, que vea a sus amigos, amigas o familiares, que trabaje o que continúe estudiando?

Usted mencionó que su pareja usa drogas y/o alcohol. ¿Cómo se comporta cuando lo hace? ¿La agrede verbal o físicamente?

Estoy preocupado(a) porque pienso que sus síntomas pueden deberse a que alguien la lastimó. ¿Alguien la ha estado maltratando?



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Todas las preguntas se deberán de hacer con sensibilidad y empatía, sin juzgar a la persona usuaria. Aún cuando ella lo niegue, es importante que la o el profesional demuestre que le preocupa una posible situación de violencia, ya que a pesar de que la persona usuaria no reconozca abiertamente su situación, puede captar el mensaje. Independientemente de esto, siempre se deberá proporcionar información sobre el abuso y se le indicará la ubicación de los centros de apoyo o números telefónicos a los que hablar en caso de emergencia. Personal profesional de atención a la violencia familiar debe registrar sus sospechas y acciones en formato de registro.

Un riesgo que corren los y las personas profesionales de la atención a la violencia familiar en sus primeros intentos de detección es el de presionar a las personas usuarias para que contesten cada una de las preguntas que les hacen. Se debe alentar a las víctimas a que hablen, sin embargo, existen muchas razones para que no lo hagan, desde no comprender las preguntas hasta no tenerle suficiente confianza a la persona interlocutora.

Cuando ya se tiene un pre diagnóstico de violencia familiar: ruta a seguir. Una vez que se ha determinado que la persona usuaria es víctima de violencia existen varias posibilidades de intervención. Aun si no está preparada para abandonar la relación o tomar otras acciones (asesorarse, buscar apoyo, terapia, etc.), es importante que el o la profesional reconozca y le dé importancia a la situación. El silencio y la falta de consideración o de interés constituyen una aprobación tácita a la violencia y perpetúan mitos como el de que la violencia es algo personal entre una pareja y/o que ocurre por culpa de la persona usuaria. Por otro lado, reconocerla y mostrar preocupación ayuda a confirmar la gravedad del problema y la necesidad de resolverlo.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Será de suma importancia que la o el profesional de la atención a la violencia familiar tenga mucho cuidado con su reacción no verbal y con lo que diga en el momento en que la persona usuaria reconozca, de una manera u otra, que es víctima de violencia. Reacciones de sorpresa o disgusto, o frases como "¿por qué no lo abandona?" "¿qué hizo para enojarlo?" "¿cómo puede permitir esto?" "¿cómo lo aguanta?" o "¡yo nunca dejaría que eso me pasara!", pueden tener un efecto terrible sobre la víctima, que lo último que necesita es que la hagan sentir débil, inferior, mala y/o tonta. Al adjudicar la responsabilidad a la víctima y no al agresor, lo único que se logra es aumentar sus sentimientos de inadecuación y reforzar su baja autoestima. Esto la hará sentirse aún más sola, tendrá más miedo de pedir ayuda y, por lo tanto, tendrá menos posibilidades de tomar medidas para escapar de la violencia.

Lo que sí debe hacer la o el profesional de la atención a la violencia familiar en el momento en que confirma el diagnóstico de violencia es 1) escuchar atentamente, demostrando comprensión a través de gestos 2) creer y validar las experiencias de la persona usuaria, sin minimizarlas y 3) hacer comentarios que confirmen que la violencia no es normal, y que nadie, haga lo que haga, se merece el maltrato. Puede informarla brevemente del ciclo de la violencia, apoyándose en material audiovisual (cartel, folletos), u orientar la conversación mediante estas preguntas: "¿le gustaría hablar de lo que ha pasado/está pasando?" "¿cómo se siente respecto a ello?" o "¿qué le gustaría hacer al respecto?"

También debe pensar que quizás es la primera persona en quien la víctima confía y por tanto tiene oportunidad de expresarle a la víctima que sus sentimientos de rabia, impotencia y de estar lastimada, de sus deseos de cambio y de buscar apoyo, son normales. De esta manera podrá iniciar el proceso mediante el cual la víctima se empezará a ver como una persona independiente y autónoma, con posibilidades de tomar decisiones.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Evaluación de riesgo y retroalimentación.

