

MODELO DE REDES COMUNITARIAS PARA LA DETECCIÓN, APOYO Y REFERENCIA DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



AGUASCALIENTES
GOBIERNO DEL ESTADO

IAM
INSTITUTO AGUASCALIENTENSE
DE LAS MUJERES



GOBIERNO
FEDERAL



Vivir Mejor

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Ing. Luis Armando Reynoso Femat
GOBERNADOR DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Lic. Juan Ángel José Pérez Talamantes
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

Lic Elsa Carolina Guzmán Martínez
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO AGUASCALENTENSE DE LAS
MUJERES DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Lic. Paula Isikahua González
SECRETARIA EJECUTIVA

Lic. Lucía Mendoza Hernández
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y FOMENTO PRODUCTIVO

Lic. Gloria Velasco Bonilla
DIRECCIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN INTEGRAL
A LA VIOLENCIA

RED NACIONAL DE REFUGIOS

Mtra. Margarita Guillé Tamayo
Lic. Nallely M. Bucio Vázquez
Lic. María del Pilar Vallejo Flandes
AUTORAS

Psic. Marcela Cardoso Miranda
COORDINADORA DE LA EJECUCION DEL PROYECTO MODELO DE
REDES COMUNITARIAS EN LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES

Lic. Edgar Álvarez Estrada
RESPONSABLE DE LA EDICIÓN

Oscar Oramas
DISEÑO

INSTITUTO AGUASCALENTENSE DE LAS MUJERES
www.aguascalientes.gob.mx/iam

RED NACIONAL DE REFUGIOS
www.rednacionalderefugios.org.mx
Noviembre de 2009.

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

ÍNDICE

Presentación	7
PRIMERA PARTE	
Introducción	8
1. Redes de mujeres. Fortaleciendo sus iniciativas desde la equidad de género	10
Redes de mujeres ¿Para qué?	11
Redes comunitarias y el capital social	13
Redes comunitarias y su contribución para detener la violencia contra las mujeres	16
2. Detección y eliminación de barreras para el acceso de las mujeres de zonas urbanas a servicios de protección	20
Contexto-Diagnóstico	20
Objetivos del proyecto	21
Etapas de ejecución del proceso de detección de barreras	22
Barreras detectadas que impiden el acceso a Refugios y Centros de Atención e Instancias que atienden violencia	23
Barreras estructurales	23
Barreras institucionales	24
Estrategias para derribar barreras estructurales	26
Estrategias para derribar barreras institucionales	27
3. ¿Qué es referencia de casos?	29
La referencia de casos	29
Atención Interdisciplinaria	31
¿Qué es una referencia?	32
¿Cómo saber qué servicios ofrecer y a dónde referir?	32
Tipos de referencia de casos	33
Características del servicio de atención	33
Fases del servicio de referencia de casos	35
Tipos de atención en referencia de casos	35
Recomendaciones para guías (líderes) de servicios de referencia de casos	38
Ventajas de la referencia de casos	39
Perfil ético de la referencia	39
Derechos de la usuaria	40
Principales inquietudes de una mujer en el programa de referencia	41
Lineamientos de ética para las instancias participantes en una Red de Referencia	41
¿Cómo lidiar con eslabones disfuncionales?	42
¿Cuándo compartir información?	43

La red de referencia de casos desde una visión sistémica	44
Bondades de una Red de Referencia de Casos	45
Elementos a tomar en cuenta en la referencia de casos	46
Nivel de peligrosidad del agresor	46
Perfil del agresor	47
Poder del generador de violencia sobre la víctima	49
Poder real	51
Poder virtual	51
La importancia de obtener el perfil del agresor	52
Medición de nivel de riesgo, necesario en servicios de atención	52
4. Modelo de referencia de casos	54
Consistencia del Modelo	55
Presentación gráfica del modelo general de referencia de casos	57
Modelo gráfico del Estado de Aguascalientes	58
Descripción de nivel base o nivel cero	59
Descripción del primer nivel	59
Descripción de segundo nivel	60
Descripción del tercer nivel	61
Tipos de servicios en referencia de casos	62
Nivel de urgencia	62
Lugar de la atención	63
Nivel de riesgo	63
Puentes de vinculación entre actores	64
5. Estrategia para consolidar y tejer la red comunitaria	65
Condiciones que hacen necesarias las redes comunitarias	65
Condiciones que hacen posible una red social de apoyo	66
Acciones para la implementación de las redes comunitarias	66
Estrategias para la implementación de las redes comunitarias	67
Plan de acción como parte de la estrategia	67
Marco ético del enfoque del plan de acción	68
Recomendaciones a futuro	71
6. Modelo de redes de apoyo a mujeres en situación de violencia familiar y de género	72
¿Quiénes pueden integrar una red comunitaria para casos de violencia de género?	73
Características del Modelo de Redes comunitarias	73
Modelo de Referencia de Casos	74
Características del Modelo de Redes comunitarias para la detección y apoyo de casos de violencia de género en la ciudad de Aguascalientes	75
Cómo se da la interconexión entre quienes componen esta red	
Ejes del Modelo de Redes comunitarias por violencia familiar o de género de alto riesgo	76
Diagrama de interconexión de los miembros	76
Eje A: recursos	77
Eje B: recursos instrumentales	78
Eje C: recursos materiales	78

Eje D recursos emocionales	79
Diagrama de ejes componentes del Modelo de Redes comunitarias dentro del nivel 0 del Modelo de Referencia	80
Diagrama de funcionamiento de la red comunitaria	81
7. Propuesta de Protocolos	82
Protocolo para perímetro de seguridad	82
Protocolo de Referencia de Red Social de Apoyo desde una Comunidad a Centro de Atención Especializado en Violencia Familiar	86
Protocolo de protección de casos de alto riesgo desde una comunidad a un refugio	87
Protocolo de plan de seguridad	90
Protocolo de uso y manejo de la información de los casos de violencia detectados en la comunidad	92
8. Guía de detección de tipos y niveles de violencia	95
Ruta crítica para la referencia	96
Violencia familiar	97
Violencia psicológica	103
Violencia física	105
Violencia sexual	106
Violencia económica	109
La progresión de la violencia	110
¿Cómo identificar en qué nivel de control se encuentra la mujer?	111
Ciclo de la violencia	116
Mapa del cuerpo	117
Aspectos importantes a comentar con las mujeres que viven violencia	118
9. Sistematización de la experiencia	122
10. Conclusiones	131
11. Anexos	134
Mapa de servicios del estado de Aguascalientes	134
Menú de opciones del estado de Aguascalientes	135

PRESENTACIÓN

Uno de los rubros prioritarios para el Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM) en su carácter de organismo público descentralizado de Gobierno del Estado, es fijar la política pública en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y tutela de los derechos fundamentales de las mujeres, a través de la elaboración de programas, proyectos y acciones que promuevan la prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres.

Los Derechos Humanos son atributos que forman parte de la dignidad humana, estos se han convertido en derechos porque han sido incorporados al ordenamiento jurídico, el cual reconoce el derecho de toda persona, independientemente de su sexo, género y condición social, a gozar de sus derechos fundamentales.

Si afirmamos que la violencia contra las mujeres constituye una violación de los Derechos Humanos y las libertades fundamentales, además de limitar total o parcialmente a la mujer en el reconocimiento, goce y ejercicio de derechos y libertades, debemos convencernos de que su eliminación, es la condición indispensable para su desarrollo individual y social, así como la plena e igualitaria participación en todas las esferas de la vida.

La violencia constituye un tema de fundamental importancia en la agenda social, la creencia de que es un asunto privado, lleva a la población a mostrar renuencia o a minimizar la magnitud del fenómeno; debemos luchar todos y todas, abordando esta temática desde una perspectiva de género, buscando siempre que las mujeres se sientan protegidas por el Estado.

El presente documento viene a coadyuvar al cumplimiento al ejercicio del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, así como al derecho de libre asociación a través de la conformación de Redes comunitarias, en donde mujeres y hombres integrantes de la red, tienen la facilidad de identificar situaciones de violencia, de riesgo y de vulnerabilidad, en mujeres receptoras de violencia y sus hijos e hijas.

Este libro contiene el Modelo de Redes comunitarias, el cual significa la importancia de la conformación de estructuras sociales, tejidas por mujeres y hombres, cuyo fin común es brindar ese soporte para todas aquellas mujeres que son receptoras de violencia.

La conformación de estas redes comunitarias, permitirá identificar situaciones de violencia, niveles de riesgo, cómo actuar para salvaguardar la integridad de las mujeres, sus hijos e hijas, cómo realizar una intervención adecuada,

brindando opciones y alternativas reales que le permitan, a las mujeres, salir adelante ante la situación de violencia; además de referir correctamente a las autoridades competentes, a efecto de dar solución eficaz a la problemática; dirigiéndolas, acompañándolas y encaminándolas en aquellos procesos en donde, así decidan iniciar.

Con esta publicación, el Gobierno del Estado de Aguascalientes, encabezado por el Ing. Luis Armando Reynoso Femat, reafirma su compromiso por construir los espacios de inclusión de las mujeres en la vida pública como una prioridad en la agenda gubernamental y, por ende, establecer los mecanismos institucionales a fin de abordar la problemática de las mujeres en el Estado.

LIC. ELSA CAROLINA GUZMÁN MARTÍNEZ.
Directora General del Instituto Aguascalentense de las Mujeres.

INTRODUCCIÓN

El presente libro detalla el modelo “Redes de detección, apoyo y referencia de casos de violencia contra las mujeres en zonas urbanas” que surge de la necesidad de contar con mecanismos eficaces, esfuerzos coordinados y la participación de mujeres y hombres líderes de colonias populares y/o marginadas de comunidades urbanas que permitan la atención de casos de alto riesgo de mujeres víctimas de violencia, que al suceder en zonas apartadas o de difícil acceso, suelen ser más complicados de atender.

Una oportuna intervención de las redes comunitarias de detección, apoyo y referencia de casos en conjunto con la colaboración solidaria de la comunidad y la coordinación de ambos con los servicios de atención, permitirá que las mujeres, sus hijas e hijos que viven violencia, logren romper este ciclo para que disminuya el riesgo de perder la vida o sufrir daños irreversibles y disminuir el estigma al que se enfrentan las mujeres en su comunidad cuando deciden poner fin a la violencia.

Este trabajo se compone de dos etapas:

En la primera etapa, Margarita Guillé hace una enunciación de aspectos teóricos que dan cuenta del surgimiento y maduración de las redes comunitarias que han nacido por una necesidad de solventar las carencias de un sistema que aún no ha podido satisfacer las condiciones mínimas para garantizar los derechos de las mujeres y sus hijas e hijos que han sufrido violencia familiar. Aborda también el marco de riesgo e indefensión de la víctima, el perfil del agresor y su nivel de peligrosidad. Se enuncian las barreras que impiden a las mujeres de comunidades urbanas acceder a los servicios de protección por violencia familiar, da cuenta de los roles de género, las actividades que dan prestigio y valor a los hombres e invisibilizan a las mujeres y analiza los factores culturales que dan pie a la violencia. En materia de referencia de casos, toca los aspectos básicos: sus características, diferentes tipos de referencia, cómo armar una Red de Referencia de Casos y detalla cómo interactúan las instancias en circuitos, eslabones y núcleos. La última sección de esta primera etapa se conforma, a su vez, de dos documentos: 1) una Guía Teórico Práctica sobre tipos y niveles de violencia, en la cual Nallely Bucio expone conceptos básicos sobre violencia, sus definiciones e instrumentos para medirla —creados por expertos en el tema—, y propuestas para abordar la intervención de la violencia familiar con la mujer o familia que la vive; 2) también se presenta un Instrumento de Evaluación para Candidatas a Refugio elaborado por Pilar Vallejo, que permitirá a quienes conforman las redes, identificar el tipo y nivel de riesgo, la modalidad de violencia y si es necesario referirla a un Refugio.

La segunda etapa del presente texto expone el trabajo realizado, conjuntamente, con la colaboración de cuatro organizaciones especializadas en violencia familiar y de género, con experiencia en comunidades urbanas que detallan las condiciones culturales, geográficas y sociopolíticas que han

propiciado la situación actual de las mujeres, así como el proceso desarrollado para combatir el clima de violencia hacia las mujeres y sus hijas e hijos, el cual incluye lo que llamamos Menú de Opciones. Estos documentos fueron elaborados por las personas implicadas en cada uno de estos procesos, por lo que se ha tratado, al máximo, de respetar la expresión e ideas de cada una de ellas.

Esta publicación reúne un esfuerzo por documentar la implementación Redes de detección, apoyo y referencia de casos de violencia contra las mujeres en zonas urbanas de Aguascalientes. En el texto se encuentra la experiencia y reflexiones de las instancias involucradas, durante la realización de este proyecto. Confiamos en que este trabajo podrá ir madurando con el tiempo y sienta las bases de una mejor detección de casos de violencia y referencia, a fin de que, cada vez, más mujeres cuya vida está en peligro por la violencia basada en género, encuentren el apoyo para salir del círculo de la violencia y servicios eficaces de atención y protección.

Agradecemos a las mujeres que participaron y que nos compartieron sus experiencias, algunas muy fuertes e íntimas, y con las que nos une un deseo en común: acceder a una vida libre de violencia para las mujeres, a una vida plena y a servicios reales de atención y protección, ya que aún estamos expuestas a vivir diversos tipos y modalidades de violencia.

Agradecemos a las y los colaboradores del Instituto Aguascalentense de las Mujeres por el apoyo para la realización de este proyecto; a las y los colaboradores de Mujer Contemporánea A.C.; y a las y los colaboradores de la Red Nacional de Refugios que de alguna forma contribuyeron para la realización de esta publicación, la compilación de sus materiales, la realización de los talleres, la sistematización de evaluaciones, la elaboración de carpetas, la elaboración de presentaciones, la realización de trámites administrativos y jurídicos, informes, etc.

Roxana D' Escobar, Sofía Macías, Erika Nataly Ávila Hernández, Liliana Muñoz Andrade, Rosalba Nuñez, Erika Silva Montesinos, Juan Pablo Alva, Sergio Alcántara, Sandra Valencia, Veronica Ochoa; a ellas y ellos, gracias.

1. REDES DE MUJERES, FORTALECIENDO SUS INICIATIVAS DESDE LA EQUIDAD DE GÉNERO

Margarita Guillé

Las principales conquistas del movimiento feminista se concentraron, en el mundo, en la visibilización de las mujeres y en la búsqueda para que éstas tuvieran una verdadera condición de ciudadanía. Desde un inicio se consideró la desigualdad entre hombres y mujeres como una de las principales razones para que las mujeres fueran vistas como ciudadanas de segunda clase, ahí se plantearon muchos de los retos, tanto del ámbito público como privado. En esa desigualdad estaba la razón misma, incluso de la lucha, en medio de una sociedad que fue definida como patriarcal, donde el poder público, económico y privado lo ostentan los hombres con diversos privilegios.

Los estudios de las mujeres de la primera mitad del siglo XX e incluso hasta la década de los años 70, estuvieron enmarcados en un movimiento aglutinador conocido como feminismo que se constituyó en una teoría filosófica y en una aspiración del *deber ser mujer*. Dentro de esta gran corriente se generaron grupos de mujeres que plantearon por primera vez los derechos a ser ciudadanas, a votar y ser votadas, a la toma de decisiones, a decidir sobre el número de los hijos o hijas, a casarse con la persona de su elección, a trabajar y estudiar, entre otros. Múltiples cambios y modificaciones se hicieron a leyes, códigos y procedimientos legales.

A partir de los años 70, los estudios sobre las mujeres comenzaron a adquirir otra óptica y fueron permeados por un nuevo enfoque, la perspectiva de género, que permitía establecer las desigualdades y diferencias entre hombres y mujeres más allá de la condición sexual que los distinguía, introduciendo entonces los factores culturales, los roles, las tradiciones, las creencias y la identidad, entre otros, como elementos que inciden en la desigualdad y discriminación de la condición de ser hombre o mujer en una sociedad o comunidad determinada.

Es cierto que este análisis desde la categoría del género surgió de estudios originados en la tradición anglosajona, sin embargo, se ha expandido en todo el mundo debido a la utilidad que adquiere la perspectiva de equidad de género en distintos contextos, incluyendo los no occidentales. Sus categorías de análisis han operado casi indistintamente en otros países y, sin embargo, presentan retos cuando se habla de los derechos de las mujeres de zonas urbanas, y de las condiciones de marginación que éstas viven en sus comunidades, ya sea colonias populares y/o marginadas.

La participación de las mujeres ha sido entonces, un proceso que implica, en principio, cambios estructurales en las culturas de origen. Cada vez se perciben más formas comunitarias de organización entre mujeres que no pueden

interpretarse como hechos aislados, sino como resultante de una dinámica en la que confluyen factores varios como:

- *La consolidación en las organizaciones tanto urbanas como rurales, de políticas, programas y espacios de participación para mujeres.*
- *La formación política y académica de las mujeres*
- *La conformación de organizaciones de base*
- *La presencia de organizaciones no gubernamentales*
- *Los cambios en las políticas gubernamentales*
- *El replanteamiento del papel de las mujeres de comunidades urbanas desde la academia*
- *La relación mujeres y naturaleza¹*

Estos elementos muestran cómo los cambios culturales y políticos obedecen a múltiples factores; en ellos, habría que destacar la influencia de agentes de cambio en la propia comunidad, es decir, mujeres líderes que agrupan a sus pares en organizaciones para buscar un mutuo beneficio o desarrollo; agentes de cambio provenientes de organizaciones civiles o agencias internacionales, focalizadas en el desarrollo, la equidad de género o los derechos humanos; y finalmente, los cambios generados por una política gubernamental específica. En general, los cambios recientemente impulsados, se centran en el combate a la pobreza, la creación de infraestructura, educación, planificación familiar y salud.

Pese a esos avances, las comunidades urbanas aún presentan retos respecto a mecanismos claros de participación, especialmente, para las mujeres en ámbitos distintos al hogar y, concretamente, en la esfera pública, en donde se toman las decisiones de la comunidad.

Redes de mujeres ¿para qué?

Como se sabe, una red social es un entramado de instituciones, personas, organizaciones unidas por un interés común. A la red pertenecen personas, agrupaciones o instituciones que coinciden en, al menos, un elemento en común lo suficientemente fuerte como para hacer las funciones de elemento integrador. Generalmente quienes conforman una red, están vinculados por una relación de interdependencia entre sí, sostenida por valores, visiones, ideas, proyectos, condición social, métodos o enfoques.

Una red se forma con una participación voluntaria en la que se presupone un reconocimiento mutuo a la labor entre las instancias participantes. Su formación no es casual, sino deliberada para alcanzar un objetivo común. Las redes y las organizaciones de base suelen articular el discurso político de las comunidades urbanas, y se convierten en un mecanismo que facilita la

¹ Astrid Ulloa. *Mujeres urbanas y rurales, territorialidad y biodiversidad en el Contexto Latinoamericano*. P. 19

comunicación y el acceso a quienes no son miembros de la comunidad, especialmente al gobierno, o a agencias de desarrollo y organizaciones civiles. Aunque no necesariamente serán vistas como representativas de toda la comunidad porque, con frecuencia, hay diversidad de opiniones sobre un tema, lo cierto es que se llegan a considerar interlocutoras de la comunidad. Con las redes se acuerda, se dialoga, se planea y reejecutan acciones. Así, muchos programas dirigidos a las mujeres de zonas urbanas con contenidos de género, han logrado permear en las comunidades gracias a las organizaciones de base y a las redes de mujeres, logrando transformaciones importantes en las dinámicas internas de la comunidad.

Tal vez el papel más importante que las redes de mujeres pueden hacer, sea el de desmarcarse de la agenda conjunta en la comunidad y plantear las necesidades, problemas y visiones de las mujeres, sin traicionar la tradición y cultura a la que pertenecen, aunque sí problematizando aquellas prácticas nocivas para las mujeres basadas en la tradición y que violan sus derechos humanos.

- 1) Para explicar las relaciones complejas entre quienes integran sistemas sociales a todas las escalas y niveles; y
- 2) Para la intervención de realidades con problemáticas complicadas, cuyas soluciones requieren procesos de transformación profundos, que es el caso de la realidad que enfrentan las mujeres de zonas urbanas.

Existen grandes coincidencias entre las características de un sistema y las de una red de transformaciones sociales. Un sistema puede definirse como “el conjunto de partes interrelacionadas que trabajan juntas mientras por ellas atraviesa un proceso”.² Cuando se establece una red, ésta permite justamente desarrollar un sistema, o incluso, darle estructura a un sistema para que a través de él, fluya el proceso de cambio.

Una red es la forma de hacer visible la contribución de varios actores o instancias en la resolución de un mismo problema. Cuando quienes integran la red, adquieren responsabilidades y tareas específicas a desarrollar en momentos concretos, etcétera, el sistema se establece en la red a partir de las aportaciones específicas de cada integrante. La participación debe ser negociada a la luz de todas las personas que integran la red, con toda claridad se irán tomando en cuenta la voluntades y aportaciones de las demás personas integrantes para así, consolidar la propia dinámica y procedimientos en torno al objetivo de la red.

Las integrantes de una red con visión sistémica, por lo regular, comparten una serie de valores e, incluso, pueden estar insertos en el mismo sistema de valores. Sin embargo, armar una red sistémica, implica un proceso de articulación específica en donde:

² Physicalgeography.net Introduction to the systems theory

- Hay tareas para actoras específicas
- Hay momentos y situaciones concretas de actuación de las actoras de la red
- Hay expectativas compartidas de la actuación de ciertas integrantes
- Hay uno o varios objetivos comunes
- Hay un consenso de cómo hacer las cosas o cómo enfrentar situaciones
- Hay espacios para la reflexión de situaciones, desafíos, logros y acciones.

Redes comunitarias y el capital social

El valor agregado que se genera al enlazar, de manera voluntaria y madurada, a distintos actores sociales en una red, facilita sin duda la acción colectiva, en lo público o en lo privado, y genera lazos de confianza. En ese sentido, el concepto de capital social, ha sido vinculado, con frecuencia, al trabajo de ciudadanas y ciudadanos, instituciones y organizaciones civiles que se unen con tareas específicas, sumando entre todos mayor valor a lo que hacen.

Diversos estudiosos se han referido al término *red* desde el contexto de capital social, según la época y la corriente teórica, Francis Fukuyama se refiere a una red como “el conjunto de valores y normas intercambiadas entre los miembros de un grupo que permite la cooperación entre ellos”, y esto va generando capital social. Otros autores como Putnam y Bourdieu, se referirán desde esta perspectiva teórica a una red como “un cuerpo que presupone solidaridad y reproducción del grupo”³; y Coleman dirá que el capital social de una red social, es básicamente “el uso de recursos implicados” en la misma. En este sentido se perciben visiones de redes distintas: las hay abiertas y cerradas, las que usan los recursos para compartir con otras personas y en las que entran y salen miembros de la red o, bien, las cerradas, que serían aquellas generadas para el beneficio casi exclusivo de sus miembros.

Nan Lin, que ha estudiado el tema cuidadosamente desde hace años, considera que la premisa que está detrás del capital social es “la inversión en relaciones sociales que esperan algo a cambio”.⁴ Así, mientras el capital humano implica la inversión en habilidades técnicas y de conocimiento, el capital social es una inversión individual o colectiva en estas relaciones generativas y/o transformativas para quienes se interrelacionan en red.

La construcción y consolidación de redes integradas por mujeres en sus comunidades pasa necesariamente por los enfoques de interculturalidad, derechos humanos y equidad de género. Algunos elementos de estos enfoques pueden presentarse entre las integrantes del grupo que conformará la red, sin embargo, siempre será recomendable hacer visible, a través de talleres o pláticas, la fundamentación teórica o conceptual de estos tres enfoques; es decir, contribuir a que en las mujeres se permeen de estos enfoques,

³ Citado por Nan Lin, en *Building a Theory of Social Capital*. 1996

⁴ *Ibid.*

desarrollando en ellas, una visión crítica y categorías que les permitan reinterpretar su historia, comprender de mejor manera las dinámicas sociales, e integrarlas en los cambios y objetivos que como red se propongan. De esta manera, la creación de redes debe ser asumida como un proceso que genera herramientas y palancas del cambio con equidad de género y en beneficio de las mujeres. En virtud de que a los procesos les competen diversas dinámicas, una de las más importantes sería la identificación de qué es lo que se quiere hacer con la red y, en ese sentido esto, implica compartir las herramientas, conocimientos y expectativas con quienes integrarán el proceso de construcción de dicha red; considerando los valores simbólicos, las tradiciones, e intereses de sus integrantes para que, de manera conjunta, pueda asumirse el objetivo común que se convierte en el componente gregario, es decir, lo que las mantiene unidas. Como parte de este proceso, es indispensable, una vez establecidos los objetivos, determinar las formas de actuar, dicho de otro modo, cómo se va a lograr y, generalmente, en los *cómos* entran en juego los capitales simbólicos de quienes se reconocen como agentes de cambio, la habilidades de comunicación e interlocución y la aplicación de conocimientos conjuntos que llevarían, como parte del proceso, al diseño de una estrategia.

También es necesario considerar el momento socio político por el que atraviesa la comunidad, a fin de potenciar la asertividad, ponderando los tiempos que permitan obtener resultados eficaces. De esta manera, durante el proceso de creación e intervención de las redes, se debe precisar el *cuando* se debe actuar.

Durante la generación de estas redes, no se puede descartar que los movimientos de mujeres y sus asociaciones, eventualmente, producen entre los miembros de la comunidad y, con frecuencia, entre las propias mujeres “la preocupación de que en ellas se cuelen formas comunitarias o tradicionales que cancelen o subordinen los intereses personales de las mujeres frente a los colectivos, o que sean meras formas de reciclar sus funciones tradicionales”⁵

Por esta razón, desarrollar liderazgos adecuados con una perspectiva comunitaria, privilegiando el interés del grupo antes que el personal, contribuye a generar confianza, tanto al interior de sus miembros como hacia el exterior con el resto de la comunidad, y se convertirá en la mayor garantía de supervivencia y fuente de la fortaleza de una red genuina. De esta manera, visualizar los y las aliadas a los intereses de la red, se presenta también como una parte básica en el logro de objetivos. En el caso de las comunidades, las y los aliados están en los hombres de poder, quienes ostentan cargos de autoridad, quienes tienen capacidad de interlocución recursos económicos o mayores conocimientos. Finalmente, quienes integran las redes deben saber que ante todo proceso de cambio, hay resistencias y que las transformaciones sociales –especialmente aquellas que mueven estructuras ancestralmente construidas –en las que se privilegia a unas personas sobre otras y esto les otorga una posición de poder–, representarán una amenaza al sistema hegemónico, en este caso, el patriarcal dominante. El trabajo colectivo de mujeres no puede permitirse ignorar las reacciones que su movimiento genere.

⁵ Griselda Gutiérrez Castañeda, *Perspectiva de género: cruce de caminos y nuevas claves interpretativas*, PUEG , p.92, 2002, UNAM

Como bien quedó establecido en los resultados de talleres de consulta nacionales con dirigentes y dirigentas realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo en Panamá en el año 2000, uno de los dirigentes hombres en un acto de honestidad reconoció que los hombres “tienen miedo de la participación política de las mujeres porque son muy decididas y exitosas, y que saben muy poco sobre lo que ellas piensan y aspiran, y sobre sus organizaciones específicas, y sobre la mejor manera de abordar su situación”.⁶ Luchar contra patrones culturales, reproducidos recurrentemente a través de los siglos, no es una tarea fácil, así como tampoco lo es renunciar a privilegios, tales como la toma de decisiones, uso y abuso del poder en nombre de la comunidad o en nombre de la familia. Sin embargo, es cierto que no todos los cambios que proponen y desean las mujeres, deben ser interpretados como una amenaza, particularmente porque en su mayoría, éstos conllevan ganancias secundarias para la comunidad, para el desarrollo y alcance de una visión de futuro en la que caben los hombres y las mujeres de todas las edades.

La construcción de redes comunitarias, si bien ha sido producto de necesidades, alianzas y liderazgos naturales, gestados en la propia comunidad, a través de su necesidad específica, pueden ser potenciadas, consolidadas y fortalecidas, si se consideran las variables antes mencionadas y si se diseña un trabajo o modelo que prepare a las líderes y a las mujeres de comunidad en el desarrollo de herramientas que les permitan alcanzar con menor desgaste, costos, riesgos y, en el menor tiempo posible, los objetivos deseados.

- *Las redes de mujeres especialmente conformadas en una comunidad requieren del reconocimiento como un agente integrador.* Es imposible construir confianza y alianzas estratégicas, si no se parte de reconocer las contribuciones y avances que se hicieron en el pasado. En este sentido, las líderes de las redes pueden reconocer la trayectoria de otras líderes, es decir, el camino andado, la brecha abierta, la construcción de cimientos, visiones o sueños. Esto implica honrar el pasado y a las líderes, a sabiendas de que esto es un proceso social y que no es perfecto.
- *El reconocimiento de los liderazgos vigentes.* El cual implica aquilatar en su justa medida la visión, valor, representatividad, habilidades, construcción de ideales y logros de objetivos de quienes ejercen, en este momento, los liderazgos.
- *Reconocimiento de la aportación individual de cada una de las integrantes de la red.* A partir de la aceptación de la diferencia y de la apreciación de sus puntos de vista, sueños, intereses, habilidades, historia de vida y todo aquello que una persona pone en juego para compartir con las demás integrantes de la red.
- *Reconocimiento a las tradiciones e identidad.* Entendida como la apreciación del origen y el ejercicio del derecho de tener una identidad y un sentido de pertenencia compatible con los valores de la comunidad, los valores de las y los ancestros, y los valores personales. Este reconocimiento se potencia si está asociado a los derechos de los pueblos; y es capaz de distinguir las prácticas dañinas o violatorias de

⁶ Angela Meentzen, op.cit. p.43

derechos basadas en la tradición, a fin de identificarlas y separarlas del patrimonio de esa cultura.

- *Reconocimiento a las autoridades.* El cual no significa que el movimiento de mujeres y sus redes, deban insertarse o perpetuar el sistema de sometimiento ante la autoridad mayoritariamente masculina que se ejerce en lugares tanto públicos como privados; por el contrario, este reconocimiento cruza por la identificación del valor y el impacto que tienen los cargos de autoridad, por la comprensión del procedimiento por el cual se llega hasta ellos; y por una visión constructiva de la crítica, de la aspiración de generar influencia, de la aspiración para proponer cambios y de la influencia para promover cambios sociales y garantizar el éxito a las gestiones personales o comunitarias que se hagan. Finalmente, tenemos el reconocimiento a los lugares sagrados que representan un incalculable valor para las y los integrantes de la comunidad, así como sus celebraciones y prácticas religiosas.

Redes comunitarias y su contribución para detener la violencia contra las mujeres

Las redes de mujeres han probado ser una estrategia efectiva para avanzar en temas arraigados, estructuralmente, en los distintos ámbitos de la vida pública y privada de las y los ciudadanos. La violencia contra las mujeres que encuentra su fundamento en el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres, y que aterriza de manera gráfica a través de los roles impuestos a cada uno de los géneros, requiere procesos de transformación social como las propias redes que, por una parte, difundan los derechos de las mujeres, promuevan la igualdad entre mujeres y hombres, permitan identificar tanto en la vida pública y privada las prácticas y conductas violentas o de sometimiento por razón de género. Por otra parte, realiza acciones articuladas encaminadas a detectar, atender, y erradicar los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres. Finalmente en un mundo ideal, las redes tenderían a promover la autonomía, el empoderamiento y el goce pleno de derechos de mujeres y hombres en un equilibrio de poder, dentro y fuera de su comunidad, tanto en los ámbitos públicos como privados.

Se debe reconocer que la violencia contra las mujeres en México continúa siendo un grave lastre para el desarrollo del país con costos aún indeterminados, en la vida y potencial de las personas que la sufren, y en las instituciones y organizaciones civiles que la atienden.

En ese sentido, la acción concertada de una red contribuye, como se mencionó anteriormente, a generar capital social en un tema prioritario para el desarrollo de los pueblos, como lo es detener la violencia contra las mujeres.

A continuación, se describen algunas de las acciones contempladas en el desarrollo de redes comunitarias de mujeres de zonas urbanas aplicadas en este proyecto. Cabe mencionar que, en virtud de que se trata de un problema social es insuficiente para la consolidación de las redes una primera intervención, aun cuando se hayan dado herramientas y metodologías, y

establecido los vínculos estratégicos que toda red requiere. Se trata, en todo caso, de profundizar en el trabajo de fortalecimiento de estas redes a través de un acompañamiento que contribuya a identificar los obstáculos, y a potenciar y motivar los liderazgos. Vale decir, entonces, que esta publicación es meramente el principio de un trabajo conjunto entre mujeres líderes de zonas urbanas y mujeres líderes de refugios de la Ciudad de Aguascalientes, en colaboración con el Instituto Aguascalentense de las Mujeres, la Red Nacional de Refugios y Mujeres Cambiando Paradigmas. Las redes que se formaron y fortalecieron, fueron trabajando de manera articulada, avanzaron en los puntos que se describen a continuación:

- *Difusión de derechos.* "La constitución mexicana reconoce la igualdad de derechos entre mujeres y hombres frente al estado, la cual no puede ser sólo reconocida formalmente, sino que debe tomar en cuenta el aspecto social, económico y la diversidad cultural".⁷ En este sentido, también México ha avanzado generando mecanismos legales tendientes a garantizar el principio de igualdad, entre los cuales destaca la ley para la igualdad entre las mujeres y hombres. Sin embargo, para el caso de las mujeres de zonas urbanas y de todas las ciudadanas, es elemental conocer sus derechos para poder hacer uso de ellos y/o exigirlos; por esta razón, las redes comunitarias juegan un papel fundamental en la difusión de los derechos de las mujeres entre los que destacan el derecho a una vida libre de violencia, garantizado también por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Las redes ayudan, entonces, a la visualización de estos derechos que tienen las mujeres. Esta difusión desarrolla, en quien la recibe, una conciencia crítica y el saberse sujeta de derechos
- *Prevención:* A esto contribuyen las redes, incrementando la conciencia ciudadana, tanto en mujeres como en hombres, sobre los derechos que éstas tienen a una vida libre de violencia, a la igualdad, en todos los ámbitos de su vida sean estos políticos, económicos, laborales, comunitarios, familiares o personales. Las redes pueden realizar campañas y brigadas de prevención de la violencia, usando los recursos, lenguas, tradiciones y fechas simbólicas para la comunidad.
- *Detección:* Para poder identificar de manera acertada la violación del derecho a una vida libre de violencia, las redes juegan un papel clave, toda vez que sus integrantes son mujeres de la comunidad distribuidas en distintos quehaceres y regiones de la misma. La detección se facilita una vez que se ha adquirido el conocimiento no sólo de los tipos y modalidades de violencia que se ejercen contra las mujeres, sino especialmente del nivel de incidencia con que se comete y el nivel de riesgo en que se encuentra la víctima. Detectar implica, necesariamente, referir a las instancias o con las personas que permitan contener los daños – producto de la violencia–, revertirlos, o procurar y garantizar el acceso a la justicia.
- *Apoyo:* Implica desplegar los bienes individuales o comunitarios que se han puesto en juego con la finalidad de ofrecerlos a las mujeres que se encuentran en situación de violencia, como se puede apreciar en el Modelo de Redes comunitarias; los apoyos se clasifican de acuerdo a

⁷ Alto Comisionado de las Naciones Unidas, *Op. Cit*, p.23

los valores, acciones o recursos involucrados en el soporte que se otorga a las víctimas de violencia, de manera que el apoyo pasa por la orientación, la contención, la intervención en crisis, la asesoría; o bien, hacer un espacio en el hogar para recibir a una familia, cuidar a las hijas e hijos, llamar a los servicios de emergencia, curar heridas, ofrecerles agua o atole, dar aviso a las autoridades hasta brindar atención o ayudarla a escapar de la situación de violencia.

- *Referencia:* En virtud de que las redes son mecanismos de interlocución con los diversos actores institucionales y comunitarios, ofrecen invaluable oportunidades para la articulación de recursos y esfuerzos, tanto institucionales como de la comunidad en la referencia de casos de mujeres que enfrentan violencia. Cuando las redes están sensibilizadas o capacitados en la detección, desarrollan mecanismos propios y genuinos para la canalización de casos a los lugares competentes que darán una atención adecuada. La referencia de casos es el principio básico para contener las secuelas y crisis ocasionadas por la violencia, como su trabajo oportuno puede garantizar la vida de las personas y su seguridad, asimismo, potencia el impacto de la atención institucional a la violencia, a través de un proceso que implica la articulación en distintos momentos, tanto de diversas instituciones públicas como de la sociedad civil, así puede constatarse en el capítulo alusivo a la referencia de casos.
- *Atención:* Si bien es cierto que las redes contribuyen a dar atención a la violencia contra las mujeres, debe reconocerse que ésta es, en principio, una tarea que compete al Estado por lo que las redes –además de contribuir en la atención, si este fuera su objetivo – pueden realizar gestiones o incluso implementar mecanismos de colaboración con las instituciones públicas; a fin de que la atención especializada y oportuna llegue a las mujeres. Como podrá apreciarse en el capítulo alusivo a las barreras que impiden a las mujeres acceder a los servicios de detección y atención, son muchos los obstáculos que enfrentan las mujeres para romper el ciclo de la violencia.
- *Gestión de necesidades:* La capacidad e interlocución y la representatividad de las redes se capitaliza principalmente en la conclusión exitosa de gestiones e iniciativas de las propias mujeres y fortalecerlas para llegar a cargos de toma de decisiones de autoridad: consejos comunitarios, regidurías, juezas, entre otros. Asimismo, para allegar recursos institucionales o de infraestructura en beneficio de la comunidad, niñas, niños o las mujeres; y promover programas públicos de inversión, creación de empleos, capacitación para el trabajo que incrementen el capital y el índice de desarrollo humano. Las redes pueden contribuir a gestionar también estudios y análisis que permitan hacer visible su condición de desigualdad o, incluso, desarrollar estrategias con especialistas y académicos para abatir la pobreza, la desigualdad y la violencia contra las mujeres, estas gestiones las pueden realizar ante institutos de investigación, universidades y gobiernos.
- *Exigibilidad y defensa de derechos:* El sistema de justicia positivo, los valores y criterios de una cultura patriarcal en la que no ha permeado suficientemente una perspectiva de equidad de género y de restauración

de derechos, y en una estructura en la que las mujeres se involucran y participan poco, llegando a ser más bien excepcionales los casos en que las mujeres llegan a ser juezas, ministerios públicos o magistradas, entre otras. Las redes pueden contribuir a hacer avanzar el sistema de justicia, bajo una perspectiva donde se implementen acciones que capaciten, sensibilicen a quienes imparten justicia sobre los derechos de las mujeres violadas y sus demandas; asimismo, pueden contribuir fungiendo como un órgano de vigilancia o de contraloría social orientado a la disminución o erradicación de actos que entorpecen o eliminan la posibilidad de las mujeres de acceder a la justicia. Finalmente, las redes en su carácter de interlocutoras de la comunidad fungen como factores de restitución de derechos, así como de fortalecimiento del Estado de Derecho. Si los derechos están ya garantizados, no sólo por convenciones y tratados internacionales, sino por la Constitución Mexicana y diversas leyes emanadas de ésta, entonces las redes sirven como instrumento para la exigibilidad de derechos de las mujeres.

En síntesis, las redes comunitarias contribuyen a generar procesos desencadenantes de derechos, ciudadanía, construcción de capital humano y social. En el caso de las mujeres, éstas contribuyen a fortalecer sus aspiraciones, a hacer valer sus derechos y promover su autonomía entre otras cosas, toda vez que son figuras legítimas entre las comunidades.

2. DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE BARRERAS PARA EL ACCESO A LAS MUJERES DE ZONAS URBANAS A SERVICIOS DE PROTECCIÓN

**Margarita Guillé Tamayo
Pilar Vallejo
Nallely Bucio**

Contexto y diagnóstico

En México, el movimiento por una vida libre de violencia hacia las mujeres es muy reciente. Sus inicios datan de la década de los 70, aunque mayormente desarrollado en los 80, siendo éste enfocado a la violencia sexual que viven las mujeres. Este movimiento no fue nacional, sino hasta los años 90, cuando se extiende también a la violencia en el ámbito doméstico de carácter familiar. El impulso de esta agenda, fue prioritariamente dada por ciudadanas desde la sociedad civil y en ciertos estados del país. El alcance de la reflexión, detección y atención de casos se centró en un principio en mujeres residentes en ciudades y es, hasta hace algunos años, finales del siglo XX y principios del siglo XXI, que inicia una reflexión, análisis y propuestas sobre la violencia de género que viven las mujeres en comunidades urbanas marginales.

Las colonias populares y/o marginadas de zonas urbanas no están exentas de la dinámica que se sigue en el tema de violencia hacia las mujeres, concretamente del desconocimiento de sus derechos, del subregistro de casos, de la falta de servicios especializados de atención y del predominio de hombres en cargos directivos de las distintas instancias que pudieran brindar servicios de atención, denuncia, restauración de derechos, etc. Sin embargo, las comunidades urbanas presentan particularidades que pueden agravar las consecuencias de la violencia basada en género, entre ellas, destacan encontrarse en zonas de difícil acceso y carencias tales como: infraestructura, servicios básicos, servicios de protección, oportunidades laborales, ausencia de hospitales y servicios de emergencia, ausencia de servicios y la presencia de una alta marginación.

Necesariamente son un factor distinto la configuración del orden social basado en usos y costumbres, la dispersión poblacional y la diversidad religiosa o política que, en algunas regiones, divide a las comunidades, impidiendo la cooperación para casos de violencia.

Por otra parte, el asociacionismo de mujeres de zonas urbanas es muy amplio, va desde promotoras comunitarias del desarrollo social, cooperativas de proyectos productivos, grupos de trabajo, y cada vez más se incrementan los grupos orientados a modificar las relaciones de género y los roles, con la finalidad de buscar la equidad entre los géneros y defender los derechos de las mujeres.