El o la profesional de la atención a la violencia familiar deberá explicar a la persona usuaria, de la manera más sencilla posible, que existe una relación entre la violencia y el riesgo de muerte, ya sea que la víctima muera por causa del agresor o que ella lo mate. Esto deberá hacerse con cuidado, evitando ser alarmistas, pero proporcionando información real sobre los riesgos. Deberá expresarle que aunque no puede predecir si ese será su caso, es necesario valorar el riesgo que corre. De esta manera, ella podrá tomar una decisión más adecuada respecto a su seguridad. Existen cuestionarios muy buenos en este respecto.

Como precaución básica, deberá evaluar los siguientes puntos: ¿qué tan segura estará si regresa a casa? ¿Qué tan seguros están los(as) niños(as) u otras personas a su cargo? ¿Desea o no regresar con el agresor? ¿Tiene amigos, amigas o familiares donde se pueda quedar temporalmente? ¿Necesita o no un refugio de manera inmediata? ¿Necesita de manera urgente que le den asesoría en crisis o no? ¿Necesita orientación legal? ¿Necesita apoyo emocional/psicológico?

Presentación de alternativas y plan de emergencia.

La persona usuaria deberá sentir en todo momento que la o el profesional se preocupa por su seguridad. Ésta persona tiene la responsabilidad de ponerle las alternativas sobre la mesa y preguntarle qué es lo que ella quisiera hacer o quisiera que sucediera —siempre recordando que la acción a tomar dependerá de la víctima. Si la persona usuaria desea regresar a su casa o siente que es seguro hacerlo, de todas maneras se le debe advertir que es conveniente que tenga un plan de emergencia por si se ve en peligro. Este consistirá en ubicar a dónde puede ir con sus hijos —si los hay—, tener llaves de su casa (y del coche si lo hay), documentos (acta de nacimiento/pasaporte, contrato de renta/escrituras, licencia de manejar, estados de cuenta, constancias de educación), dinero para



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

emergencias (aconsejarle que vaya tomando cantidades pequeñas del gasto), y una maleta con algo de ropa para los hijos o hijas y para ella, en casa de alguien en quien se pueda confiar, entre otras cosas.

Centros de apoyo a víctimas/albergues.

Antes de que acabe la orientación, el o la profesional de la atención a la violencia familiar deberá asegurarse de que la persona usuaria se encuentre bien e instarla a que tome las acciones necesarias para no correr riesgos. Asimismo, le deberá proporcionar información sobre los centros de apoyo para víctimas de violencia. Al respecto es importante informarle que allí también le explicarán alternativas de apoyo emocional y legal para víctimas, y tratamiento para agresores. En todo caso, se debe advertir a las víctimas que el proceso de atención puede ser lento, exhortándolas a no desesperarse ya que la meta final es importante.

Por otro lado, la o el profesional de atención a la violencia familiar deberá estar alerta a casos en que la víctima necesite ayuda psicológica de manera inmediata. Si llegara a detectar tendencias suicidas/homicidas, o en general cualquier conducta que no se perciba como congruente con la situación, deberá explicarle a la persona usuaria que es importante que acuda al centro de salud mental para que la ayuden. Si la persona usuaria acepta, deberá referirla de inmediato. Si la situación es de extremo peligro o insostenible para la víctima, será necesario hacer referencia al albergue para mujeres víctimas de violencia.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

5. Servicios Especializados

A través de los servicios especializados se proporcionará atención integral y profesional con perspectiva de género a mujeres afectadas por violencia, con el propósito de favorecer la detención; o bien, la ruptura del círculo nocivo que ésta genera. Éstos están conformados por seis áreas sustantivas que son:

5.1 Trabajo Social.

El personal de esta área, a través de las historias de vida, apoyan a las usuarias para restablecer las redes de apoyo que se han perdido a consecuencia del aislamiento que provoca la violencia; acercan y contactan a la usuaria con recursos institucionales y de la sociedad civil, con células y grupos de contención, que puedan satisfacer sus necesidades inminentes.

Ésta área hará el seguimiento del proceso institucional de la atención, dentro y fuera de las Unidades, auxiliando a las personas usuarias a conseguir una opción ocupacional que les permita ser independientes económicamente, obtener los beneficios de la seguridad social, así como ser beneficiarias de políticas públicas que mejoren su calidad de vida (créditos para vivienda, micro créditos para el inicio de un negocio, créditos rurales, etc.).

En el trabajo social debe sensibilizarse a la persona sobre la magnitud del problema existente.

Debe detectarse si la persona realmente quiere hacer una denuncia y si está dispuesta a llegar a las últimas consecuencias, en gran porcentaje, las mujeres no desean encarcelar al esposo, ni separarse de él, por lo que resulta inútil todo el trabajo jurídico que se realice y esto genera frustración, en los especialistas, ministerios públicos, abogados. Por lo que es recomendable que en trabajo social se determine si es viable pasarla al área jurídica o es mejor primeramente al área de psicología.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

5.2 Apoyo psicológico

Preparar un espacio terapéutico, en un lugar propicio al intercambio de confidencias en un clima de respeto y de confianza, es una condición prioritaria dentro de un proceso terapéutico en las personas usuarias que tienen un problema de violencia. Por otra parte, el conjunto de investigaciones que sostienen el proceso terapéutico, todas esas orientaciones teóricas entre sí, demuestran que los elementos que constituyen la calidad de la relación terapeuta-cliente «...cuentan con 70% de la variante asociada al resultado del tratamiento» (Duncan, B.L. y Miller, S.D., 2000).

Quiere decir que el lazo de confianza tiene un efecto apaciguante que anima a la persona usuaria a tomar el riesgo de abrirse, a dar libre acceso a sus partes frágiles y a hacer frente a su realidad. Porque los riesgos son múltiples: no ser escuchada, entendida y comprendida, ser juzgada, condenada y castigada, sentirse negada, desacreditada, rechazada, etc., Por ello es necesario aprehender la violencia por la vía de las disposiciones y motivaciones afectivas que sobre las que se fundamenta. «La violencia no puede ser considerada fuera de los sentimientos y emociones que la modulan» (Michaud, Y., 2002).

Debe otorgársele un lugar privilegiado al establecimiento del lazo de una relación de confianza entre la persona terapeuta y la persona usuaria. En esta relación se debe tener la certeza de que lo que se confía en la persona terapeuta va ser utilizado en el sentido de sus intereses, o es decir en el sentido de la alianza de trabajo en la cual deben ponerse de acuerdo al principio del proceso. La persona terapeuta debe también tener la certeza que sus confidencias quedarán entre ellos, no importa lo que pase, con la excepción de las situaciones donde la persona usuaria consiente y libremente decida que ciertas informaciones sean comunicadas a ciertas personas en particular, en puntos muy precisos, en el cual deberá ser informado con anticipación y con la excepción también de las situaciones previstas por la ley.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

La persona terapeuta facilitará tanto la expresión y comprensión de las experiencias violentas vividas, así como la recuperación de la confianza en sí mismas; de la renuncia de sus sentimientos de estigmatización, impotencia, culpa y vergüenza con los que conviven diariamente, desde abordajes o metodologías de atención emocional, de corte individual, de pareja, familiar, de red y/o grupal.

La atención psicológica desde sus premisas éticas y terapéuticas comprenden los principios de transparencia, imparcialidad y el reconocimiento del doble papel que jugamos como terapeutas y como agentes del control social. Manifestamos el rechazo a la violencia en todos sus tipos y modalidades como forma relacional, e insistimos en la responsabilización de los involucrados, quien ejerce la violencia debe responsabilizarse por su agresión y quien la recibe, si es adulto, debe responsabilizarse de su cuidado personal; las y los adultos deben asumir la responsabilidad de los miembros más vulnerables de la familia como es el caso de los menores.

De estas posturas éticas y teóricas emana el respeto a la diversidad y una visión tendiente a resaltar los recursos de las mujeres, hombres y las familias. Y de esta manera encontrar relaciones de convivencia libres de violencia

En el espacio terapéutico se han desarrollado estrategias terapéuticas con la finalidad de que la persona consultante encuentre diversas alternativas de solución a sus problemas. En este sentido el modelo ecológico de Bronfenbrenner y la terapia Gestalt, han contribuido de manera satisfactoria en la resolución de los problemas manifestados por algunas personas consultantes.