Este trabajo es un intento por tender puentes de cooperación, apoyo y comunicación entre las mujeres líderes de comunidades urbanas y los refugios de protección y atención especializada ubicados en colonias populares y/o marginadas de sus ciudades.

Las barreras cambian de acuerdo a la comunidad, idiosincrasia. Dichas barreras van desde falta de detección de violencia, falta de infraestructura, creencias culturales, diversidad religiosa y pugnas territoriales.

Para la Red Nacional de Refugios, tanto para el Instituto Aguascalentense de las mujeres, como para el gobierno del estado de Aguascalientes es imprescindible derribar esas barreras porque las mujeres y sus hijas e hijos están siendo violadas, lesionadas (hasta el grado de la discapacidad) y afectadas en su desarrollo y en el patrimonio familiar a causa de la violencia doméstica sin que, hasta hoy, contemos con estrategias articuladas para su atención.

En las colonias populares y/o marginadas de las zonas urbanas hay gran desconocimiento de herramientas de detección de la violencia hacia las mujeres, niños y niñas, y se ignoran las opciones de referencia de casos de alto riesgo a los refugios de protección temporal para ellas y sus hijas e hijos que viven una situación de riesgo inminente, que amenaza su integridad por la violencia familiar que enfrentan. Este desconocimiento va desde quienes prestan servicios a víctimas de violencia familiar hasta las personas que habitan en las comunidades.

Paralelamente, algunos servicios y centros que atienden la violencia no cuentan con personal que conozca enteramente la idiosincrasia, por lo que se ha detectado que las mujeres y sus hijas e hijos tienen pocas posibilidades de acceso a la justicia, a la equidad, al desarrollo (minado por las secuelas de la violencia), al restablecimiento adecuado de su salud y a la restauración de sus derechos. En síntesis, estas familias tienen pocas posibilidades de vivir una vida libre de violencia para ellas y sus hijos e hijas, mientras no mejoremos nuestros servicios de atención y protección.

El trabajo que se ha hecho en comunidades urbanas en esta materia no siempre ha incluido una visión intercultural que vaya desde la cosmovisión, normas, los derechos y prácticas que usamos en el derecho mexicano, razón por la cual las intervenciones no resultan del todo efectivas. En este caso, partiremos desde su visión para buscar los puntos de convergencia y las oportunidades de incidencia para el derribamiento de dichas barreras y el acceso de las mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia familiar a servicios especializados de protección y atención interdisciplinaria.

Objetivo General del proyecto

Constituir un mecanismo de apoyo social que permita identificar y referir los casos de violencia que viven las mujeres de colonias marginadas en el estado

de Aguascalientes, con la finalidad de instrumentar acciones que contemplen el diseño de metodologías y herramientas que coadyuven en la prevención, atención y sanción de la violencia de género.

Objetivos específicos

- Constituir una red social que permita la detección y referencia de los casos de violencia identificados en las colonias de la entidad.
- Elaborar un modelo de redes de detección, apoyo y referencia de casos de violencia contra las en las colonias de la entidad.
- Desarrollar herramientas con mujeres líderes comunitarias que permitan la identificación y clasificación de casos de violencia, mediante prácticas que posibiliten la detección de casos de alto riesgo que requieran protección o refugio.
- Elaborar un documento que contemple el registro del trabajo realizado con las mujeres y personas capacitadas de las colonias seleccionadas.

Etapas de ejecución del proceso de detección y eliminación de barreras

Este proyecto tuvo, a bien, ser ejecutado por etapas de intervención que se describen a continuación:

a) Detección de barreras. Con base en la información arrojada por las líderes de diversas comunidades, logramos identificar una amplia gama de barreras que enfrentan las mujeres de colonias populares y/o marginadas cuando viven violencia que les impiden o dificultan acceder a servicios de atención especializada, de protección y niegan o limitan el acceso a la justicia.

b) Diseño de la estrategia para el derribamiento de dichas barreras. La estrategia que se propone, en este proyecto, es resultado de la reflexión hecha por la Red Nacional de Refugios, el Refugio Mujer Contemporánea, en conjunción con prestadores y prestadoras de servicios gubernamentales de Aguascalientes bajo el liderazgo del Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM). También incluye las propuestas hechas por líderes comunitarias de zonas urbanas a partir de los talleres de capacitación en el tema de violencia de género. Parte de la información vertida contribuyó también en la construcción de la estrategia.

c) Elaboración del Plan de Acción. Una vez detectadas las barreras y las distintas estrategias para derribarlas, en la Red Nacional de Refugios diseñamos un plan de acción.

d) Presentación del documento que compila las barreras, estrategias y plan de acción. La presentación de dicho documento y sus contenidos se realizó, a manera de capacitación en la ciudad de Aguascalientes, en dos

etapas: los días 24 y 25 de septiembre la primera; y 13 y 14 de agosto del 2009 la segunda.

Barreras detectadas que impiden el acceso a refugios y Centros de Atención e Instancias que atienden violencia

Las barreras que enfrentan las mujeres de zonas urbanas operan de manera multidimensional, están ubicadas en distintas áreas de su vida cotidiana, confluyen de manera indistinta en una misma mujer o mujeres de la comunidad. Algunas son genéricas y afectan a todos los habitantes de la comunidad, como pobreza, aislamientos, falta de servicios, etcétera; otras son barreras asociadas a los roles tradicionales de género y a la dinámica de interacción social. Entre ellas se encuentran ciertas costumbres y tradiciones, y lo que se espera sea el comportamiento de los hombres y las mujeres en el hogar. De esta forma, podemos hacer una primera clasificación de barreras que enfrentan las mujeres de zonas urbanas para acceder a servicios de atención a la violencia y a servicios de refugios de protección cuando su vida está en riesgo. El conjunto de barreras las clasificamos en estructurales, las institucionales y culturales, entre otras.

Como resultado de la investigación, quedó de manifiesto que son casos excepcionales cuando las mujeres llegan a los refugios de protección por ver amenazada su vida o las de sus hijas e hijos. Las mujeres por lo regular, refieren que existe un gran temor de *hablar* de la violencia que viven, de *tomar acciones*, para acabar con esa violencia, de *denunciar* ante las autoridades, de *dejar* a su pareja o al hogar. Otro factor clave es la vergüenza que pasa una mujer que vive violencia cuando la comunidad se da cuenta y un factor de peso, es el “qué dirán” en la comunidad, es decir, el juicio de los y las otras.

Es importante anotar que las barreras se modifican según la comunidad, si la ha sido influida por dinámicas de ciudades cercanas. A continuación se detallan los distintos tipos de barreras detectadas a lo largo de este proyecto:

1. Barreras estructurales

Consideramos como barreras estructurales el sistema sociopolítico y económico que pueda representar cierto tipo de obstáculos o barreras para que las mujeres accedan a los servicios de atención o protección cuando viven violencia. Hay diversos factores que se han considerado claves para identificar la violencia estructural, y es justamente un sistema que causa hambre, miseria, enfermedad, racismo, violación de derechos o incluso muerte a la población. Serían, en definitiva, aquellos sistemas que no aportan las necesidades básicas a su población.

1.1 Marginación

En México hay 2 243 municipios en el país, de éstos el 88% se encuentra en muy alta o alta marginación. Esta marginación se acentúa con la falta de servicios para la atención a la violencia. El estado de Aguascalientes se encuentra entre el 12% que cuenta, en la mayor parte de su territorio, con la

infraestructura adecuada para impartir servicios de salud, educación, transporte, vivienda etc; sin embargo, estas características no aislan a la sociedad de la violencia estructural que causa, enfermedad, racismo, violación de derechos etc.

1.2 Sistema de Justicia

México tiene un alto índice de corrupción en el proceso de administración de la justicia. Esto se acentúa en comunidades de alta marginación. Cuando se entablan procesos legales, hay mecanismos que impiden el acceso a la justicia por parte de la víctima y la restauración de sus derechos. México se encuentra en el nivel 40 de un índice de 100 en cuanto a Estado de Derecho, esto es al apego a la legalidad. Se negocia la justicia y se anulan las pruebas y los procesos. Incluso los delitos más graves, como el homicidio, son susceptibles de no ser sancionados debido al pago de "mordida". La falta de confianza en las autoridades que procuran justicia hace que el temor de denunciar y expresar la violencia vivida se incremente. ¿Para qué denunciar y hablarlo si no ocurrirá nada? Es cierto que, seguramente, no todos los ministerios públicos y jueces sean corruptos, sin embargo, la percepción que se registró en los grupos focales, es que la impartición de justicia y las autoridades no son confiables. Éste no es un problema privativo de las comunidades urbanas, no obstante, sus consecuencias se acentúan en una comunidad pequeña, donde el juicio de los otros tiene un peso determinado en la felicidad de las mujeres y en su posibilidad de relacionarse con los y las demás.

2. Barreras institucionales

2.1 Personal de atención capacitado y sensible

Según reportan las mujeres líderes de colonias populares y/o marginadas, las prestadoras y prestadores de servicios de atención o trabajadores de oficinas gubernamentales, hay grandes carencias en los servicios. Por una parte, muchas comunidades no tienen ninguna oficina para la atención de la violencia de género. El personal no cuenta con capacitación sobre los tipos de violencia, las formas de atención y diagnóstico y medición de riesgo que vive la víctima. Hay desconocimiento de las opciones que tiene una mujer cuando vive violencia. Simultáneamente las carencias económicas y la localización de las comunidades en zonas populares y/o marginadas, dificultan la referencia de casos para la atención.

2.2 Concentración de servicios en ciudades capitales.

La mayor parte de los servicios se ofrecen en grandes comunidades, en el mejor de los casos, o bien, directamente en las ciudades o en la capital del estado. Esto dificulta el acceso para las mujeres de colonias populares y/o marginadas y de otros municipios del estado.

Barreras detectadas

- Falta de personal capacitado de manera operativa para intervención a mujeres y sus hijas e hijos de colonias populares y/o marginadas
- Sistema de procuración de justicia deficiente, burocrático y de negociación de la ley, pasando por alto la restitución de derechos y resarcimiento del daño, así como castigo al agresor.
- Carencia de posibilidades para generar un ingreso digno, el sistema económico es una barrera para su toma de decisiones y autonomía.
- Temores en las mujeres agredidas y/o en riesgo para pedir ayuda.
- Falta de sensibilización en funcionarias/os públicos de instancias gubernamentales a las que acude la víctima.
- Sanción social y/o comunitaria si la mujer sale del hogar, denuncia a su pareja o regresa a la comunidad después de haberse separado.
- Ausencia de medidas que impidan que la mujer enfrente más violencia, al regresar a casa, tras una separación temporal para salvaguardar su vida.
- Costumbres religiosas, asociados a sus sistemas de creencias que impiden a una mujer, en riesgo, pedir ayuda e impactan en mayores daños en su salud y en la violación, cada vez más grave, de sus derechos.
- Intervención de otros miembros de la familia para hacer desistir a una mujer en riesgo que vive violencia de una denuncia o de pedir ayuda. Intervención “conciliatoria” que vulnera más a la mujer obligándola a otorgar el perdón.
- Falta de capacitación del personal operativo en un Modelo sistémico.
- Falta de personal que trabaja en refugio oriundo de la zona de las comunidades ahí asentadas.
- La necesidad de difusión por los diferentes medios masivos de comunicación para poder llegar a la población, en general, de una manera más directa.
- La falta de sensibilización al personal de las diferentes instituciones que atienden a personas en situación de violencia (Ministerios Públicos, Hospitales, etc.)
- No se cumplen los convenios establecidos en cuestión de salud.
- El mito de la desintegración familiar, manejada por instituciones gubernamentales, trae como consecuencia que las mujeres duden para ejercer sus derechos como la información con respecto a los posibles procesos que competen en cada caso y puedan romper con su ciclo de violencia.
- Las creencias religiosas y culturales de las usuarias, así como la intervención de los familiares en el momento de tomar la decisión de ingreso al refugio.
- El trabajo en refugio no se ve como algo profesional y es poco reconocido y valorado, creemos que el simple hecho de que el personal operativo en los refugios sean mujeres, es una causa de ello.
- La falta de capacitación en colonias populares y/o marginadas de Trabajo Social que es uno de los servicios con mayor carga de trabajo, y

al servicio de enfermería sobre las costumbres de la zona. Se requiere de la especialización y reconocimiento de dichas profesiones.

- Especialmente, la atención en materia legal, necesita ser capacitada también, ya que las áreas legales de los refugios requieren mayor formación para contar con mecanismos estratégicos para la defensa de las mujeres, conocer sus usos y costumbres.

Asimismo, las barreras que se han detectado cuando las usuarias se encuentran dentro de las instalaciones del refugio son:

- La creencia generalizada sobre los servicios como un sistema, ya sea asistencial o de autoritarismo, creando expectativas en las usuarias sobre los alcances de los servicios dentro del refugio, sobre todo en usuarias que han tenido contacto con la atención en albergues.
- La organización, entre usuarias, con respecto a la elaboración de los roles de limpieza y preparación de alimentos, trae consigo conflictos por no tener la costumbre de trabajar en equipo y escuchar las propuestas de las demás personas.
- No aceptar que cada familia tenga costumbres e ideas diferentes es una barrera para la adaptación, de manera rápida, en cada ingreso.
- La falta de compromiso por parte de instituciones educativas, trae como consecuencia que no contamos con la protección necesaria de las niñas y niños para no ser sustraídos por el generador de violencia o su familia cuando están en la escuela. Se requiere además de espacios necesarios para inscribir a las hijas e hijos de las mujeres que viven violencia, en los distintos niveles escolares, aunque en donde encontramos más resistencia es en el área de maternal y guardería, esta situación impide que las mujeres posterguen las ofertas de trabajo.

Derribar las barreras que impiden a las mujeres de zonas urbanas acceder a servicios de atención a la violencia y a los refugios de protección, es un proceso, es decir, se trata de un conjunto de acciones articuladas que no pueden ser vistas de manera aislada y esporádica, sino que requieren de ser articulaciones de esfuerzos con continuidad.

La estrategia revisa los principales ejes de concentración de barreras: las estructurales, institucionales y culturales.

1. Estrategia para derribar barreras estructurales

1.1 Sobre Marginación

Las barreras estructurales que enfrentan las mujeres de zonas urbanas, en materia de marginación, sólo pueden derribarse con una política pública de combate a la pobreza y generación de riqueza. Menos asistencialismo y más opciones productivas de las mujeres. Favorecer el fortalecimiento de la profesionalización en aspectos legales y marco jurídico para la defensa de las mujeres que viven violencia.

En estas zonas de alta marginación, se requiere de inversión en desarrollo de capital humano, tecnología, habilidades, conocimientos, uso adecuado y explotación de sus propios recursos. El gobierno Estatal está haciendo un esfuerzo importante dirigido justamente a reducir este rezago. Aunque el índice de pobreza y marginación de Aguascalientes no lo sitúa entre los estados de alta marginación.

1.2 Sistema de justicia

Este es un tema estructural que cruza por todos los sistemas de impartición de justicia en el país. La corrupción, la falta de apego a la legalidad, la ausencia de un estado de derecho requiere de una estrategia nacional que cruce por las autoridades judiciales y ministeriales de las comunidades urbanas. Esta labor debe ser impulsada desde un nuevo pacto nacional de restauración del estado de derecho en los actores involucrados, puede avanzarse con un pacto en materia de delitos de violencia contra las mujeres en el estado de Aguascalientes.

Urgen controles de calidad y anticorrupción. Es necesaria la capacitación de peritos y agentes del ministerio público en el tema de violencia de género, y en las distintas leyes que sancionan los delitos de violencia contra las mujeres. Incluso en criminalística y manejo de evidencias. Integración de expedientes y dotar de autoridad real a jueces imparciales en los tribunales.

Se requiere generar un clima de opinión favorable a la equidad y a la vida libre de violencia para las mujeres. Un clima que proteja los derechos y genere sanción social para los agresores de mujeres, niñas y niños.

Actores de la estrategia

- Gobierno Estatal: Secretaría de Desarrollo Social, Indesol, Secretaría de Seguridad Pública, Secretaría de Defensa Nacional, Secretaría de Educación y Secretaría de Economía.
- Gobierno Estatal.
- Instancias locales, estatales de desarrollo social como IEA, Seguridad Pública, IAM, Supremo tribunal de justicia, PGJ, etc.
- Organizaciones comunitarias de zonas urbanas, organizaciones civiles de defensa de derechos de las mujeres y para el desarrollo.
- Organizaciones civiles que trabajan el tema de violencia contra las mujeres.

2. Estrategia para derribar las barreras institucionales

2.1 Capacitación a personas que atienden necesidades de la comunidad y violencia basada en género

Es en este eje de la estrategia, en el que mayormente puede incidir la sociedad civil especializada en el tema de violencia basada en género, así como las líderes comunitarias. Las autoridades municipales y las distintas oficinas estatales o federales que cuentan con una representación en la zona.

Se proponen talleres de capacitación en perspectiva de equidad de género, en el tema de violencia familiar, tipos de violencia, secuelas de la violencia, medición de riesgo y referencia de casos.

Es necesario implementar talleres y seminarios que permitan a las propias comunidades, a sus autoridades y líderes comunitarias, desarrollar sus propios procedimientos de intervención a casos de violencia y generar autoridad para las mujeres que trabajan el tema haciendo reconocimiento de su labor por parte de los hombres que están en posiciones de poder. La serie de propuestas sólo puede venir de la propia comunidad, fomentando la creación de redes de detección de la violencia y de referencia de casos, e impulsando la especialización de los servicios y la operación de fondos específicos de atención a la violencia en las comunidades.

2.2 Desconcentración de los servicios

Ciertamente, los presupuestos de los municipios pequeños y de las comunidades son muy reducidos, sin embargo, con poco capital se pueden impulsar organizaciones civiles formadas por mujeres sensibilizadas en el tema para el desarrollo de grupos de atención a la violencia. Atención psicológica, orientación legal, empoderamiento y fortalecimiento de la autonomía y autoconcepto de las mujeres de colonias populares y/o marginadas en las zonas urbanas.

Se propone impulsar servicios itinerantes de sensibilización, capacitación en detección y atención a la violencia, así como servicios que, de manera sistemática, acudan al sitio que convoca a la comunidad para brindar los servicios de atención a la violencia. Impartición de conferencias y talleres.

3. ¿QUÉ ES REFERENCIA DE CASOS?

La referencia de casos

Hablar de referencia de casos en situación de violencia familiar es, fundamentalmente, hablar de *opciones reales* para las mujeres y sus hijas e hijos que la viven día a día. Una adecuada referencia de casos significa dirigir, encaminar y orientar a una persona hacia la realización de algo. Se define, entonces, como la acción de referir el caso de violencia a un lugar determinado.

Este lugar, al que se refiere el caso, debe presentar opciones que hagan avanzar el proceso de atención a la violencia y, en ese sentido, ser un escalón más para facilitar a la mujer y sus hijas e hijos la resolución de los problemas, la restauración de derechos, atención a sus necesidades, así como también tratamiento de sus lesiones.

Como lo muestra Patricia Duarte en la investigación sobre la Ruta Crítica, las mujeres acuden a un sin fin de instancias intentando ser atendidas respecto de las distintas necesidades producidas por la situación de violencia en la que se encuentran y, en la mayoría de los casos, ellas sólo reciben atenciones fragmentadas, incompletas y desconectadas unas de otras, por lo que salir del ciclo de la violencia, o incluso atender sus necesidades urgentes, son expectativas frustradas. En el caso de comunidades urbanas marginales, en donde los servicios de atención son inexistentes, la situación es aún más crítica.

Una adecuada referencia de casos permite, por lo tanto, hacer efectiva la posibilidad de recibir atención integral, duradera y efectiva en todos los ámbitos de la vida multidimensional de las familias. Implica, por lo pronto, dejar atrás la creencia de que las mujeres deben salir adelante de la situación de violencia con la atención que se brinda en el servicio al que llegan. Es mucho más probable que ellas realmente salgan del ciclo de la violencia o que puedan modificarlo cuando saben que alguien puede ayudarlas a resolver los problemas y conflictos que en ese momento están viviendo y en el que solicitan ayuda, incluso cuando estos problemas van más lejos de los acontecimientos de su vida cotidiana⁸, e involucran sus costumbres, que rompen con los esquemas de lo que es *normal* que suceda.

La referencia de casos es un área fundamental para la satisfacción de necesidades de una mujer que vive violencia; es ahí en donde inicia la restauración de derechos. Lo fundamental en esta referencia es escucharla, brindarle todo el tipo de ayuda que esté a nuestro alcance, confiar en su testimonio y atender sus diversas necesidades y las de sus hijas e hijos. Con frecuencia, no todos los problemas que acompañan el caso de violencia pueden ser atendidos en un lugar o institución, por lo que una referencia de

⁸ A lo que las mujeres están acostumbradas que suceda durante su día; insultos, maltratos físicos.

casos efectiva y eficiente es básica para la satisfacción de las necesidades de una mujer que vive violencia.