El trabajar con este enfoque ha arrojado más alternativas de solución a los problemas presentados, ya que se considera la atención no solo a la persona usuaria sino también a su entorno familiar, es decir, observar desde el sistema familiar como se desarrolla la interacción dinámica, es decir cómo interactúan los miembros de la familia y cómo se ven involucrados en los actos de violencia.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Entonces sí están involucrados en las situaciones de violencia también estarán involucrados en la resolución de problemas.

Por tal razón la atención psicológica comprende cuatro factores en la intervención terapéutica:

Individual: Trabajar en el afecto, la comunicación, la autoestima, la dependencia emocional; la frustración personal, las necesidades de control, las experiencias infantiles; los sentimientos contenidos como miedo, temor, negación, justificación, culpa y anulación.

Familiar: En esta Intervención se toma en consideración todas las variables que tienen que ver con las relaciones cara a cara de los individuos: se incluye a la relación de pareja, relación con los hijos, y los familiares. Ya que en el caso de la violencia se considera también la historia de violencia en la familia de origen, el aprendizaje de resolución violenta de conflictos, el autoritarismo en las relaciones familiares.

Ambiente: incorpora entre sus elementos a la pobreza, el desempleo, el pobre acceso a la educación y salud, el hacinamiento y la migración. En este caso se observa el ambiente donde se desencadena la violencia y que puede ser un factor en el que se pueda controlar o prevenir.

Macrosistema: se puede citar en este nivel a las relaciones de poder, la violencia estructural, los aspectos culturales y las desigualdades sociales, la anomia y la fragmentación de la identidad nacional. Ya que en algunas personas consultantes presentan violencia, laboral, docente, institucional.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

En base a lo anterior el área psicológica, propone que dentro del proceso terapéutico se genere una independencia terapéutica, vivenciándose con un simple y único objetivo, respetar a quien está solicitando el servicio, reconociendo que la persona usuaria es un ser holístico dotado de toda una gama de conocimientos, reconocimiento, cambio, y estabilidad emocional, sólo que en lapsos de tiempo necesita ser acompañada en esclarecer su sintonía vivencial de tal forma que esclarezca quién es y hacia dónde va.

Sólo así la mujer maltratada, podrá asumir la responsabilidad que le corresponde identificar para salir de la relación violenta, lograr ampliar su estado de conciencia emocional y elegir a la pareja adecuada sin el uso y abuso de la violencia.

Es importante considerar a los demás miembros de la familia como parte afectada en la situación de violencia de la víctima, para quienes hay que considerar estrategias especiales y establecer redes para su tratamiento y/o derivación pertinentes. Se trata de contar con una estrategia para atender a la familia que vive la situación violenta y no sólo a la víctima, superando una visión individualista.

Para generar este proceso es necesario contar con un espacio adecuado donde la persona usuaria pueda interactuar con la persona terapeuta, este espacio requiere de equipo y mobiliario como: sillón, sofá, iluminación, cojines, alfombra, y juguetes. Estos instrumentos son necesarios ya que el ambiente donde se gestó este proceso deberá mostrar un espacio de comodidad y serenidad, en la o las personas usuarias.

De lo anterior se crean los siguientes objetivos, los cuales no están fuera del Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres del Gobierno del Estado, que incorpora la perspectiva de género en las políticas públicas.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Objetivo general

Proporcionar tratamiento psicológico a las personas mujeres, han sufrido violencia familiar y acudir a solicitar apoyo en el área de seguridad y defensa de contra la violencia y discriminación a la mujer de, así como a las personas involucradas en las relaciones de violencia. Para que tengan una consciencia y conocimiento para elegir una vida libre de violencia, esto será posible a través de un proceso ético, profesional y con sentido humano.

Objetivos específicos

- Ampliar la "conciencia" en una relación de pareja violenta, de qué es lo que ocurre, cómo ocurre, por qué sucede y la responsabilidad que esto genera de continuar con dicha dinámica.
- Colaborar en la sensibilización de las personas usuarias sobre las causas, consecuencias y formas de prevenir y atender el problema de violencia familiar o discriminación, a través de orientaciones psicológicas.
- Brindar tratamiento terapéutico individual, de pareja, familiar y de red a las personas consultantes que viven en relaciones de violencia para fortalecimiento de su autoestima, y sus relaciones afectivas de una manera sana.
- Contactar en caso de extrema violencia y/ o de índole prioritario a las o los responsables de refugios o albergues, informándoles sobre la situación de la consultante mujer, resaltando la vulnerabilidad de su seguridad o integridad física, solicitando sea ingresada a esa Institución, dándole el seguimiento correspondiente.
- Impulsar a través del grupo de autoayuda femenino, el crecimiento personal de cada miembro por medio de la escucha activa, para que a su vez las mujeres puedan aprender a establecer relaciones sanas, así como su crecimiento como ser humano.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

En cuanto a la persona psicoterapeuta, escuchar a otro, tratar de comprenderlo y respetar las diferencias, es un trabajo complejo de por sí y difícil de sostener durante un tiempo prolongado. Si pensamos que los casos de las personas usuarias son muchos y distintos durante el día, podemos imaginarnos que la tormenta emocional que afecta a las personas usuarias y psicoterapeutas se transforma en un intenso terremoto cotidiano que genera todo tipo de violencia.

Para la persona psicoterapeuta contener, entender y devolver estas identificaciones proyectivas masivas de emociones relacionadas con la violencia, muchas veces termina por generar tensión física y emocional. Por ello es necesario crear un espacio para la supervisión de la atención multidisciplinaria a la violencia familiar. Ya que es necesario definir un encuadre de trabajo tanto con la personas consultantes mujeres atendidas como entre la persona terapeuta. Una supervisión, un grupo de reflexión significa definir de qué nos vamos a ocupar, y de que no podemos ocuparnos, cuál va a ser el eje de nuestra observación y seguimiento.

Este límite opera como un muro de contención para la omnipotencia institucional, no ocuparse de una situación no significa desentenderse; las y los profesionales tendrán que saber cómo hacer una correcta atención a los problemas de violencia hacia las mujeres.

5.3 Apoyo legal.

Integrado por abogadas y abogados, quienes tienen la tarea de orientar, asesorar jurídicamente, brindar acompañamiento en diligencias y, en su caso, representar a las personas usuarias mujeres que han visto trasgredidos sus derechos a través de conductas violentas tipificadas en el fuero local o federal, a efecto de garantizar la restitución de dichos derechos, las reglas del debido proceso y la subvención de los gastos derivados de los juicios.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Tratar de hacer ver a la persona usuaria que si bien es cierto que lo legal es una alternativa no lo constituye ni lo resuelve del todo, porque lo que realmente importa es que ella pueda salir de la relación que se encuentra de amor-violencia, sin sentirse entre otras cosas "culpable" de su propia decisión.

Por supuesto no hay que perder de vista que aun cuando la persona usuaria mujer decida salir de dicha trampa, no existe aun una red lo suficientemente articulada que se lo facilite, sabemos que muchas instituciones están trabajando el tema, pero también sabemos que no se ha logrado la coordinación entre ellas de tal manera que las rutas críticas que la persona usuaria mujer debe atravesar son sumamente tortuosas y aun cuando no se les puede culpar de que sean el principio desalentador de las acciones a emprender, sí constituyen un factor primordial, basta recordar cuantas veces hemos escuchado a las personas usuarias mujeres en animo desesperanzador decir *"para que, nunca hacen nada, he ido a muchos lugares y siempre es lo mismo, no me apoyaron, no me escucharon y sólo me regañaron, me tuvieron esperando seis horas y no hicieron nada, me dijeron que atendiera bien a mi esposo y que le pidiera perdón por no hacer bien las cosas, quieren que vaya muriéndome para que me hagan caso y el otro día fui muy golpeada y tampoco me creyeron"*.

En los casos en los que la persona usuaria mujer decida iniciar un procedimiento, la atención legal se reduce meramente a la actuación como servidor (a) público (a) en el acompañamiento de los trámites legales correspondientes cómo: acompañar a levantar las constancias administrativas en el lugar correspondiente para cada hecho.

La función de la o el profesional es recopilar la historia de la interacción de violencia y plasmarla en un acta, a través de preguntarles a las mujeres ¿desde cuándo dio inicio la violencia y en qué ha consistido ésta?



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

Otra intervención es buscar una audiencia de conciliación, que consistirá en tratar de lograr que esa pareja que vive una interacción de violencia familiar, logre por primera vez en mucho tiempo, *hablar* y tratar de llegar a un acuerdo que en principio evite que se siga ejerciendo la violencia y segundo que obtengan arreglos benéficos para ambos (como si ambos estuvieran en la misma posición y sin tomar en cuenta el desequilibrio de poder).