De acuerdo con cada uno de los eslabones básicos y más frecuentes de la cadena de los servicios que requieren las mujeres, uno de los componentes básicos en las comunidades urbanas serán las redes comunitarias que se encuentren en la comunidad, y que hagan posible que la mujer que vive violencia llegue a un Centro de Atención a la Violencia Familiar o de Género, donde deberá hacerse una valoración del tipo de violencia vivida, niveles de daño, alcance de la violencia a los miembros de la familia, medición del riesgo que enfrenta en ese momento la mujer y sus hijas e hijos para, posteriormente, establecer la atención que se brindará en dicho centro y, finalmente, referir el caso a las diferentes instancias que puedan satisfacer otro nivel de necesidades, entre ellas la de seguridad cuando el caso requiera protección en un centro especializado de refugio.

Un ejemplo de caso sería el siguiente: una mujer que vive violencia con su esposo y que por la lejanía de un centro de atención, por la estigmatización de la que puede ser objeto por denunciar la violencia que vive, o por que no tenga un lugar seguro para pasar la noche cuando quedarse en su hogar constituye un riesgo para su integridad o su vida, recibe ayuda de la red que existe en su comunidad, proporcionándole los recursos que la mujer requiera, y ayudándole a llegar a un Centro de Atención, si es que así lo requiere, decidida a iniciar un proceso legal para demandar a su pareja por violencia física y psicológica con la finalidad de obtener el divorcio y pensión alimenticia. La mujer padece diabetes y ha tenido intenso descontrol de sus niveles de azúcar, al grado que recientemente vivió una hipoglucemia. La mujer nunca ha trabajado, abandonó sus estudios de secundaria y se mantenía exclusivamente en su hogar para evitar algún incidente violento que pudiese detonarse por no estar en su casa al momento de llegar su esposo. En este caso es muy posible que una prestadora de servicios capacitada, además de brindar los servicios que usualmente ofrece el centro de atención, sugiera a la señora acudir a un lugar específico para atender su situación de diabetes, controlar el azúcar y estabilizarse físicamente. Es mucho más probable que el proceso legal instalado en la institución prospere si la señora se encuentra sana y fuerte que si continúa teniendo inestabilidad en el azúcar. También deberá referirla a un servicio que le permita ver su vida en perspectiva, hacer su plan de seguridad y fijarse metas para salir adelante económicamente. alguna de esas metas podrá ser una capacitación para el trabajo, iniciarse en alguna actividad económica, etc.

La referencia de casos es sobre todo brindar a las mujeres víctimas de violencia, *opciones reales* que estén dentro de las posibilidades que ofrecen las redes comunitarias y las instancias en conjunto, estas opciones deberán ser acertadas, conscientes y pertinentes para canalizar los casos y brindar ayuda de acuerdo con los servicios que integran la Red de referencia de casos.

La referencia de casos de mujeres y sus hijas e hijos es esencial para la vida de servicios de atención a la violencia hacia las mujeres, familiar y sexual. El flujo de referencias está dado por el número de personas que acuden a las

redes de apoyo, a las instituciones u organizaciones para pedir ayuda o satisfacer una o varias necesidades que requieran de algún tipo de atención.

La realidad de las colonias populares y/o marginadas de zonas urbanas nos muestra que las personas que viven violencia familiar no saben a qué lugares, instancias o instituciones acudir para la resolución de sus problemas, muchas veces por la falta de información, el miedo, las creencias y costumbres que son dañinas para su integridad, así como también las diversidad de barreras que existen en la comunidad. Es por ello que resulta de vital importancia que la respuesta a su solicitud sea lo más inmediata posible y que cubra las necesidades de la mujer.

Las mujeres que toman la decisión de pedir ayuda tienen expectativas muy concretas. Es posible que de todas sus expectativas, sólo podamos atender una parte, y si nos enfocamos directamente en hacer lo que esté a nuestro alcance, lo que podamos hacer y resolver, realmente estamos haciendo nuestro trabajo; sin embargo, en este proceso frustran varias de las expectativas de una mujer que vive violencia al no poder ofrecerle más opciones. Las consecuencias de ver frustrado su deseo o ver insatisfechas sus necesidades pueden variar dependiendo del nivel de importancia que ellas les den a esas necesidades. El resultado puede llegar a grado tal, que al ver la imposibilidad de ser atendida en áreas que para ella sean relevantes, abandone el proceso que podría de alguna manera resolverse en el sitio en el que ella se encuentra. Lo importante es agotar las posibilidades a nuestro alcance para satisfacer las necesidades de las mujeres.

Cada vez es más importante que haya hombres y mujeres sensibles al tema de violencia familiar, pues pueden ser factor de cambio ante una situación de violencia que se presente en la comunidad, pueden llevarla a un lugar o instancia en donde se pueda hacer una referencia de casos, y donde el personal esté capacitado para la referencia. En el caso específico de atención a la violencia familiar, en el que se involucran distintas disciplinas, así como a distintos miembros de la familia, es primordial y fundamental armar una Red de Detección, Apoyo y de Referencia de Casos en la que participen, de manera activa y profesional, las distintas organizaciones, personas, instancias e instituciones que se encuentren dentro o fuera de la comunidad, para que en un sentido de corresponsabilidad trabajen en conjunto para satisfacer el máximo posible de necesidades y prioridades de cada uno de los casos.

Atención interdisciplinaria

Un caso de violencia familiar es multidimensional, no sólo por el número de personas involucradas en la situación de violencia, sino también por los múltiples tipos de violencia que afectan a la víctima, así como sus síntomas y las secuelas que genera. Cuando hablamos de la intervención especializada a casos de violencia familiar, debemos considerar que la atención debe estar orientada a todas las personas que la viven. La atención es también multidimensional porque, por ejemplo, mientras un miembro de la familia

requiere asesoría, orientación o intervención en crisis, otro puede requerir terapia, denuncia de una violación de derechos, etc.

¿Qué es una referencia?

Una referencia de casos es una solicitud, una petición de ayuda que hace una persona que vive violencia y requiere de uno o varios servicios de atención, y que, por alguna razón, no puede ser satisfecha totalmente por la institución a la que acude. La referencia de un caso de violencia hace que la solicitud de atención o petición de ayuda satisfaga totalmente, o en mayor medida, las expectativas de una mujer que vive violencia. Para ello, es de vital importancia que las personas que ayuden a una mujer que vive violencia cuenten con un *menú de opciones* a las que una persona puede acceder de manera certera. Una referencia, por lo tanto, debe garantizar el avance de la solicitud de la persona que acudió a nuestra institución. Los casos de violencia, por su complejidad, se ven inmersos en una *cadena de referencia*, enlazada por la comunicación que existe entre cada uno de sus *eslabones*, integrantes de lo que en conjunto forma una *Red de Detección, Apoyo y Referencia de Casos* y que será tan fuerte como la suma de opciones de calidad que en conjunto se brinden.

Una buena *Red de Detección, Apoyo y Referencia de Casos* tiene la virtud de potenciar, informar, promover y proteger a una mujer que vive violencia y a sus hijas e hijos desde que decide salir del hogar, durante el tránsito hacia un centro especializado y hasta su llegada al lugar que le brindará la atención. La referencia se basa principalmente en la *confianza*. Cualquier persona acudirá al lugar que se le ha indicado a solicitar ayuda, información o atención, siempre y cuando confíe en la persona o fuente que le está proporcionando la información, aún tratándose del tipo de referencia informal que da un familiar o una amistad a una persona.

El sentido de confianza. El vínculo de confianza se sitúa en dos direcciones: 1) En la mujer que solicita la ayuda, que es la usuaria de los servicios, y 2) En la institución a quien referiremos dicho caso. Cultivar la confianza en ambos aspectos es una tarea diaria, de responsabilidad institucional. Más adelante se aborda con mayor detalle el tema de construcción de confianza en ambos sentidos.

¿Cómo saber qué servicios ofrecer y a dónde referir?

El *menú de opciones* es la clave para saber a dónde referir un caso. Éste incluye el nombre de las organizaciones, personas e instituciones participantes en la Red de Detección, Apoyo y Referencia de casos, e incluye datos generales como ubicación, horario, teléfonos y servicios que ofrece.

El cómo hacerlo está dado por la serie de procedimientos establecidos tanto por la propia Red de Detección y Apoyo, como por cada uno de sus integrantes. Es posible que algunas de las instituciones u organizaciones que

formen parte de la red tengan protocolos específicos para recibir referencias de casos de violencia doméstica; así ocurre por ejemplo con los refugios de protección temporal y albergues. La mejor forma de lograr referencias éxito se dará una vez que se hayan compartido estos protocolos entre los eslabones indicados que integran la Red de Detección y Apoyo.⁹

La capacitación del personal que atiende las solicitudes de los casos de violencia familiar, y que está en posición de hacer referencia, es básica para que éstas sean realizadas eficazmente y refuercen la confianza de la mujer sobre la idea de que hay salida al problema de violencia, en vez de producir lo contrario.

La sistematización es una parte necesaria para evaluar el *flujo de referencias de casos*, así como la calidad y cantidad de los servicios brindados en esta área. Esto nos permitirá mejorar los procedimientos, la comunicación entre las instancias involucradas en la Red de Detección, Apoyo y Referencia de Casos, y hacer visible una de las áreas fundamentales de cualquier servicio o institución: la referencia de los casos de las usuarias o usuarios.

Tipos de referencia de casos

La referencia de casos puede clasificarse de distintas formas:

Por el lugar al que se canaliza a una persona, o del que ha sido canalizada:

- Referencia médica. Si se refirió a la persona a un servicio de salud u hospitalario.
- Referencia legal. Si se refiere a la persona a alguna instancia de atención legal y de asesoría.
- Referencia no-gubernamental. Si proviene de o se envía a alguna institución privada u organización de la sociedad civil.
- Referencia laboral. Si se refiere de o hacia una instancia de atención al trabajo o empleo.
- Referencia de protección. Si se trata de una derivación del caso, a un refugio o albergue de protección temporal.
- Referencia policial. Si se trata de una referencia hecha por o hacia una instancia policial.
- Referencia judicial o ministerial. Si se trata de una referencia hecha hacia o por una instancia judicial del sistema de procuración de justicia.

Por el tipo de violencia vivida:

- Referencia por violencia psicológica
- Referencia por violencia física
- Referencia por violencia patrimonial

⁹ Al final de esta publicación hay una propuesta de instituciones que pueden articularse para formar una Red de Referencia de Casos en el estado de Aguascalientes.

- Referencia por violencia sexual
- Referencia por violencia económica

Por la modalidad de violencia vivida:

- Referencia por violencia familiar
- Referencia por violencia laboral
- Referencia por violencia docente
- Referencia por Hostigamiento sexual
- Referencia por Acoso Sexual
- Referencia por violencia en la comunidad
- Referencia por violencia Institucional

Por el nivel de riesgo que enfrenta la persona al momento de ser referida:

- Referencia de alto riesgo. Se trata de los casos de referencia en los que la mujer y sus hijas e hijos enfrentan un riesgo inminente de daño mayor con consecuencias graves, entre ellas a su integridad física o mental.
- Referencia de riesgo medio. Se trata de los casos de referencia en los que hay violencia severa emocional, económica, de riesgo moderado en la integridad física. No hay presencia de amenazas de muerte, homicidio, suicidio, etc.
- Referencia de riesgo bajo. Se trata de los casos de referencia en los que la violencia está presente en un nivel inicial o sin riesgo inmediato para la mujer y sus hijas e hijos.

Según el nivel de la atención que se requiere, es decir el tipo de servicio:

- Especializado, seguro y confidencial. Como refugios temporales de protección y atención interdisciplinaria.
- Especializado y confiable. Centros de servicios especializados en la atención a la violencia familiar o de género, institucionalizados que inician procesos de intervención en distintas áreas: médica, legal, psicológica, pedagógica, lúdica, laboral, etc.
- Orientación y detección. Lugares en los que se orienta a mujeres que viven violencia y puede iniciarse una detección primaria del tipo de violencia atendida.
- Atención a solicitudes diversas. Entran en esta descripción las instancias o personas que facilitan o permiten la solución a otras necesidades, incluso no relacionadas con la situación de violencia que viven, pero que representan parte de la solicitud de satisfacción de necesidades de una familia con violencia.

La experiencia de quienes han fortalecido sus redes de detección y apoyo de referencia de casos, incluso en ámbitos como el empresarial o bien el médico, muestra que cuando aumenta el nivel de conciencia sobre la importancia de la referencia, también aumenta proporcionalmente el número de personas que solicitan la intervención de los servicios. Por ello, como se menciona al inicio de este capítulo, la referencia de casos puede ser considerada como la vida misma y la razón de ser de nuestra institución. Un asunto clave en la referencia es, justamente, la detección y respuesta que se le da al caso de violencia. Por ello, en esta publicación se incluye una guía que facilita la valoración del caso.

1. Tipo y nivel de violencia: Permite determinar el nivel de daño y necesidades de atención.
2. Valoración del nivel de riesgo: Determinado por el nivel de daño que enfrenta la víctima en combinación con el nivel de peligrosidad del agresor.
3. Determinación del tipo de atención que la institución receptora puede ofrecer de inmediato y definición de la participación de otras instancias en la resolución de problemas y necesidades del caso.

Características del servicio de atención

Las mujeres tienen derecho a vivir libres de violencia y con el respeto total a sus derechos humanos y universales como personas. Sus derechos día a día cuentan con un mayor número de herramientas para hacerlos exigibles, como La Ley Federal de Acceso a las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia. La propia Constitución establece que todos somos iguales ante la ley y que nadie puede ser molestado en su persona u hogar.

Si las mujeres tienen derecho a vivir de esta manera, también lo tienen a servicios de atención de calidad y no lucrativos que garanticen o restauren estos derechos cuando se trata de la violación de los mismos. También se debe ayudar a que les sea proporcionada la atención a los padecimientos o lesiones causados por la violencia vivida por ellas o por sus hijas e hijos, sea directa o indirectamente, es decir, como testigos.

Los servicios de referencia de casos funcionales resuelven el máximo posible de necesidades o solicitudes de una mujer que vive violencia; y no sólo eso, también se caracterizan por hacerlo en el menor tiempo posible y al menor costo físico y emocional para la víctima. Atienden a una mujer considerando la multidimensionalidad del caso, es decir, considerando la complejidad de una situación de violencia familiar que involucra a diversos actores. Por lo tanto, los servicios de atención deben ser integrales, interdisciplinarios o transdisciplinarios.

Fases del servicio de referencia de casos

El servicio de referencia de casos puede tener las siguientes características:

- *Presentación del servicio de referencia.* Una vez concluido el procedimiento, según el recurso o apoyo que le podamos brindar, se procede a comentar a la usuaria que existen instancias para satisfacer las necesidades de atención que requiera. Entonces, se procede a mostrar la parte del menú de servicios adecuados para el caso, según la oferta disponible.
- *Planeación de la referencia.* Cuando la mujer presenta interés por una de las opciones del menú de servicios, entonces se inicia la planeación

de la o las referencias y se le comenta de manera confidencial como se le puede apoyar para que acceder a dichas opciones. Se le debe decir que es muy importante que no comente sus planes si cree que estos pueden ser frustrados.

La planeación involucra:

- A) El apoyo que se le brindará dentro de la red comunitaria
- B) El nombre de la institución a la que se le refiere
- C) El nombre de la persona responsable del área que brinda el servicio que necesita
- D) Horarios de atención
- E) Si tiene un costo el servicio
- F) Si debe cumplir requisitos concretos y, de ser así, especificar con anticipación a la usuaria cuáles
- G) Tipo de atención que debe esperar en dicho lugar y en cuánto tiempo
- H) Opciones alternativas por si esa opción fallara
- I) Opciones para satisfacer otras necesidades simultáneas del caso
- J) En cada sitio al que se refiera a la usuaria, deberá repetirse el procedimiento anterior

- *Ruta de referencia.* Después de detectados los servicios diversos a los que puede ser referida la usuaria, se apoya en la elaboración de una ruta de referencia. Para ello se recomienda priorizar las necesidades de atención en función de la urgencia, el riesgo, las secuelas y las personas involucradas. La *Ruta de referencia del caso* incluye:

- A) Todos los sitios a los que puede acudir la usuaria o las y los involucrados en el caso, según la necesidad específica de atención o apoyo detectadas
- B) El momento adecuado para hacerlo
- C) Bajo qué circunstancias
- D) Secuencia temporal de visitas (calendario probable) a los servicios recomendados, según el nivel de prioridad para la usuaria y de viabilidad de obtener el servicio
- E) Elaboración o inicio de protocolos específicos, para los eslabones de referencia que así lo requieran
- F) Proporcionar a la usuaria algún teléfono de apoyo y nombre de la persona que atendió el caso para cualquier obstáculo o emergencia que se cruce en su ruta de referencia
- G) Solicitar autorización para contactar a la persona para efectos de monitoreo o evaluación del éxito de la referencia y de su proceso
- H) Registro de la ruta de referencia

- *Seguimiento de protocolos.* La persona referente debe, entonces, realizar los protocolos específicos previamente establecidos para la referencia de casos, tanto los que han sido fijados por cada participante de la Red de Detección, Apoyo y Referencia, como por la red en su conjunto. Al momento de hacer la referencia, es necesario integrar el perfil del caso, las necesidades que presenta y, en función de ello, aplicar los protocolos. No hacerlo de manera oportuna puede generar

tensiones innecesarias entre la red comunitaria y las instituciones, cuya consecuencia sería la atención inadecuada a la usuaria e, inclusive, el rechazo del caso.

- *Seguimiento y límites de corresponsabilidad del caso.* La red comunitaria y la institución referente, una vez entablada la comunicación interinstitucional de la referencia con apego a los protocolos establecidos por la instancia a quien se refiere, debe comunicarse con la instancia para dar seguimiento al caso, saber si fue atendido, determinar hasta qué punto, y fijar, en conjunto, los *límites de corresponsabilidad* del caso. Dejar en claro la participación de cada organización o institución en un caso multidimensional atendido por varias instituciones al mismo tiempo, facilita la tarea, evita duplicar esfuerzos y consolida los lazos de la Red de Referencia. El seguimiento, por otra parte, de la ruta de referencia, constatará para la instancia referente la certeza de con qué instituciones realmente cuenta y respaldan la labor que hace, y cuáles no. Esto influye necesariamente en la referencias futuras del centro que atiende para evitar acudir a las que no cumplan los pactos de atención establecidos previamente. No tiene sentido enviar a nuestras usuarias a servicios que no las atenderán y que frustrarán sus expectativas e incluso puedan agravar su situación de violencia.
- *Evaluación.* El monitoreo del caso, el nivel de avance en resolución de sus necesidades y de la situación de violencia, paralelamente, nos permiten evaluar nuestro servicio de referencia y la consistencia de los eslabones miembros de la Red de Referencia. Para monitorear el caso podemos, además de estar en contacto con la instancia a la que se envió el caso, establecer contacto con la usuaria de nuestro servicio. El tiempo de contacto y la frecuencia deben ser definidos por el nivel de riesgo, dificultad del caso y la duración de los propios procedimientos de atención establecidos en las instancias participantes. Se recomienda pedir permiso a las instituciones involucradas en la atención de un caso para evitar confusiones o malos entendidos en el seguimiento.

Tipos de atención en referencia de casos

- *Atención personal establecida.* Se trata de servicios de atención a la violencia ofrecidos en espacios específicos para ello, como centros de atención a la violencia, oficinas de instituciones de las mujeres, DIF y procuradurías, entre otras.
- *Atención personal itinerante.* Se trata de servicios remotos en colonias populares y/o marginadas de comunidades urbanas, que acuden para brindar orientación, servicios de salud o de desarrollo social, y que no existen de manera fija, sino que recorren los poblados de manera eventual.
- *Atención virtual.* Se trata de reportes o solicitudes de atención que se hacen llegar a través de un medio, sea una solicitud escrita a través de

un correo electrónico, página web de una institución participante en la Red de Detección de Apoyo y de Referencia, un foro de expresión o medio de comunicación como radio o televisión, así como asambleas comunitarias.

Recomendaciones para guías (líderes) de servicios de referencia de casos

Los servicios de referencia profesionales cuentan con una persona responsable del área. La referencia es el área más importante para el flujo de casos a nuestra institución. Cuando una persona llega, tiene el 80 por ciento de posibilidades de haber sido referida por otra persona. La calidad de esa referencia informal influye, necesariamente, en la percepción generada en las personas de nuestra institución. Muchas veces llegan con expectativas que sobrepasan la posibilidad real de atención asertiva en todas las aristas del problema. Se recomienda:

- Brindar a las integrantes de la red comunitaria entrenamiento específico para referencia de casos y sus distintas vertientes ofrecidas por la institución a la que pertenece. Ya mencionamos anteriormente que puede ser telefónica, personal itinerante, personal establecida o virtual.
- Establecer el método de referencia y asegurarse de que todas las personas participantes en dicha instancia lo conozcan.
- Determinar el nivel de desenvolvimiento de cada persona en el programa de referencia de casos.
- Elaborar el formato de registro o plantilla de referencias.
- Monitorear periódicamente a las personas involucradas; una buena forma de hacerlo es preguntando de manera frecuente, ¿cómo van los casos de referencia? ¿Qué ha pasado con ellos? Y solicitar los registros.
- Procurar tener contacto con las personas responsables del programa de referencia de otras instituciones para renovar compromisos y generar nuevos acuerdos. Mantener una comunicación efectiva.
- Fomentar la transparencia del registro del caso y evitar el ocultamiento de datos, aun cuando esto se haga para “propiciar que la usuaria cubra el perfil de caso y pueda ser atendido en la institución a la que se le refiere”.
- Impulsar el compromiso de brindar atención con calidad y personalizada.
- Brindar contención al personal que atiende los casos de referencia y estar pendiente de necesidades de apoyo material o humano que requieran.
- Promover un vínculo instantáneo por Internet entre los principales eslabones de la cadena de referencia, según los servicios que ofrecen para el envío de formatos en línea. Las cualidades son muchas: es más barato, inmediato, el resumen de caso llega antes que la usuaria, etc.
- Fomentar, de ser posible, la solicitud de citas para la usuaria.
- Solicitar, por escrito o por teléfono, la aceptación del caso.