Si bien es muy importante la capacitación en materia jurídica, también nuestro trabajo nos exige dejar de pensar equivocadamente que la sensibilización significa hablar en tono cálido y atender con prontitud a la mujer, por supuesto esto forma parte, pero la sensibilización significa que tengamos las herramientas suficientes para poder detectar en cada caso el grado de riesgo, la situación de la persona usuaria mujer, las necesidades reales y las posibilidades accesibles, no considerar cada caso como uno más igual al otro, no mecanizar los procedimientos al grado de obtener la rigidez actual de los mismos, poseer conocimiento sobre los servicios tanto gubernamentales y no gubernamentales con los que en un determinado momento se pueden auxiliar sin que necesariamente sean legales

Por supuesto incluiría el que no saliéramos corriendo a solicitar la ayuda de un psicólogo cada vez que una mujer llora, porque no tenemos la capacidad de intervenir en "crisis", porque creemos que finalmente eso de las "emociones" no nos corresponde, en fin, implicaría un grado de compromiso ético.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

5.4 Atención a la Salud

El servicio de atención médica que se proporcionará a las usuarias tendrá como base lo establecido en la Norma Oficial Mexicana 190 SSA1 y los principios del *Manual Operativo para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres (VFSM)*, realizado por la Secretaría de Salud:

Este proceso es responsabilidad del sector salud y lo constituyen las acciones que brindan el tratamiento y asesoría necesarios a las mujeres que enfrentan situaciones de violencia. Los componentes del proceso de atención en el sector salud son:

- Evaluación del riesgo y plan de seguridad e información legal.
- Atención médica esencial y especializada.
- Referencia, contrarreferencia y seguimiento.

El personal del área de salud atenderá con calidad y calidez a las usuarias que presenten lesiones en sus distintos niveles de gravedad a causa de la violencia de género.

El propósito de este servicio es el de restablecer su salud integral de la usuaria, detener las secuelas y los procesos degenerativos de los daños sufridos por las experiencias de violencia.

5.5 Supervisión de Casos.

La supervisión es en esencia, recomendaciones dirigidas a las y los profesionales personas involucradas en la atención a la violencia familiar. Es un proceso que buscan identificar los problemas relevantes y aportar pruebas o evidencia sobre la base de investigaciones más rigurosas, que, unidas al juicio individual, valores y expectativas de la persona usuaria, pueden ayudar a tomar la mejor toma de decisiones.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

La supervisión está orientada hacia el fortalecimiento de la atención y resolución de los casos de violencia familiar.

Objetivos.

- Profundizar en el conocimiento y manejo de la atención a la violencia familiar.
- Conocimiento general de técnicas de intervención específicas en la violencia familiar.
- Sensibilización a la necesidad de auto-cuidado profesión de alto estrés.

5.6 Línea Telefónica 066

Esta Línea Telefónica permite en todo momento el monitoreo permanente de las necesidades de la población; proporciona atención a través de profesionales que escuchan, orientan y canalizan a las personas usuarias, de forma asertiva a las diferentes instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil.; dónde reciban el apoyo psicológico y/o jurídico o cualquier otro servicio solicitado de forma personalizada.

En una segunda intervención a la atención de línea telefónica, se le da seguimiento a la llamada de necesidad de apoyo por medio de las visitas domiciliarias correspondientes a cada caso.

El servicio de la línea telefónica 066 es gratuito y confidencial, de acompañamiento para hablar de su problemática y de las inquietudes con las y los profesionales especializados en materia psicológica y asuntos jurídicos durante las 24 horas los 365 días del año.

Este servicio es una alternativa inmediata y accesible a gran número de las personas usuarias, por las condiciones de cobertura estatal y por tratarse de un servicio a distancia; además de no constituir erogación alguna, puesto que son servicios públicos prestados por diversas instituciones del gobierno federal, estatal y de los locales.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

El público que puede hacer uso de este servicio puede ser también muy amplio, al incluir tanto mujeres como hombres.

5.7 Los refugios

Se entenderá por Refugio el establecimiento temporal, seguro y gratuito, destinado a prestar atención integral a las mujeres y a sus hijas e hijos víctimas de violencia familiar extrema durante la estancia en los mismos, a fin de que recuperen un estado emocional equilibrado para ayudarles a la toma de decisiones.

Objetivos

- Garantizar un espacio confidencial, digno y seguro de estancia temporal.
- Favorecer procesos de reflexión y de toma de conciencia individual y colectiva con el fin de promover la apropiación de sus derechos y el desarrollo de su autonomía y capacidades.
- Apoyar el proceso de toma de decisiones y dotar de los instrumentos necesarios para construir una vida libre de violencia.
- Ofrecer atención integral en las áreas de necesidades básicas, apoyo emocional, salud y asistencia jurídica.
- Promover la coordinación interinstitucional y de redes de apoyo a fin de optimizar los recursos destinados a la prevención y atención de la violencia.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

6. Contención del Equipo de Trabajo.

En la supervisión de casos nos damos cuenta que existe la necesidad de que las y los profesionales realicen un proceso que les permita tomara consciencia de los efectos que produce el estar trabajando con situaciones de violencia familiar.

Por ello es necesario tener una herramienta que nos facilite estar alerta y protejernos de los riesgos de esta práctica, para que la violencia no pueda instalarse y reproducirse en lo personal, en el espacio de la entrevista, y o en el interior del equipo/institución en que trabajamos.

Desarrollar una pantalla protectora como un instrumento, a interiorizar por las y los profesionales y equipo de trabajo para poder identificar los factores de vulnerabilidad y de impacto emocional y así poder desarrollar estrategias de auto-cuidado con el fin de prevenir el desgaste profesional.

Si partimos de la hipótesis de que la ansiedad y la atención que provoca la atención de hechos violentos o ser el testigo de los relatos de hechos de violencia, produce efectos negativos en el profesional, información que necesita tener, para poder detectarlos, hacerlos conscientes, y luego transformarlos.

Esto posibilita por un lado hacer intervenciones más eficaces y por el otro protegerse, evitando el desgaste en la tarea, por la acumulación de emociones no elaboradas.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

7. Otros Elementos del Modelo

Otro de los aspectos que este Modelo propone es la creación de Mecanismos de Coordinación Interinstitucional en cada una de las instituciones públicas estatales por medio de la Transversalidad con Perspectiva de Género y a través de la implementación de un *Sistema de Atención Integral para Mujeres Afectadas por Violencia de Género*. Constituye una propuesta que involucra a las instituciones que integran Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, así como la sociedad civil que atiende este problema, con el fin de que las mujeres afectadas por la violencia de género recorran una "ruta directa, clara y libre de obstáculos que les permita romper el círculo de la violencia."

7.1 Mesas Interinstitucionales

Las Mesas serán espacios de discusión, análisis y toma de decisiones en orden de especialidad para la instrumentación del Sistema, en donde participarán funcionarios/as y servidores/as públicos de las diferentes instancias que norman, coadyuvan y atienden la violencia de género.

Para cumplir con este propósito, es fundamental, primero, realizar un análisis jurídico estatal, con el fin de detectar aquellas disposiciones jurídicas que se relacionan con facultades y atribuciones en materia de atención a mujeres y niñas afectadas por violencia de género. Además, conocer los mecanismos e instrumentos que cada una de las instituciones y dependencias gubernamentales aplican en la materia, a partir del marco legal de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belém do Pará), la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1-1999 y la *Ley que garantiza el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia en el Estado de Guerrero*.



Proyecto: "Estrategia para el fortalecimiento de la ciudadanía de las mujeres, el ejercicio pleno de sus derechos humanos y su acceso a una vida libre de violencia."

En este sentido, también es importante detenerse a profundizar en el análisis de aquellas instituciones con reconocimiento nacional que prevalecen ante la vertiente de violencia de género, como serían los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres en las Entidades Federativas, los Sistemas de Atención Integral de la Familia (DIF) y las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia; por otra parte, contempla la revisión de la legislación penal con la finalidad de contar con un catálogo de delitos relacionados con violencia hacia las mujeres.

Por último, analizar las leyes especiales y reglamentos que contienen disposiciones específicas para el actuar de las diversas entidades federativas y dependencias gubernamentales, en materia de violencia de género. Al respecto podemos mencionar: las leyes de prevención y atención de la violencia familiar y de asistencia social que prevén la atención a víctimas de violencia, abandono y maltrato.