Ventajas de la referencia de casos

- Una vez que se genera una dinámica de referencia de casos para satisfacer las solicitudes de una mujer que vive violencia, se forma una *cultura de referencia* que se retroalimenta a sí misma. Una vez instalada la Red de Referencia de Casos, ésta se sostiene por sí sola.
- La responsabilidad de un caso se comparte con otras instancias.
- La satisfacción de necesidades de una mujer en situación de violencia, crece.
- Las secuelas de la violencia pueden reducirse o detenerse más pronto.
- Los miedos y concepciones erróneas de quienes atienden casos disminuyen con la experiencia.
- La Red de Detección, Apoyo y Referencia de casos se hace más fuerte conforme más opciones de calidad se brindan, al menor costo y a la mayor brevedad, a las usuarias de servicios.
- Hay una relación de apoyo y complicidad positiva entre las personas que trabajan en las instituciones, les hace saber que tampoco ellas están solas atendiendo un caso.
- Incremento del valor que se da a la referencia de casos.
- Disminución de las revisitas de las mujeres en busca de atención a problemas paralelos o simultáneos.
- Ahorro de tiempo a las usuarias de servicios.
- Ahorro de tiempo al personal de servicios a los que se refieren los casos.
- Incremento del impacto de atención a casos de violencia familiar.
- Disminución de la violencia institucional.
- Definición de un mapa de organizaciones afines que trabajan con violencia en *Menú de servicios*.

Perfil ético de la referencia de casos

- Procurar generar confianza y seguridad en la usuaria
- Hacer intervención en crisis si es necesario
- No apresurar o urgir su toma de decisiones
- No juzgar o cambiar el trato con ella cuando ha cambiado de opinión o da marcha atrás a una decisión
- Brindarle expectativas reales y salidas factibles a la situación que enfrenta. No abandonar el caso una vez que se ha referido a la instancia correspondiente
- Asegurarse de que ella sepa que en cualquier momento puede regresar, llamar o contactarle para ampliar información
- Preguntar cómo le fue en la otra instancia o si tiene una nueva solicitud de ayuda

Derechos de la usuaria

La usuaria de nuestros servicios tiene derecho a:

- Saber quién la atendió, qué tipo de servicio puede recibir en la institución en la que se dio la atención primaria, qué debe esperar en los distintos eslabones que integran de su ruta de referencia en la cadena de atención.
- Contar con un plan de seguridad cuando sea necesario.
- Solicitar protección o seguridad especializada cuando el riesgo de perder la vida sea inminente.
- No ser regresada a su hogar cuando enfrenta un riesgo medio o alto, y ser alertada de lo que puede ocurrir.
- Valorar si cuenta con amigos, familiares o vecinos que funjan como red de apoyo para el caso de que se agrave la violencia en su hogar.
- Recibir una oferta de refugio temporal de protección si su vida o la de sus hijas e hijos están en riesgo y no cuenta con una red de apoyo o ésta se encuentra en riesgo por brindarle protección.
- Ser apoyada en gestiones.
- Usar los servicios sanitarios, tomar agua, usar el teléfono, etc.
- Saber cuánto dinero se requiere para dar los siguientes pasos en la ruta de referencia.
- Recibir atención médica inmediata cuando esté lesionada o con heridas producto de la violencia vivida.
- Recibir protección cuando no pueda valerse por sí misma debido a las secuelas de la violencia.
- Recibir apoyo para restaurar su red comunitaria, si ella así lo considera.
- Que su caso sea manejado siempre con respeto.
- No ser identificada y etiquetada por el tipo de violencia vivida, en lo que al caso se refiere.
- Que su caso se maneje con confidencialidad y no sea difundido públicamente en ningún medio de comunicación, académico o interinstitucional sin su consentimiento. La información se compartirá bajo circunstancias específicas.
- Saber lo que le pasa a ella y a sus hijas e hijos.
- Tomar las decisiones de cada paso que dé hacia la solución de los problemas asociados con su situación de violencia.
- Hacer una pausa en su proceso y reanudarlo cuando esté lista para hacerlo.
- La privacidad.
- Ser atendida satisfactoriamente.

Una mujer que acepta el servicio de referencia, tiene derecho a conocer la información suficiente sobre el lugar al que se le refiere, como:

- Tipo de atención
- Cómo llegar
- Hasta qué hora puede ser atendida

- Cuál es el costo
- Cuáles son los riesgos
- Requisitos o perfil de aceptación (de ser el caso)
- Cuánto dura el proceso
- Cuáles son las restricciones
- Cuáles son las reglas o condiciones

Principales inquietudes de una mujer en el programa de referencia

Cuando se ofrece el *Menú de opciones* de servicios de atención a la violencia, pueden venir muchas dudas a la mente de la persona que acudió a nuestra institución en busca de apoyo o ayuda.

¿Por qué me envía a otro lado? ¿Tendrá algún costo? ¿Qué es lo que puedo esperar de este lugar? ¿Cómo sé que seré atendida? ¿Dónde queda ese sitio? ¿Cómo haré para llegar hasta allá? ¿Vale la pena, o tampoco me van a ayudar como aquí no lo hicieron? ¿Qué posibilidades tengo de ser atendida? ¿Qué riesgos existen?

Por ello, es básico que realicemos una labor que despeje todas y cada una de las dudas que pueda tener. Habría que explicar la situación de la institución en la que en ese momento se encuentra, los servicios que ofrece dentro del marco de sus posibilidades, en comparación con la solicitud de servicios que ella hace, las necesidades del caso, el *menú de opciones* y los requisitos a cubrir, describiendo para ella los servicios que puede obtener, incluso sugiriendo lo que pueda ser más conveniente para ella.

Durante todo momento de la referencia, no se pueden perder de vista: el nivel de lesiones o daño; el nivel de autonomía que presenta como persona, de libertad para salir y regresar a casa; la disponibilidad de recursos económicos y el despliegue de recursos emocionales para dar el siguiente paso.

Cuando se responden las dudas de la usuaria y se explica el procedimiento de referencia, difícilmente se irá con la sensación de no haber sido escuchada o tomada en cuenta. No encontrará en nuestra institución una razón para confirmar que no se puede romper el ciclo o que no hay salida a su problema. Ella debe saber qué tipo de atención se brinda en ese centro y qué otros puede y debe obtener en las distintas instancias.

Lineamientos de ética para las instancias participantes en una red de referencia

Las instancias participantes tienen el derecho de recibir una referencia que ha sido valorada de manera responsable, teniendo siempre presente los protocolos, requisitos y perfiles previamente establecidos y notificados a quienes integran la Red de Detección, Apoyo y Referencia de Casos.

- Comunicarse con la instancia a la que se hace la referencia para notificar del caso.
- Valorar y fijar los límites de intervención y corresponsabilidad.
- Nunca ocultar información para deshacerse de un caso difícil y que éste sea aceptado en otro sitio.
- Explorar el caso adecuadamente para evitar la omisión de información importante para la seguridad de la usuaria, así como de la institución referida.
- Aclarar el nivel de riesgo de atención del caso y si requieren medidas especiales de seguridad y/o confidencialidad, según la institución de que se trate.
- Monitorear y dar seguimiento al caso con sensibilidad y sin afán fiscalizador.
- Ofrecer recursos humanos, de infraestructura o financieros al servicio del caso en la medida de lo posible.
- Agradecer la atención y recepción del caso.
- Enviar un resumen del caso y seguir los protocolos y formatos que, para aceptar la referencia, el eslabón de la ruta haya establecido.

¿Cómo lidiar con eslabones disfuncionales?

Los eslabones, en una cadena de referencia, son las instancias, instituciones o personas que tienen posibilidades de detectar un caso y referirlo, pudiendo pertenecer al mismo nivel de atención, o no. No todas las instancias trabajarán con el mismo profesionalismo necesariamente, cuando esto suceda se recomienda:

Proponer a las personas involucradas en el trabajo de referencia de casos que cuando vean anomalías o se frustren las referencias, lo notifiquen a su coordinadora del tema de referencia. Ésta, a su vez, puede ir documentando el comportamiento de los distintos integrantes de la Red de Detección. Apoyo y Referencia de Casos basados en reportes del personal y en las evaluaciones de seguimiento de caso. No será fácil hablar de inconsistencias, errores u omisiones, sin embargo, será siempre más positivo, especialmente para las usuarias, hacerlo que ocultarlo.

Hay varias formas de buscar la colaboración más asertiva del eslabón disfuncional:

- Se puede solicitar una reunión con la persona responsable de recibir las referencias interinstitucionales.
- Se puede ir armando el caso, haciendo un registro y reporte de referencias fallidas o mal atendidas.
- Se puede entablar una conversación para comentar la situación y preguntar las razones.
- Se recomienda exponer la posibilidad de ayuda de parte de su institución a esa otra que está fallando.

- Se pueden tomar nuevos acuerdos y generar nuevas propuestas de trabajo par evitar que se frustre una referencia y, con ello, la posibilidad de atención de una usuaria que confió en nuestra institución.
- Se puede abrir la situación ante el grupo de integrantes de la Red de Referencia de Casos y tomar soluciones al problema, especialmente si éste es recurrente.
- Se puede ofrecer una salida temporal a un eslabón de la Red de Referencia mientras resuelve la situación que le impide brindar un servicio consistente y de calidad.

¿Cuándo compartir información?

La información es lo que sostiene a una Red de Referencia de Casos, se trata del intercambio de valoraciones, protocolos, servicios y registros. Por esta razón, siendo tan valiosa para sostener la confianza del trabajo de referencia, tanto en las mujeres usuarias como en las instancias participantes, se hace fundamental saber que ésta debe tratarse con respeto y cautela.

Casos de alto riesgo hacen que la comunicación de las referencias sea sumamente cuidada, con cautela y discreción. Los casos de violencia en cualquier momento pueden cambiar de nivel, es decir, pasar a alto riesgo, medio o bajo, según las circunstancias que rodean a quien la vive y las condiciones cambiantes del agresor.

Por seguridad y respeto se habla lo mínimo sobre los casos, nunca de manera escandalosa o prejujada, nunca con exclamación de asombro o tono de “presunción de un caso terrible”, siempre con preocupación y seriedad.

Compartir información se hace sólo con la institución que representa el siguiente eslabón en la cadena de solución de la violencia. Se comparte lo necesario, según los protocolos que se han acordado.

Hay otras circunstancias en las que se puede compartir información:

- Ante la solicitud de un juez.
- Por alguna situación crítica de salud pública.
- Para sistematización de indicadores con información estadística.
- Para investigaciones globales, no estudio de caso, salvo que se cuente con la autorización de la usuaria
- Parcialmente se puede con amigos o familiares de la usuaria, según el caso (atención médica hospitalaria por ejemplo)
- Con personas que representan legalmente a la usuaria

Una red de referencia de casos de mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia está formada por distintas instancias que operan de manera específica en uno o varios de los múltiples aspectos de intervención, necesidades y gestiones que requiere una familia que vive violencia.

Una red comunitaria es un entramado de instituciones, personas u organizaciones unidas por un interés común, por pertenecer a una misma categoría y que mantienen cierto tipo de interdependencia entre sí, como valores, visiones, ideas, proyectos, métodos, enfoques, objetivos, metas, etc.

Una red se forma con una participación voluntaria en la que se presupone un reconocimiento mutuo a la labor entre las instancias participantes. Su formación no es casual, sino deliberada para alcanzar un objetivo común.

El concepto de Red de Referencia de casos ha sido utilizado en múltiples ocasiones desde hace dos siglos, por haber probado su eficacia en, al menos, dos aspectos genéricos:

- 1) Para explicar las relaciones complejas entre quienes integran sistemas sociales a todas las escalas y niveles.
- 2) Para la intervención de realidades con problemáticas complicadas cuyas soluciones requieren procesos de transformación.

La red de referencia de casos desde una visión sistémica

Una Red de Detección de Apoyo y de Referencia sólo puede ser efectiva si es concebida bajo un enfoque sistémico. Como sabemos, la teoría de sistemas ha usado con frecuencia el concepto de red y, por su parte, las redes echan mano con frecuencia de la teoría de sistemas para explicar teóricamente algunas de sus aportaciones y dinámicas. En cierto sentido, es difícil imaginar una red funcional y vigorosa sin estar sistémicamente interconectada. Bajo este enfoque, una red eficaz materializa el precepto de la teoría de sistemas que dice, 'el todo es más que la suma de las partes'. Según esta teoría, cada uno de sus componentes contribuye de manera específica a fortalecer las virtudes y dinámicas de ese sistema. De la misma manera, en una red de apoyo y de referencia de casos con visión sistémica, los eslabones de contribución específica fortalecen en conjunto a toda la red, permiten su operación, sostenimiento y lo que es más importante, facilitan el alcance de resultados. Estos resultados serán más, en menor tiempo y al menor costo, cuando las instancias participantes en la red de apoyo, operen de manera eficaz y articulada. Para ello se hace indispensable el reconocimiento de fortalezas y habilidades. También la definición de tareas y logros específicos. La contribución clara y delimitada de cada participante fortalece a toda la red y permite obtener beneficios que, sin estar en conexión con otras instancias, serían impensables de alcanzar, tanto para las usuarias de los servicios como para las instituciones en lo individual.

Existen grandes coincidencias entre las características de un sistema y las de una red de transformaciones sociales, como es la Red de Referencia de Casos que sirve para atender de manera integral, múltiple y efectiva la violencia familiar y de género. Las características de los sistemas son:

- 1) Cuentan con una estructura que es definida por sus partes y por los procesos que estas partes entablen.
- 2) Operan con generalizaciones de la realidad.
- 3) Generalmente, implican la transformación del caso que ingresó al sistema respecto de cómo entró a cómo salió del sistema o de la red de referencia, gracias a la cadena de referencia que se establece en cada caso
- 4) Presupone la interrelación en la estructura y las funciones de un sistema.
- 5) Son funcionales porque hay una fuerza o un interés que los mueve o conecta a cada núcleo de atención.
- 6) Las piezas que, a éste pertenecen cuando funcionan bien, producen la integración y maximizan resultados.
- 7) Debido a que las relaciones de interacción existen, se presupone un flujo o transferencia de información o casos.

Bondades de una red de detección de apoyo y de referencia de casos

Una red de referencia de casos genera:

- a) Solidaridad, puentes, vínculos sociales y respuestas inmediatas a situaciones específicas de violencia doméstica.
- b) Genera un sentido de justicia, de acompañamiento, de “sí le importa a alguien” lo que estás viviendo, es decir, “no estás sola”.
- c) Confianza en las personas que viven violencia de que es posible vivir sin ella. Genera confianza en el Estado, en sus leyes e instituciones, porque la violencia es un delito.
- d) Genera salud, detiene los procesos de daño causados por la violencia, tanto a nivel físico como emocional.
- e) Genera certeza.
- f) Transforma relaciones humanas hacia una equidad real entre los géneros.
- g) Fomenta la cooperación entre las instituciones.
- h) Promueve una respuesta más inmediata, completa y acertada para la intervención de casos de violencia y riesgo.
- i) Restaura derechos, el sentido de justicia y el mismo Estado de derecho.
- j) Es garante de los derechos de las mujeres.
- k) Hace exigibles los derechos de las mujeres y las niñas y niños a vivir libres de violencia.
- l) Fomenta la autonomía de las mujeres y su real empoderamiento.
- m) Hace visibles las necesidades, los vacíos institucionales para ser resueltos.
- n) Tiende puentes sociales de detección y consejo entre vecinas, líderes comunitarias o barriales para referir casos de violencia.
- o) Genera sanción social a la violencia de género y, por tanto, a la familiar.
- p) Fomenta conciencia sobre los derechos.
- q) Abre espacios de salidas al ciclo de la violencia.
- r) Estimula la movilización, la participación ciudadana y el avance de la democracia.

- s) Disminuyen los riesgos que enfrentan las mujeres que viven violencia extrema, haciendo que existan salidas más próximas y definitivas.

Elementos a tomar en cuenta en la referencia de casos

La violencia hacia las mujeres no puede aislarse de todo el sistema en el cual se han construido las relaciones interpersonales entre los géneros. El Estado de Derecho es una necesidad para generar un clima de recepción a la equidad y a la justicia entre hombres y mujeres, la violencia pone hoy en riesgo la consolidación de nuestra democracia y tiene un efecto totalmente adverso para el desarrollo de las familias y del país.

Mientras se generan condiciones de equidad reales en todos los territorios del país, es urgente avanzar en la calidad de los servicios que se ofrecen a las mujeres que viven violencia. Urge profesionalizarlos y brindar herramientas eficaces a las y los prestadores de servicios, sobre todo en las colonias populares y/o marginadas de zonas urbanas del estado, en donde la violencia hacia las mujeres tiene diferentes rostros, pero rara vez, voces que denuncien. El conocimiento profundo del fenómeno de la violencia y la comprensión de su origen en un sistema inequitativo de género, permitirá que se diseñen mejores estrategias en cada ciudad, comunidad y servicio especializado para la atención.

Nivel de peligrosidad del agresor

Una persona es peligrosa cuando representa una amenaza para las demás personas. En el caso de los agresores varones, los estudiosos han demostrado que hay en ellos dolor, frustración, impedimento para mostrar emociones, aprendizajes tóxicos, continuos sentimientos de devaluación y frecuentes sensaciones de cuestionamiento de su autoridad. Su respuesta ante la vida está muy asociada al rol que han introyectado y deben representar en ella, suele existir poca flexibilidad en las coordenadas que han definido su identidad, hay gran apego a los roles tradicionales y poco espacio para el cambio sin intervención especializada, tienden poco a la negociación y mucho más a la imposición de su voluntad por distintos medios coercitivos.

Los medios para someter a los demás a su voluntad varían dependiendo del marco que encuadra la relación familiar y de pareja; son tan diversos que se clasifican como violencia que puede distinguirse por el lugar en el que ocurre (doméstica), por la forma en que se arremete (física, verbal, emocional, económica, sexual), por el tipo de arma que se usa para agredir (golpes, patadas, apuñalamientos, cortaduras, quemaduras, etc), por quien perpetra la violencia (familiar, conyugal, de pareja), por quien la recibe (las mujeres, las niñas o niños, personas de la tercera edad). Estas muestras de violencia son usadas para mantener el control de la autoridad en la casa. Con frecuencia, esta persona considerará su derecho expresar su estado de ánimo sin mediar algún filtro o sin pretender responsabilizarse de sus estados emocionales,

descargando sobre quienes tiene autoridad su ira, odio, coraje, rabia, impotencia, indiferencia y otras emociones tóxicas.

También existen aquellos que disfrutan de ver el miedo que producen en las víctimas, con frecuencia hijas, hijos y compañeras. En una confusión de conceptos, estos hombres asocian el miedo al respeto, confunden la autoridad con el autoritarismo.

Perfil del agresor

Todavía quienes perpetran el 50 por ciento de los homicidios dolosos a mujeres en México son sus parejas o exparejas. ¿Qué puede llevar a un hombre a asesinar a la persona que ama o que amó? Es una pregunta que se hacen muchos investigadores, es una complejidad de factores, impulsos, creencias, acumulación de comportamientos aún sin explicación clara. Es cierto que no todos los hombres son agresores, ni que todos son extremadamente violentos. Elaborar una clasificación de agresores y sus perfiles es, sin duda, un amplio tema de investigación. En este texto, simplemente se pretende resumir, para efectos prácticos de quienes atienden casos de violencia familiar, algunos de los puntos clave a considerar al momento de brindar orientación o atención a una mujer que vive violencia.

Si el propio sistema de género, desigual e inequitativo, otorga a los varones la posibilidad de ejercer violencia sobre el resto de los integrantes de la familia, es para ellos una prerrogativa que usan, según su juicio, impulsos, temores y aprendizajes. La mayoría de los hombres no son agresores extremadamente violentos, sin embargo, al ser hombres quienes cometen con más frecuencia crímenes de violencia, su género se ha asociado tácitamente con el generador de violencia.¹⁰ La violencia extrema puede ser perpetrada por hombres ordinarios, a diferencia del estereotipo según el cual son los hombres desequilibrados y perturbados quienes cometen asesinatos masivos o seriales. Algunos estudios revelan que es más bien la estructura de las relaciones *hetero-patriarcales* la que abre la puerta a la victimización de las mujeres, a su asesinato y mutilación.¹¹

Los hombres, por lo regular, atribuyen su violencia en la familia a distintos factores, como los celos, la falta de cumplimiento de tareas domésticas y de servicios que ellos creen merecer, entre los que se encuentran los sexuales y de atención. Incluso los desafíos que las mujeres representan para ellos, cuando éstas trabajan u ocupan posiciones sociales, o cuando tienen demandas económicas por tareas domésticas, como pago de servicios o de insumos para el hogar, pueden ser una razón para ejercer violencia. La violencia también puede aumentar o manifestarse durante el embarazo, esa es una de las etapas de mayor riesgo para las mujeres. Algunas interpretaciones

¹⁰ Patricia Castillo, especialista en violencia, nos recuerda que hay muchos hombres que desean limpiar la imagen del género masculino por la mala fama que una minoría de hombres extremadamente violentos y delincuentes, han creado. Hay movimientos sociales dedicados a esto.

¹¹ NEIL WEBSDALE and MEDA CHESHEY-LINO, *Doing violence to women*, p.57

aluden miedo a la responsabilidad o temor a la paternidad, sin embargo, otras van más allá y se refieren a la pérdida de la atención o, incluso, a un enojo generado porque la mujer falla temporalmente en satisfacer las necesidades sexuales o no ser agradable a la vista de su pareja.¹²

Ellos poseen, en ese sentido, distintas formas para ejercer el control y el poder, a veces por el uso de la fuerza y otras haciendo uso del *consenso social* de aquella supuesta autoridad o superioridad.

En la dinámica de las relaciones sociales y familiares, las mujeres suelen experimentar más violaciones a sus derechos por parte de hombres conocidos que por parte de desconocidos. Un estudio realizado en Estados Unidos reveló, por ejemplo, que más del 90 por ciento de las violaciones no se denuncian, y que éstas son cometidas por una persona conocida, pudiendo ser la pareja. Sólo un seis por ciento de los agresores sexuales fueron hombres desconocidos para ellas.¹³ Otro estudio muestra que las esposas víctimas de violación que lo reportan han sido violadas más de una vez, lo que hace suponer lo siguiente: una vez que se comete el crimen por parte de un conocido y no se denuncia, el suceso tenderá a repetirse.

Mientras, para algunos estudiosos la razón para ejercer violencia hacia las mujeres se debe a esta concepción patriarcal, de supremacía sobre ellas, donde ellas deben satisfacer sus distintas necesidades, siendo esto un privilegio masculino, para otros especialistas es posible que exista un odio hacia las mujeres, por el cuál serán capaces de dañarla, destruirla y ejercer actos de violencia con gran crueldad, incluso destruyendo lo que ellos más aman, como son sus hijos e hijas. Es decir, el odio que siente hacia ella en un determinado momento puede llevarlo a atentar contra todo lo que le une a ella y contra lo que ella más quiere.¹⁴

Hay distintos tipos de agresores de mujeres; por un lado se encuentran aquellos que lo hacen en grupo, en banda, en un colectivo masculino que encuentra en la agresión a mujeres — generalmente sexual— una forma de reafirmar su masculinidad, su pertenencia al grupo, y de humillar a la mujer. Estas acciones llevan el propósito de preservar la dominación de los hombres sobre las mujeres y mandar una señal de predominio a la sociedad. Otros agresores lo son en solitario, especialmente aquellos que abusan físicamente de sus parejas. En este sentido, aún no se llega a conclusiones contundentes. Mientras que los agresores solitarios están socialmente aislados y son muy dependientes de la relación con su pareja debido a carencias emocionales, necesidades sociales no cubiertas y limitaciones en su autoestima, otros hombres, por el contrario, serán totalmente autoritarios y rígidos hacia su familia, pero suelen ser astutos y se humillan ante aquellos que tienen poder y jerarquía. También se ha explicado que existen hombres de bajo ingreso y de niveles sociales bajos que, frente a las presiones sociales y a los estereotipos de género, tienen dificultades para mantener el poder y el dominio sobre los

¹² CHIRS O'SULLIVAN, *Ladykillers*, p. 88, en LEE H. BOWKER, *Masculinities and violence*. Sage, UK, 1998.

¹³ NEIL WEBSDALE y MEDA CHESNEY-LIND. *Op.cit.*, p. 62, 1998.

¹⁴ *Idem*, p. 60-64.

miembros de su familia, por lo que hacen uso de la violencia para demostrarse a sí mismos que tienen el control. Este mismo argumento puede usarse a la inversa, cuando es la mujer quien aporta más económicamente al hogar, o bien cuando es ella quien ocupa socialmente una posición de mayor reconocimiento, el abuso sobre ella tenderá a demostrarse o demostrar a la sociedad quién tiene el poder.

En el estudio llamado “Asesinos de mujeres”¹⁵ se provee con gran precisión un perfil del agresor de mujeres que usan la violencia como medio de control, dominio y autoafirmación, llegando incluso a niveles extremos. Entre los rasgos que definen el perfil psicológico de un agresor se encuentran:

- Celos excesivos que lo hacen sospechar de la conducta de su mujer y de cualquier posible interacción con otro hombre.
- Culpabilización de la víctima y negación de su violencia. Ellos creen ser las verdaderas víctimas y no tienen ninguna conciencia sobre la violencia que ejercen sobre ellas.
- La creencia de que la infidelidad masculina es aceptable e incluso necesaria, pero que debe ser castigada en las mujeres. Creen también que las mujeres deben estar sexualmente disponibles para ellos todas las veces y en el momento que ellos decidan.
- La creencia de que las mujeres y en especial “sus mujeres” son incompetentes, infantiles, manipuladoras y no confiables.
- La creencia de que ellos merecen respeto por ser hombres y que una falta de respeto hacia su hombría debe ser castigada.
- La creencia de que ellos deben imponer la disciplina y castigar físicamente a sus parejas cuando violan las reglas o no cumplen con sus expectativas.
- La creencia de que ellos deben tener un problema de enojo y que *pierden el control*.
- Considerar que las mujeres son vigilantes de la sexualidad y no disfrutan del sexo.
- Homofobia y la necesidad de reafirmar su masculinidad a través del sexo o de acciones violentas.
- Ver a las mujeres como un ente ajeno, totalmente diferente a los hombres, que incluso puede amenazar con dividir la fraternidad de un grupo de hombres.

Poder del generador de violencia sobre la víctima

En México, el poder se distribuye de manera distinta entre los hombres y las mujeres. Las dinámicas en las relaciones entre las personas están definidas por distintos factores, como raza, etnia, escolaridad, edad y estado civil, pero,

¹⁵ El texto *Asesinos de Mujeres* de Chirs O’Sullivan (*Ladykillers*), hace un estudio comparativo entre las similitudes y divergencias de las masculinidades entre el violador en bandas y el golpeador de esposas. El texto fue publicado en un libro que compila una serie de estudios sobre masculinidad y violencia hacia las mujeres, cuyo autor es Lee H. Bowker. El libro lleva el nombre de *Masculinities and violence*, editorial Sage, publicado en India, California y Estados Unidos en 1998. La cita que se presenta en este artículo se ubica en la página 88.

sobre todo, están determinadas por la pertenencia a cierto sexo. Las dinámicas sociales son definidas por la construcción de roles sociales según el género; en esa construcción social, como mencionamos en páginas anteriores, los hombres ocupan mayoritariamente las posiciones de autoridad, toma de decisión, poder y cargos públicos prestigiosos. Las mujeres tienen, entonces, el rol de preservar la vida y dinámica familiar. Aunque ambas esferas, la pública y la privada, son muy importantes para el desarrollo de la sociedad, lo cierto es que la sociedad ha consensuado valores y poderes fácticos distintos según su desenvolvimiento en lo público y lo privado.

En ese mundo desigual, el orden se ha establecido así desde hace años y, por ello, este *orden de las cosas* es por muchos considerado como *natural* y como el *deber ser*. En esa concepción, las mujeres deben obedecer, seguir y respetar las decisiones de sus parejas; su universo es el doméstico por naturaleza y, por consiguiente, la familia. Sus libertades están acotadas, así como el nivel de la toma de decisiones.

Aunque cada vez hay más hombres que se atreven a cuestionar este patrón, lo cierto es que muchos de ellos lo aceptan y lo reproducen, gozando de los llamados privilegios masculinos en el hogar y en el ámbito público. Bajo este esquema, muchos consideran su prerrogativa el ejercer violencia para mantener el orden, lo que asumen como el *deber ser*. En otras palabras, usarán violencia como un intento de restablecer el *deber ser* en la familia cuando a su juicio éste se rompe. Las razones que encuentran para ejercer violencia son muy diversas, sin embargo, casi todas están asociadas a los roles asignados según el género de las personas involucradas.

Ejercen violencia cuando la mujer —su pareja, esposa o concubina— no cumplió con las labores que le impone su género, o no lo hizo a satisfacción de ese hombre. También cuando transgredió los límites del *deber ser*, especialmente en aquellos relacionados con su libertad y autonomía, como el manejo de tiempo, sexualidad, toma de decisiones, diversión, compras, preparación, etc. No sólo la conducta que rompe con lo esperado en el rol tradicional de género puede ser origen de violencia, también se ejerce violencia cuando el hombre no puede expresar emociones de angustia, miedo, temor, dolor o desesperación, y transforma dichas emociones en una conducta muy asociada con *ser hombre*, la violencia.

Bajo este enfoque, podemos, entonces, comprender que los hombres poseen socialmente un poder simbólico, de género, que se les otorga por el simple hecho de ser hombres. En dicho contexto, la sociedad durante mucho tiempo vio como normal el abuso que los hombres ejercen hacia sus familias. El uso de la fuerza, golpear, pegar en público o humillar a su pareja, es todavía en algunos lugares un indicador que deja saber a la comunidad quién manda en la casa y quién *lleva los pantalones*. El poder simbólico que les otorga esta construcción social para someter a una mujer ejerce una presión adicional a las mujeres que deciden denunciar a la pareja por abuso, porque entonces asumen que traicionan la lealtad que deben a su marido y el principio de obediencia. Son múltiples las barreras que enfrentan las mujeres ante el poder real y simbólico que tienen los hombres; entre éstas se encuentran sus redes

de complicidad y apoyo, conformadas por todas las personas que consideran que la realidad no debe permanecer así, y quienes no aceptan que es inequitativa e injusta esta situación para las mujeres.

Poder real

Si bien ante el Estado mexicano las mujeres tienen los mismos derechos, la percepción impregnada en todas las esferas sociales de que sus derechos son diferentes, o de que no los tienen, hace que, en la realidad, el trato sea desigual y que las consecuencias de esa percepción operen como reales. De manera que esto otorga un poder real, de facto, al hombre, sin ningún sustento legal más que la tradición patriarcal, hegemónica en culturas occidentales y en muchas otras.

Como mencionamos en un capítulo previo, los hombres tienen acceso inmediato a la esfera pública de la sociedad, en la que se desarrolla la política y la economía. En el espacio de lo público se generan las relaciones sociales de influencia y se teje el entramado del poder social. El producto de la interacción en la esfera pública otorga un poder real a los hombres, les permite acceder a una remuneración económica por su actividad, les otorga prestigio y, con ello, nivel de influencia y reconocimiento social. Todos estos son mecanismos efectivos de poder, especialmente cuando un hombre se relaciona con personas que se desenvuelven en el ámbito contrario, en el privado y el doméstico donde, básicamente, es el hombre quien tiene el poder.

Las mujeres que viven violencia extrema familiar, por lo regular, se encuentran en una situación de gran desventaja, ya que siendo privadas de sus libertades y capacidades de decidir son, con frecuencia, desprovistas de capital efectivo y simbólico que les permita tener mecanismos de influencia para garantizar su seguridad. Presentan dificultades enormes para pagar una abogada, un asesor o pagar la propia atención médica de las lesiones producidas o las de sus hijas e hijos. Es conveniente tener en cuenta esta situación de despojo de poder en las mujeres que viven violencia extrema al momento de atender el caso.

Poder virtual

Algunos hombres son también víctimas de las jerarquías sociales, de la desigualdad y, en la estructura de lo público, carecen también de poder e influencia, sin embargo, les queda para sí el poder de facto otorgado en el espacio privado. Ahí se les otorga poder sin competir por él o sin ganárselo, lo tendrán por *naturaleza*, incluso para abusar de él. Algunas mujeres podrán ver que sus parejas poseen poderes simbólicos que, en la realidad, no tienen, aunque siendo ellas confinadas al espacio doméstico, con poca interacción, con las dinámicas del mundo económico y político, asumirán que las historias por ellos contadas, sus conquistas, y sus fuerzas son reales. Les lleva tiempo darse cuenta de que no es así. Muchas veces requieren ayuda para ello.

De cualquier manera, la victimización de las mujeres por los hombres está encaminada a controlarlas, a expresar autoridad, a dominar sobre ellas o ejercer el poder real o simbólico virtual.

La importancia de conocer el perfil del agresor

En los servicios de atención se recomienda elaborar un perfil del agresor que permita, a quien presta los servicios, tener un panorama más amplio del fenómeno de la violencia que vive una mujer, y de los riesgos que enfrenta. Elaborar un perfil del agresor es una herramienta que debe desarrollarse según el tipo de servicios que se ofrecen. La estrategia de intervención será más adecuada cuando se conocen las creencias, patrones y dinámicas del generador de violencia.

Para el caso de centros de atención que refieren casos a refugios, se recomienda que el perfil del agresor incluya:

- Datos personales o generales
- Historia de agresiones y detección de saltos en el nivel de daño y de violencia
- Definición del patrón que detona la violencia
- Escenarios de predictibilidad de sus acciones.
- Nivel de peligrosidad
Tipos de actuaciones, si actúa sólo o en grupo, o si tiene protección o redes de complicidad
- Nivel de protección y definición de redes de complicidad
- Inventario de su patrimonio

La seguridad de quien presta los servicios de atención depende, también, de un manejo cauteloso de esta información. Quien presta los servicios debe saber que puede poner en riesgo su vida cuando se expone demasiado y sin precauciones, o pone en riesgo la seguridad en la defensa y atención de un caso.

Medición del nivel de riesgo, necesario en servicios de atención

La violencia hacia las mujeres no puede aislarse de todo el sistema en el cual se han construido las relaciones interpersonales entre los géneros. El Estado de Derecho es una necesidad para generar un clima de recepción a la equidad y a la justicia entre hombres y mujeres, la violencia pone hoy en riesgo la consolidación de nuestra democracia y tiene un efecto totalmente adverso para el desarrollo de las familias y del país.

Mientras se generan condiciones de equidad reales en todos los territorios del país, es urgente avanzar en la calidad de los servicios que se ofrecen a las mujeres que viven violencia. Urge profesionalizarlos y brindar herramientas eficaces a las y los prestadores de servicios. El conocimiento profundo del fenómeno de la violencia y la comprensión de su origen en un sistema

inequitativo de género permitirá que se diseñen mejores estrategias en cada ciudad, comunidad y servicio especializado para la atención.

La detección del nivel de riesgo que enfrentan las mujeres que viven violencia al desenvolverse en un sistema patriarcal es un elemento que debe estar presente en cada caso atendido, al igual que la sensibilidad total y la disposición real para satisfacer las múltiples necesidades de una mujer que vive violencia. Para ello hay que acompañarla en cada una de sus decisiones con responsabilidad. Esto sólo será posible tejiendo redes que nos permitan la adecuada detección de casos y su debida referencia. Así crecerá el nivel de satisfacción de una víctima y el nivel de restauración de sus derechos.

4. MODELO DE REFERENCIA DE CASOS

Los modelos en la ciencia tienden a ser representaciones gráficas que ordenan una realidad compleja. En las ciencias sociales, estas simplificaciones de la realidad facilitan la comprensión de las dinámicas sociales, sus problemáticas, comportamientos de fenómenos y métodos de intervención. En ese sentido, puede generar una posibilidad de asir la realidad y de significarla de una de manera diferente a partir de la visualización de dicho modelo.

Los modelos en ciencias sociales tienden a ser conceptuales, con componentes tomados de las situaciones y condiciones reales, representadas también en generalizaciones. En este caso, el Modelo de Referencia de Casos intenta mostrar el proceso de una referencia, las dinámicas de interrelación interinstitucional con la familia que vive violencia. Es necesario conocer el Modelo de Referencia de Casos, para determinar el rol y papel fundamental que juegan las personas que forman Redes de Detección Apoyo y Referencia de Casos, es decir, Redes en las comunidades o Redes comunitarias. Por esta razón se incluirá la presentación de dicha herramienta metodológica.

Este Modelo de Referencia de Casos de Violencia presupone la cooperación de diversas instancias involucradas a nivel directo e indirecto en la atención de casos de violencia familiar, según sus niveles de involucramiento en la atención y su área de desempeño, es decir, legal, psicológica, infantil, sexual, etc.

También supone una compleja interacción sistémica entre la diversidad multinivel de los servicios de atención que se encuentran divididos entre instituciones de gobierno en sus niveles de distribución del poder federal, estatal, municipal o delegacional; las organizaciones civiles hacen lo propio, juntas o por separado.

Este entramado de tipos de servicios y niveles de atención es la razón por la que el Modelo se basa en la concatenación de acciones y la vinculación de servicios, con la finalidad de atender el máximo posible de necesidades y solicitudes de una familia que vive violencia.

La aplicación operativa del Modelo reduce los tiempos de espera que requiere usualmente una persona para ver atendidas sus diversas solicitudes y necesidades o las de sus hijas e hijos; ahorra energía y tiempo al personal que ofrece servicios de atención externa; y disminuye el nivel de estrés y frustración que se produce cuando no se encuentran soluciones viables al caso de violencia, al tejer una red de aliados para la atención y prestación de servicios profesionales en violencia de género.

Esto debe impactar positivamente en una familia o mujer que vive violencia. No obstante, la atención a la violencia, hasta 2007, se ha caracterizado por su diversidad de instancias, servicios, modelos y metodologías — e incluso por la atención con ausencia de estas dos últimas—, que operan miles de instituciones y organizaciones civiles en el país, ofreciendo algún tipo de atención a la violencia familiar, de género, sexual, hacia las mujeres, conyugal,

psicológica, patrimonial, económica, laboral, de manera desarticulada, desconectada, sin una plataforma teórica o metodológica y sin un seguimiento real del impacto de su labor.

Diversas especialistas coinciden en que, generalmente, el panorama, tanto en el país como en los estados, es de una fragmentación de la atención y una balcanización metodológica. Esto debe ser la razón por la cual una persona – demos por caso el de una mujer, que son comúnmente la mayoría de las víctimas– que vive violencias múltiples tendrá que recorrer una gran variedad de servicios para recibir atención a cada una de las secuelas de violencia vivida y para satisfacer las necesidades inmediatas, urgentes de ella, más las de sus hijas e hijos. Adicionalmente, se abren posibilidades a nuevos servicios y nuevas necesidades que vienen una vez que la mujer ha entrado en la fase de toma de decisiones, de cambio hacia una vida libre de violencia. Esto le requiere tiempo, esfuerzo, energía, salud, libertad para moverse, dinero y orientación.

Este modelo pretende ofrecer una manera más fácil de satisfacer las necesidades de una familia que vive violencia, en tanto se integran los servicios de atención a la violencia familiar.

Si opera adecuadamente, contribuye a dar certeza a una mujer en sus esfuerzos por detener la violencia, e incluso, salir del ciclo de la misma. De esta manera, el modelo presupone que si se frena el proceso de transición, que implica pasar de ser familia que vive violencia a ser una familia libre de ella, no será por la falta de opciones institucionales a su problemática de violencia familiar en conjunto, sino por otras circunstancias.

Una adecuada referencia de casos confirma la posibilidad de salir del ciclo de la violencia si una mujer está decidida a hacerlo. Más aún, capitaliza los momentos de decisión y energía de una mujer en su esfuerzo por detener la violencia, atender sus secuelas y/o romper el ciclo en el que ha estado inmersa.

Consistencia del modelo

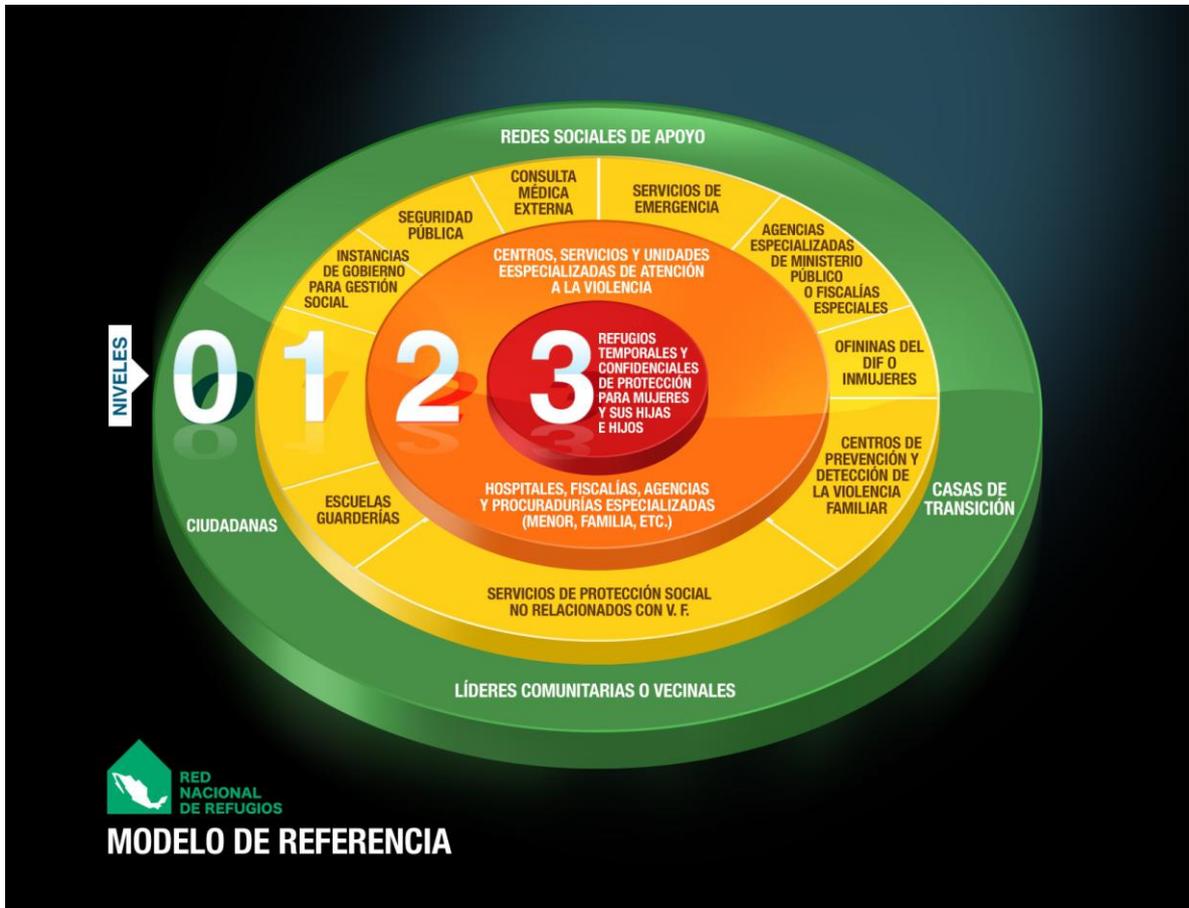
El modelo consiste en la integración de diversas instancias que ofrecen servicios de atención a la violencia. Articulados por comunicación y protocolos establecidos para cada caso. Algunos de estos pueden ser comunes y otros no, son más bien específicos.

Para facilitar su representación el modelo está dividido en:

- 1) *Núcleos de atención.* Se trata de instancias que tienen sus propios modelos, servicios de atención y procedimientos. Los núcleos de atención entablan procesos de intervención.
- 2) *Procesos de intervención en secuencia.* Secuencias de atención de casos de mujeres y/o sus hijas e hijos.

- 3) *Eslabones de la cadena de referencia.* Son aquellas instancias específicas por las que atraviesa el caso entablando una cadena de referencias y atenciones.
- 4) *Puentes de enlace–referencia.* Medios de contacto, interconexión, comunicación que facilitan la referencia. Van desde los medios físicos hasta los procedimientos que los facilitan como pueden ser convenios, protocolos, acuerdos interinstitucionales, etc.
- 5) *Ejes temáticos de articulación.* Se construyen por las áreas de intervención, atención y oferta de servicios para familias con violencia o mujeres que la viven.
- 6) *Articulados por niveles de atención.* Se definen distintos niveles de atención según el grado de involucramiento en el caso, especialización y apertura o no del proceso de transformación o tránsito. Así se distinguen cuatro niveles básicos de intervención en el modelo: Nivel de base (0), Primer Nivel (1), Segundo Nivel (2) y Tercer Nivel (3).

PRESENTACIÓN GRÁFICA-SINTÉTICA DEL MODELO DIAGRAMA



MODELO GRÁFICO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES



DESCRIPCIÓN DEL NIVEL BASE O NIVEL CERO

- a) **Incorpora** instancias que no están relacionadas con la violencia familiar, hacia las mujeres o de género. También incorpora a las redes de apoyo que tenga la persona que vive violencia, se encuentren éstas a su alcance o no, sean activas o pasivas y líderes comunitarias o vecinales.
- b) **Su labor** es brindar servicios generales, de vivienda, empleo, formación, cuidado, salud, alimentación, transporte, registro civil, ciudadanía, etc. Sin embargo, en estas instancias se hace la detección de un caso de violencia.
- c) **Referencia.** Se hace a centros que sí trabajan con el tema de violencia y que requieren como parte de la atención del caso, gestionar servicios específicos para la persona que vive violencia familiar.
- d) **Características.** Son instancias que atienden a todo público y que pueden pertenecer a cualquiera de los distintos niveles de gobierno, a iglesias y grupos religiosos, organizaciones sociales de apoyo, etc.
- e) **Articulación.** Se hace con una instancia especializada de atención a la violencia que establece el contacto y realiza las gestiones necesarias para que la persona que vive violencia alcance servicios de protección social o bien los beneficios de una red de apoyo activa.
- f) **Registro.** Se cuantifican de manera general, casi siempre numérica, es decir cuantitativa y no desagregada por casos de violencia familiar aunque con frecuencia se desagregan por sexo. En muchos casos las instancias o personas que están en el nivel de base no sistematizan las referencias de violencia por no ser especializadas.
- g) **Medios de referencia.** El memorando, carta u oficio para que la persona que ha vivido violencia sea atendida en los servicios de protección social. Puede darse información verbal a la mujer que vive violencia del lugar al que debe acudir.

DESCRIPCIÓN DEL PRIMER NIVEL:

- a) **Incorpora** instancias que dedicadas a la mujer y/o a la atención de problemas de las familias y servicios de urgencia.
- b) **Su labor** es de *detección* de mujeres, niñas o niños que viven violencia familiar o de género, así como *resolver sus necesidades inmediatas*, pudiendo incluir intervención en crisis, asesoría, orientación, atención básica a lesiones, etc.
- c) **Referencia.** Se hace a través de Centros de Atención a la Violencia o Unidades de Prevención de la Violencia o bien áreas de atención de violencia en servicios especializados que establecen procesos de intervención.
- d) **Características.** Son servicios de atención inmediata, que por lo regular no entablan procesos de intervención de visita recurrente, resuelven a la brevedad la parte que les corresponde en prevención, orientación, difusión, etc.
- e) **Articulación** de los servicios de primer nivel, se da justamente con aquellos del segundo nivel de referencia, los cuales tienden a la atención interdisciplinaria y a iniciar procesos de intervención como parte de la

atención. Esta articulación permite a los servicios de primer nivel atender las solicitudes y necesidades de una mujer que vive violencia y sus hijas e hijos.

- f) **Registro** de servicios, suele ser cuantitativo, se compone de cifras de personas que han sido referidas y que han solicitado algún tipo de servicio contabilizando el número de los servicios.
- g) **Medios de referencia** es muy diverso, puede ser vía telefónica, Internet, memorando, msn, cartas u oficios.

DESCRIPCIÓN DEL SEGUNDO NIVEL

- a) **Integra** a instancias especializadas de atención a casos de violencia familiar, hacia las mujeres, sexual, de género, trata, etc. Estas instancias conforman los núcleos de atención.
- b) **Su labor** es la intervención especializada y con frecuencia interdisciplinaria en familias o personas que viven violencia de manera recurrente, es decir que se encuentran definitivamente dentro de uno o varios ciclos de violencia.
- c) **Referencia.** Se hace a través de unidades de atención a la violencia, centros de atención externa ligados a refugios de protección, agencias y fiscalías especializadas, hospitales con servicios médicos especializados de atención, entre otros.
- d) **Características.** Son servicios con personal especializado en atención a la violencia familiar, en ellos hay una multiplicidad de servicios que van desde la detección del nivel y tipo de violencia, nivel de daño causado y frecuencia, tiempo de exposición a la violencia, así como secuelas que esta ha dejado. Nivel de riesgo que enfrenta la víctima, nivel de peligrosidad y corruptibilidad del agresor. Estas instancias por lo regular atienden de manera consecutiva el caso, toda vez que inician un proceso que llevará tiempo para concluir. Su modelo puede incluir terapia psicológica, atención legal, gestiones sociales, atención a la secuelas crónicas o graves de salud, dan seguimiento al caso y con frecuencia hacen acompañamientos a las distintas gestiones que hace la persona que ha sido receptora de la violencia.
- e) **Articulación.** Estos servicios están estrechamente vinculados con los de primer nivel, y simultáneamente con los que integran el tercero que son Refugios confidenciales de atención a la violencia. También deben estar en continuo contacto con las instancias del nivel base, el cero, que son aquellos servicios colaterales de apoyo a una persona que vive violencia, como vivienda, guarderías, regularización escolar, transporte, educación, apoyo social y comunitario.
- f) **Registro** de casos se puede dar de manera cualitativa y cuantitativa, toda vez que la atención a un caso es recurrente, implica tiempo y una transición de la persona o personas que han vivido violencia de un estado inicial con el que llegaron, a un estado distinto al momento de concluir el proceso o abandonar el servicio. Estos servicios sí permiten por lo tanto la medición del impacto de su labor en la vida de las personas en situación de violencia.

- g) **Medios de referencia** pueden usar también todos los mencionados en el nivel uno, con la salvedad de aquellos casos referidos a Refugio cuyos protocolos pueden variar y excluir algunas de las formas antes mencionadas por razones de seguridad, entre las más comunes se excluye el teléfono y se potencia el uso de fax y msn.

DESCRIPCION DEL TERCER NIVEL

- a) **Integra** a Refugios confidenciales de protección y atención a la violencia familiar, hacia las mujeres, sexual es decir violencia alta y extrema de género.
- b) **Su labor** es prioritariamente brindar protección y seguridad a mujeres y sus hijas e hijos desplazados de sus hogares por el nivel de riesgo en que los ha puesto el grado de violencia que enfrentan. En ese sentido su prioridad es garantizar la integridad física y emocional de las personas y brindar atención interdisciplinaria y/o transdisciplinaria¹⁶ para lograr el objetivo.
- c) **Referencia.** Se hace entre Refugios, para casos en los que es necesario mover a la familia de estado por el nivel de riesgo que se vive, porque no hay cupo en los refugios o bien porque el cambiar de lugar de residencia es parte del plan de vida sin violencia de la mujer y sus hijas e hijos.
- d) **Características.** Son lugares de domicilio secreto que cuentan con personal y medidas de seguridad, entre ellas la confidencialidad. Su personal es especializado en la atención misma que es interdisciplinaria o transdisciplinaria. Cuentan con un modelo de atención a la violencia en el que se ubican los componentes de atención: médica, jurídica, psicológica, capacitación para el trabajo, tareas encaminadas al empoderamiento y fortalecimiento de la autoestima de las mujeres. Reciben exclusivamente a mujeres solas o bien acompañadas de sus hijas e hijos. Los varones son recibidos hasta los 12 años de edad. Entablan procesos de intervención en distintos ejes temáticos y la estancia máxima promedio en los Refugios es de tres meses. Ofrecen todos los servicios básicos de un hogar de manera gratuita. Es necesario que una mujer enfrente cierto nivel de riesgo, medio o alto para ingresar.
- e) **Articulación** de los Refugios es multinivel, es decir tiene una estrecha relación con los servicios especializados del nivel 2, aunque requiere estar muy en contacto con el nivel 1. En el tema de redes de apoyo, que esta se debe reconstruir o que está a la distancia o bien no está ubicada en la misma ciudad en la que se encuentra la mujer que vivió violencia. Reactivar la Red de apoyo o regenerarla es muy útil una vez que la familia ha salido del Refugio. También deben relacionarse con el nivel 0, especialmente una vez que la mujer ha tomado decisiones para iniciar una vida libre de violencia, aquí se requerirá gestionar de manera múltiple, apoyos de programas sociales (aunque estos no estén

¹⁶ Transdisciplinaria es un término acuñado por Beatriz Rodríguez, investigadora de la Universidad Autónoma de Sinaloa para referirse a un tipo de atención que borra las fronteras entre las áreas legal, médica, psicológica y lúdica para conectar o hacer converger algunas técnicas, disciplinas y áreas en la atención en un refugio.

relacionados a casos de violencia) y gratuidad de servicios para la familia. Los Refugios entonces se relacionan con todos los niveles, esta relación no es uniforme, sino que varía en cada caso. Las relaciones y contactos se establecen según lo requiera el caso.

- f) **Registro** de casos se puede dar de manera cualitativa y cuantitativa, toda vez que la atención a un caso es interdisciplinaria, recurrente y en un mismo sitio el Refugio. El registro no puede hacerse de manera aislada sino que requiere una sistematización de indicadores para ver el resultado de su labor en perspectiva. La intervención necesariamente llevará tiempo, lo que permite medir los avances del proceso personal de una o un habitante del Refugio en las distintas áreas de servicios prestados por el mismo. Los Refugios pueden registrar el impacto de su labor haciendo seguimiento del caso, una vez que ha egresado de la institución.
- g) **Medios de referencia.** Se frecuenta un primer contacto via telefónica, detalles del caso por fax, msn o Internet. Se evita el uso de nombres y datos precisos del caso. Suele ser muy especializada y cada Refugio puede tener requisitos distintos que constituyen el perfil de ingreso de una mujer o familia. La referencia es discreta, con medidas de seguridad, previendo siempre la necesidad del caso, la voluntad de las mujeres que han vivido violencia y las especificaciones de referencia que hace cada Refugio para admitir un caso.

Tipos de servicio en referencia de casos

Los servicios múltiples que se brindan en las áreas de referencia de casos varían en su tipología según el nivel de urgencia, el lugar en el que fue referida y atendida la persona que vive violencia, el nivel de la atención, el nivel de riesgo, etc.

A continuación se describe una clasificación de los principales tipos de servicio de referencia.

Nivel de urgencia

El nivel de urgencia suele ser asociado con el nivel de violencia y secuelas que en el momento se enfrentan. Los servicios de referencia de casos puede clasificarse básicamente en:

- 1) *Urgentes*, cuando se requiere una acción o atención inmediata que es indispensable para la sobrevivencia y seguridad de las personas que viven violencia. Se trata de casos de violencia extrema o alta.
- 2) *Prioritaria*, cuando los casos deben ser atendidos sin retraso, aunque su situación es seria, no pone en riesgo la vida o integridad en el corto plazo. Es decir, se trata de casos de violencia moderada.
- 3) *No urgente*, cuando se trata de casos de violencia leve, en etapas que aún parecen no representar un riesgo y cuyas secuelas apenas comienzan a identificarse o están por ser constatadas.

Lugar de la atención

- 1) *Vía pública.* Para instancias que operan en las calles como seguridad pública, ministerios públicos, caravanas de prevención de la violencia, módulos de información, etc.
- 2) *Lugar privado.* Puede ser el lugar de las instalaciones del centro de prevención, unidad de atención, servicio especializado, etc. Y también se consideran los casos en los que la referencia se hace incluso en algún sitio privado, domicilio de la persona agredida, entre otros.
- 3) *Vía telefónica.* Se realiza en líneas de crisis o emergencia. Por lo regular, la persona que vive violencia llama para reportar el abuso del que está siendo o ha sido objeto desde un domicilio particular, su lugar de trabajo, un teléfono público. Llama con una intención puntual: detener la violencia, recibir atención o bien, renunciar a la relación que tiene con el agresor o para denunciar el hecho de violencia

Nivel de riesgo

La medición del nivel de riesgo es, en referencia de casos, una especie de brújula que guía a la prestadora de servicios en la presentación de opciones para las mujeres que viven violencia. Según el nivel de riesgo, ella podrá regresar a casa o no. Se le sugerirá un servicio de atención externa a la violencia o un Refugio de protección y seguridad. La clasificación en materia de riesgo es la siguiente:

- 1) *Nivel de riesgo alto.* Se trata de casos en los que la vida de las personas se ha intentado arrancar y que por alguna razón la víctima se encuentra viva y llegó a un servicio especializado de protección que, inmediatamente después de valoraciones de riesgo, determinará enviarla a un Refugio de protección. Factores de alto riesgo son presencia de intento de homicidio, agresor con acceso a armas o a redes de protección y poder corruptor. Grado de indefensión de la mujer en función de su situación de salud física y/o mental, de sus posibilidades económicas o de sus recursos personales, como lengua, origen nacional o extranjera, rural, citadina, etc. Estas referencias exigen extremo cuidado y discreción. La mujer no cuenta con redes comunitarias, o incluso si las tiene, es un riesgo para ellas brindar cualquier ayuda a la persona que vive violencia.
- 2) *Nivel de riesgo medio.* Se trata de casos de violencia recurrente, de secuelas considerables que pueden llegar a ser graves. El agresor puede tener un perfil violento pero sin acceso a armas de fuego, no es miembro del crimen organizado y no tiene redes de protección. La mujer cuenta con redes de apoyo activas y relativamente seguras. Presenta signos de preocupación o temor ante un futuro estallido violento y ataque del agresor.

- 3) *Nivel de riesgo bajo.* Se trata de casos de violencia leve y eventual, pudiendo ser verbal, patrimonial o emocional en un ciclo que inicia sin manifestaciones de haber escalado de nivel. La persona que vive el abuso cuenta con recursos para enfrentarlo, ya sea emocionales o económicos, cuenta con una red activa de apoyo y con espacios amplios sin violencia evidente. La mujer aún no presenta miedo por las consecuencias de un estallido violento, aunque sí puede mostrar signos de inseguridad personal.

Puentes de vinculación de actores

Los puentes de vinculación son aquellos que unen a las instancias entre sí, puede clasificarse en, al menos, dos tipos: su origen o naturaleza, es decir, lo intrínseco a su misión, objeto social y valores de la institución involucrada en una Red de Referencia; y por su dinámica de trabajo o institución: el puente de vinculación es eso que sostiene la dinámica diaria de una Red de Referencia, que son los enlaces, acuerdos, convenios, comunicaciones, escritos, contactos, referencias, etc. Todos esos serán puentes materiales, sustentados, que institucionalizan la referencia.

5. ESTRATEGIA PARA CONSOLIDAR Y TEJER LA RED COMUNITARIA

Las estrategias para la implementación de redes comunitarias en el desarrollo del proyecto: “Redes de Detección, Apoyo y Referencia de Casos de Violencia Contra las Mujeres en Zonas urbanas” requieren de ser implementadas por fases y etapas. Dichas estrategias involucran momentos distintos, procedimientos diversos y a actores y actoras específicos.

Condiciones que hacen necesarias las redes comunitarias

Zonas de difícil acceso a servicios de atención a la violencia familiar y de género

Las características geográficas de los asentamientos de las colonias populares y/o marginadas de zonas urbanas hacen difícil el acceso a servicios básicos, de atención da la salud, a la violencia familiar y de género. La marginación y la pobreza en la que se encuentran estas comunidades agudiza el problema, pues las mujeres que viven violencia se ven imposibilitadas para pagar un servicio de transporte para trasladarse al lugar más próximo con un servicio de atención, a un hospital o a un refugio de protección. Impide tener recursos para adquirir una tarjeta telefónica y pedir ayuda.

Situación de la violencia familiar y de género en las zonas urbanas

Las mujeres de colonias populares y/o marginadas de zonas urbanas son dos veces más vulnerables ante la violencia: por ser mujer, y por ser pobre, además de que desconocen sus derechos, y si los conocen e intentan hacerlos efectivos, se encuentran con barreras sociales, familiares e institucionales que les impiden acceder a la justicia. Cuando las mujeres se encuentran en una situación de violencia familiar o de género, en la mayoría de los casos no denuncian ni hablan de lo que les sucede, pues dentro de las comunidades la violencia es algo “natural” y los conflictos se resuelven dentro de la misma comunidad, siendo inequitativa para las mujeres la solución a los mismos.

Educación

El analfabetismo y la falta de educación formal contribuyen a generar situaciones de desventaja para exigir sus derechos y entablar procesos de restauración de los mismos o de denuncia. Incluso para comprender las formas en que opera el poder político y el sistema de justicia. Reduce sus oportunidades laborarles, las opciones de autonomía y limita su participación en la toma de decisiones comunitarias.

Condiciones que hacen posible una red comunitaria

Mujeres y hombres líderes, organizaciones de la sociedad civil en zonas urbanas

Ante las condiciones de marginación, pobreza, exclusión y poco acceso a los servicios y a sus derechos, han surgido mujeres y hombres líderes que en la búsqueda de mejores condiciones de vida, crean organizaciones civiles a partir de su experiencia y trabajo en conjunto. El tema de la defensa de los derechos de las mujeres y la erradicación de la violencia ha dado paso a organizaciones que buscan la restauración de derechos, la no discriminación y el acceso a una vida libre de violencia.

Voluntad política de las autoridades

El contar con la voluntad política para la erradicación de la violencia es un factor que hace posible crear e impulsar políticas públicas dentro de estas comunidades sobre el tema. Es indispensable contar con la participación de las autoridades en las actividades realizadas para la implementación de las redes comunitarias, ya que muchas de las acciones serán más efectivas con su intervención.

Acciones para la implementación de las Redes comunitarias

Diseño e implementación de herramientas y elementos teóricos de prevención y detección de la violencia familiar y de género

A través de talleres de capacitación sobre violencia e implementación de herramientas de detección acordes a la realidad de la comunidad. Estos talleres cuentan con la participación de mujeres y hombres líderes, mujeres y hombres de la comunidad, autoridades, prestadoras y prestadores de servicio. La procedencia de estos participantes se limita a la comunidad de incidencia, sino también a comunidades colindantes.

Pautas de actuación y procedimientos en prevención, detección y atención a la violencia

Las pautas de actuación y procedimientos son el resultado del trabajo en los talleres. La facilitadora es solamente una guía que explora los obstáculos y las oportunidades en la atención de la violencia familiar y de género en la comunidad y que estos procedimientos sean apegados a la realidad y, por ende, que su ejecución sea posible sin que ello represente un mayor riesgo.

Estrategias para la implementación de las Redes comunitarias

Capacitación al personas que atienden necesidades de la comunidad y violencia basada en género

Es en este eje de la estrategia en el que mayormente puede incidir la sociedad civil especializada en el tema de violencia basada en género, así como las y los líderes comunitarias, las autoridades municipales y las distintas oficinas estatales que cuentan con una representación en la zona.

Se propusieron talleres de capacitación en perspectiva de equidad de género, en el tema de violencia familiar, tipos de violencia, secuelas de la violencia, medición de riesgo, referencia de casos, protocolos y Redes comunitarias.

Fue necesario implementar talleres que permitieran a las autoridades y líderes comunitarias, desarrollar sus propios procedimientos de intervención a casos de violencia. Para complementar esta labor será necesario fomentar el empoderamiento para las mujeres que trabajan el tema e impulsar la especialización de los servicios y la operación de fondos específicos de atención a la violencia en las comunidades.

Plan de acción como parte de la estrategia

El plan de acción derivado de la estrategia, está diseñado con base en cuatro núcleos de acción para incidir de manera equitativa y con el respeto a las tradiciones y cultura que no dañan a las mujeres de colonias populares y/o marginadas de las zonas urbanas. Este plan está pensado para ser desarrollado también como un proceso. El monitoreo de las acciones, así como el ajuste del plan según la evaluación que de éste hagan las propias mujeres líderes debe, en ese proceso, documentar y sistematizar la experiencia para sentar precedentes. Una vez encontrada la mejor forma de desarrollar acciones en el Plan de Acción, debemos dar seguimiento.

El desarrollo y fortalecimiento de liderazgos femeninos en colonias populares y/o marginadas de las zonas urbanas con perspectiva de equidad de género y conocimiento de las causas de la violencia, los tipos, sus secuelas, las formas de medir el riesgo y las distintas opciones que hay para ayudarlas. Entre esas opciones se plantearía siempre la posibilidad de llegar a un refugio.

- *Desarrollo de materiales de apoyo en la detección y referencia* cuando una mujer está en riesgo de perder la vida. Estos materiales se contemplaron en tres formas:
 - Trípticos.
 - Un documento que resuma la experiencia de la implementación de las redes.
 - Una Guía teórico práctica que se incluye dentro de este documento que resume la experiencia de la implementación de las redes.

- *Detección de formas de participación* de las líderes y de las personas que prestan servicios de atención desde el gobierno o sociedad civil. Es decir hicimos un *inventario de recursos y voluntades*. Este inventario incluyó el intercambio de teléfonos, servicios, opciones de ayuda que propusieron las y los participantes a los talleres.
- *Vínculos de apoyo* entre las mujeres líderes y quienes prestan servicios para generar una relación de referencia de casos. Estos vínculos de apoyo deberán en un futuro fortalecerse para consolidar una Red de Detección de Referencia de Casos de Violencia Familiar.

Marco ético del enfoque del plan de acción

Por lo antes expuesto, el enfoque de este trabajo es intercultural, reconociendo que la experiencia de quienes integramos la Red Nacional de Refugios, ha sido en la atención interdisciplinaria de la violencia basada en género, la violencia doméstica, familiar y sexual, con teorías y metodologías de abordaje occidentales y con un paradigma de la equidad de género cuyas raíces son más bien anglosajonas que originarias de la propia mexicanidad. Reconociendo estas limitaciones y, a su vez, las virtudes que la categoría de género nos da para deconstruir las estructuras patriarcales dominantes en casi todos los pueblos y culturas del mundo, decidimos que fuera éste un componente fundamental del enfoque de intervención en colonias populares y/o marginadas de las zonas urbanas.

Sentido de comunidad

Este trabajo reconoce, entonces, las identidades de las colonias marginadas que la equidad de género y la vulnerabilidad de las mujeres, inicia cuando se violentan los derechos de toda la comunidad, cuando no se reconoce como colectivos los derechos y, por tanto, no se pretende “imponer” una visión de las cosas, sino compartirla, en función de promover que sean las mujeres de colonias populares y/o marginales quienes desarrollen sus propias conclusiones con respecto a la violencia que viven y las formas de actuar para disminuir las secuelas, erradicar la violencia y garantizar la vida y seguridad de mujeres, niñas y niños que la viven.

Comprender las formas de asumirse en la identidad es fundamental para reconocer la violación de derechos que produce la violencia misma, es uno de los retos que tiene el proceso que hemos iniciado.

Respeto a las tradiciones culturales

Este proyecto reconoce también la riqueza y el alto valor que representan las tradiciones culturales por lo que los talleres, las estrategias o el plan de acción jamás se proponen atentar contra dichos valores, sino por el contrario, exaltarlos y visibilizarlos como parte del patrimonio de la diversidad cultural del estado y, a su vez, como parte de la identidad colectiva e individual de las mujeres de zonas urbanas. En este sentido, asumimos que nuestra labor es de complementariedad y que la contribución de las mujeres habitantes en colonias populares de dichas zonas, complementa nuestra visión, abordaje y comprensión del fenómeno de la violencia hacia las mujeres y nos enriquece.

Prácticas tradicionales perjudiciales

Por otra parte, sí se establece diferencia entre la cultura y las “prácticas tradicionales perjudiciales” a los derechos de las mujeres, a su desarrollo y felicidad. Tal y como la Relatora Especial para el tema de Violencia contra las Mujeres de las Naciones Unidas, Yakin Ertük, ha mencionado, cuando se parte de los derechos humanos para avanzar en la agenda que libere de violencia a las mujeres, será necesaria una “negociación cultural para sensibilizar a la sociedad sobre el carácter opresivo de determinadas prácticas efectuadas en nombre de la cultura recurriendo a los elementos positivos de la cultura y a otras expresiones de la masculinidad que respetan los derechos de las mujeres.”¹⁷ Lo que subyace en esta propuesta es justamente hacer uso de la cultura y sus tradiciones para resistir, condenar, y erradicar la violencia hacia las mujeres.

Denominar como prácticas tradicionales perjudiciales, aquellas que laceran, violentan, lastiman, disminuyen y ponen en riesgo el desarrollo y la vida de las mujeres, permite aislar dentro de todo un contexto cultural, un determinado número de actividades y prácticas, sin que se “condene” a toda la cultura de dicha etnia o comunidad.¹⁸ FIMI, después de un estudio amplio del tema, ha concluido que la mejor forma de referirse a éstas prácticas, en el caso concreto de aquellas asociadas a violencia hacia las mujeres es “*violencia en nombre de la tradición*”. Aquí habrá que ser cuidadosas y en el trabajo que presentamos, hablaremos en ocasiones de prácticas tradicionales perjudiciales para referirnos del tipo de roles de género que están circunscritos a esa cultura y que no representan una violación física grave que ponga en riesgo la vida; como el abandono, negación de estudios, la infidelidad, etc.

Violencia en nombre de la tradición

Otros tipos de violencia serán catalogadas, en este texto, como “violencia en nombre de la tradición”, cuando se trata de casos de abusos y violaciones a los derechos fundamentales de las personas como indemnizar al padre de una niña violada con un animal o unos miles de pesos — porque la ofensa es al honor de quien ostenta la autoridad de la familia y a quien se debe honra, es decir al padre— sin atender, ni restaurar los derechos de la víctima y mucho menos sin sancionar al agresor. Este término es internacionalmente usado por algunas especialistas para referirse a ‘la mutilación genital, matrimonio precoz forzado, la práctica de quemar a las viudas y los “crímenes de honor.”¹⁹

Visión crítica

Un componente más del enfoque de este trabajo, está relacionado con la decisión de generar visión crítica entre las participantes a partir del conocimiento de conceptos, equidad de género, violencia de género, tradición patriarcal, poder, abuso del poder y derechos de las mujeres. Esta visión crítica

¹⁷ *Ibid*, p. 29

¹⁸ El concepto *prácticas tradicionales perjudiciales* fue inicialmente utilizado para referirse a prácticas terribles como la ablación del clítoris, o la mutilación genital femenina, cuando integrantes de esas culturas defendían su derecho a la tradición. De esta manera se hacía referencia a una práctica dañina, sin condenar toda la cultura en su conjunto. *Ibid*.

¹⁹ *Ibid*.

se intenta generar a partir del uso de una metodología participativa en los talleres de capacitación a mujeres de colonias populares y/o marginadas de las zonas urbanas y a personal que presta servicios de atención a la violencia. La intención es fortalecer liderazgos, promover la autonomía y autoridad de las mujeres. Potenciar en las mujeres de dichas comunidades una visión de sujeta de derechos y agente de cambio cultural hacia la equidad y respeto de los derechos de las mujeres.

Cultura y modernidad

Reconocemos que la cultura y sus riquezas de tradiciones son tan valiosas como los valores de la modernidad y que ninguno sustituye al otro, sino que se complementan. Dejamos de lado la visión que algunas personas dejan ver que la “modernidad libera a las mujeres”, mientras que la fuente de sometimiento, está en la tradición.

Colectividad

Las colonias populares y/o marginadas que presentan altos índices de violencia hacia las mujeres y la infancia. Con violencia sexual y familiar profundamente arraigada, hablan de una crisis del respeto de derechos individuales pero también de una crisis al interior de las comunidades y sus autoridades. Observar la violencia familiar como casos aislados en ciertas comunidades sería un desacierto. Es justo mirando en lo colectivo donde se podrá generar una transformación profunda de cambios sociales hacia la equidad. Sólo integrando a la comunidad en su conjunto y en sus formas de ejercer y negociar el poder y la justicia. El sentido de colectividad cruza también por el afán de este proyecto de desarrollar Redes comunitarias de detección y referencia de casos de violencia extrema, redes de mujeres y hombres solidarios con quienes viven violencia y que ponen en riesgo la vida en su comunidad.

Resistencia

Asumimos que las las mujeres de colonias populares y/o marginadas de las zonas urbanas han desarrollado la resistencia de múltiples y diversas maneras, resistencia al despojo de tierras, resistencia a la pobreza que aniquila, resistencia al cambio de cultura, resistencia al cambio alimentario, resistencia a la violencia de género. Resistencia a ser usadas como trofeos de conquista, resistencia al control de la producción y a la explotación de su mano de obra, etc.

Proceso

Vemos la disposición y colaboración de líderes sociales como un proceso de múltiples participantes, niveles y más que como intentos aislados de generar conciencia hacia la equidad de género alimentan esta red. En este proceso, necesariamente están incluidos los hombres de las comunidades. Impulsar su participación será una tarea de etapas posteriores de este proyecto.

Autonomía

La autonomía de las mujeres es un proceso que vincula la autoridad de las mujeres, el desarrollo de liderazgos con visión crítica. Paralelamente prevemos la necesidad de impulsar junto con otras instancias el desarrollo de opciones

económicas viables de desarrollo, el acceso a educación de las mujeres y niñas y la participación política de ellas en su colonia.

Recomendaciones a futuro

Desconcentración de los servicios

Ciertamente, los presupuestos de las colonias populares y/o marginadas son muy reducidos, sin embargo, se pueden impulsar con poco capital organizaciones civiles formadas por mujeres sensibilizadas en el tema de violencia para el desarrollo de grupos de atención a la violencia. Atención psicológica, orientación legal, empoderamiento y fortalecimiento de la autonomía y autoconcepto de las mujeres.

Se propone impulsar servicios itinerantes de sensibilización, capacitación en detección y atención a la violencia, así como servicios que de manera sistemática acudan a la iglesia del o al sitio que convoca a la zona para brindar los servicios de atención a la violencia, impartición de conferencias y talleres.

Imperio de la autoridad masculina

La práctica de participación de autoridades simbólicas o reales, involucramiento del padre, hermano en la resolución de conflictos causados por violencia basada en género por lo regular atiende más a las necesidades inmediatas de los hombres involucrados que a un sentido de justicia para la mujer en situación de violencia. Por esta razón se recomienda que exista un proceso de sensibilización, así como de los hombres sobre el sentido de derechos humanos, desarrollo de potencial de las personas, la necesidad de vivir libre de violencia para alcanzar niveles satisfactorios de desarrollo personal y vivir sin temor y con autoestima baja. Desarrollar capacitación sobre masculinidades, nuevas formas de vivir la autoridad sin violencia. Rescatar tradiciones culturales, mitos, leyendas, historias ejemplares de ancestros hombres que hayan tomado decisiones con base en la equidad. Hacer notar en los cursos de sensibilización los costos de la violencia en sus propias vidas y en las de las nuevas generaciones.

6. MODELO DE REDES DE DETECCIÓN, APOYO Y REFERENCIA DE LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

La escasez de ciertos recursos o desprotección social dentro de una zona urbana y colonia popular y/o marginada es el elemento que hace necesarias las redes comunitarias. Mujeres y hombres ordinarios que hacen cosas extraordinarias conjuntan su capital simbólico y toman en sus manos la resolución de problemas que aquejan su entorno transformando así su realidad. Es por ello que las redes comunitarias han significado un factor de desarrollo tanto para las personas que la conforman como para la comunidad en que tienen lugar.

El tema de Redes comunitarias está ligado al intercambio de apoyos, parte fundamental de las redes si tomamos en cuenta que uno de los objetivos es precisamente proveer apoyos, recursos y protección en un contexto con limitaciones de distintos tipos, y es este intercambio recíproco, una respuesta a la escasez que se constituye en un sistema de solidaridad mutua esencial, Walker y otros (1977) definieron las redes comunitarias como “la serie de contactos personales a través de los cuales el individuo mantiene su identidad social y recibe apoyo emocional, ayuda material, servicios e información”. Maguire (1980) se refirió a las redes como “fuerzas preventivas” que asisten a los individuos en caso de estrés, problemas físicos y emocionales. Gottlieb (1983) planteó que tales interacciones conllevaban beneficios emocionales y efectos en la conducta de los individuos.

El ser humano está, a lo largo de su vida, inserto en redes comunitarias de distintos tipos, sobretodo en redes que le proveen recursos emocionales, mismas que van formando parte importante de su desarrollo, tanto en lo individual como en lo social.

La vulnerabilidad que presenta una mujer cuando vive violencia familiar y de género, está vinculada al tipo de redes de apoyo. Por una parte las redes de apoyo familiares de una mujer se ven afectadas según el tipo y nivel de violencia, cuando éstas se han dañado o validan la violencia, la pone riesgo de sufrir un daño mayor. Por otra parte, la ausencia de redes de apoyo, puede también hacer que el riesgo sea mayor ya que al no contar con redes de apoyo de este tipo es lo que la hace más vulnerable a los embates de la violencia.

Las Redes comunitarias, entendiendo el apoyo social como “las transacciones interpersonales que implican ayuda, afecto y afirmación” (Khan y Antonucci, 1980), pueden ser un aspecto central en una mujer que vive violencia para detenerla, pues esta mujer al sentirse “sujeto de apoyo” le da una percepción distinta de su entorno, posibilitándole la acción y la toma de decisiones.

Las redes poseen valor para quienes se hallan en ellas, permitiendo generar relaciones de colaboraciones, ampliar y estrechar vínculos, crear sentido de

pertenencia, socializar conocimientos, experiencias y saberes, y establecer relaciones de intercambio y reciprocidad.

¿Quiénes pueden integrar una red comunitaria para casos de violencia de género?

Las Redes comunitarias se componen de las y los llamados “agentes de cambio”, mujeres y hombres que por el capital simbólico, liderazgo, influencia o margen de acción con el que cuentan dentro de su comunidad, que se acumula y se fortalece a raíz de su relación con otras u otros agentes, son referentes y motores de desarrollo en su entorno. También personas ordinarias, ciudadanas y ciudadanos de la comunidad independiente de su oficio u ocupación. El perfil de quienes conforman la red comunitaria es diverso, pero con un objetivo en común: ser una red que proteja a una mujer que viva violencia familiar o de género, tenga o no redes de ayuda de otro tipo. La función de estas redes comunitarias se enfoca, justamente, en dar apoyo a las mujeres que se encuentran en situación de violencia que ocurran en lugares, que por su ubicación geográfica o el contexto social y cultural, sean difíciles de atender. Dentro de la red comunitaria la atención a la violencia familiar y de género estará encaminada a prevenir un riesgo mayor como lo puede ser una discapacidad por lesiones, suicidio u homicidio, producto de la violencia.

Las Redes comunitarias deben estar en continua transformación y retroalimentación entre sus miembros, con la finalidad de tener la capacidad de respuesta de acuerdo a las características del caso que se presente, pues si bien la violencia familiar y de género marca ciertas pautas en la atención, el fenómeno de la violencia da paso a casos paradigmáticos.

Características del Modelo de Redes comunitarias

La necesidad de un Modelo de Redes comunitarias surge de la diversidad y complejidad de las condiciones culturales, geográficas y de contexto en las comunidades urbanas y/o rurales, y como respuesta a las barreras a las que se enfrentan las mujeres que buscan apoyo por la situación de violencia que enfrentan, sea esta familiar o de género. Este modelo presenta de una forma sencilla la dinámica de interconexión de acciones entre quienes conforman la red y el intercambio de los recursos que ella recibe. El modelo está integrado por “ejes” que son los recursos, bienes e intangibles pueden ser brindados por quienes integran la red, todo de acuerdo a sus posibilidades, capacidades, contexto y necesidades a cubrir.

De acuerdo con el Modelo de Referencia de Casos de Alto Riesgo, que se compone por cuatro niveles de atención, definidos por el involucramiento y especialización de las instancias o personas que atienden un caso de violencia familiar o de género, el nivel 0, está conformado por casas de transición, ciudadanas y/o ciudadanos, y por las redes comunitarias. Estas personas no están necesariamente relacionadas con la atención a la violencia

familiar o de género, pero debido a la cercanía con el caso, se convierten en la primera respuesta a una situación de violencia.

Modelo de Referencia de Casos

Las y los agentes de cambio dentro de la Red comunitaria pueden ser: Líderes de distintos ámbitos, mujeres y hombres que ofrecen o gestionen diversos apoyos, encaminados a cubrir las necesidades básicas de una mujer por la situación de violencia que enfrenta, ciudadanas y ciudadanos comunes de la zona.

La Red comunitaria interviene cuando detecta un caso de violencia, puede brindar protección a una mujer dentro de la comunidad y referir a una instancia de atención especializada en violencia familiar, sin embargo, para que esta red funcione efectivamente, debe existir una ruta de referencia. La referencia dentro de la red se basa principalmente en la confianza, y es de tipo intermitente, es decir, son servicios remotos en comunidades urbanas marginales que no están en un espacio físico determinado sino que al estar formada por ciudadanas y ciudadanos de la comunidad, se activa en el momento en que una persona interviene para dar apoyo o ayuda a una mujer que vive violencia. Es decir la red se activa cuando alguna o alguna de las integrantes presencien un hecho de violencia y reaccionan ante ella. Esta condición intermitente permite que la labor de prevención, detección, atención y referencia lleguen a lugares alejados y que no cuenten con servicios básicos de atención a la violencia familiar.

La labor de la Red comunitaria se articula de la siguiente forma:

Prevención: Transmisión de boca en boca de conocimientos, experiencias de violencia familiar. Incluye la difusión de lugares a dónde acudir en caso de necesitar ayuda, esta información se otorga a familiares, amigas o vecinas que viven o conozcan alguien que viva violencia.

Detección: En esta fase, y a través de la observación del entorno de la mujer que vive violencia y las conversaciones que se sostengan con ella, se puede conocer el tipo de violencia que vive, ya sea a través de los miedos que la mujer exprese sentir, las agresiones de las que ha sido objeto, etc. Se puede acudir a alguna integrante de la Red que pueda aplicar algún tipo de instrumento de detección de tipos de violencia y con base en la experiencia que tenga sobre el tema, definir con la mujer el tipo de atención que pueda necesitar y empezar a esbozar con ella las opciones reales que existen para recibir atención o bien para poner un alto a la violencia.

Atención: Aunque esta atención inicia desde que se hace la primera identificación de la violencia, la atención también deberá contemplar y resolver las necesidades inmediatas que surjan del caso: Ayuda económica, alimentos, medicinas, buscarle un lugar donde pueda pasar la noche, etc. Además de brindarse esta atención a la mujer, se debe brindar a las hijas e hijos, y

probablemente a los familiares de la mujer, esto depende de las características del caso.

Interrupción de la violencia familiar: En esta fase se empiezan a tomar medidas encaminadas a que el nivel de violencia no aumente o se interrumpa por completo. Puede ser creando estrategias para cuando la red comunitaria detecte un posible hecho violento y decidan actuar apoyando a la mujer o sea apoyada para detener al agresor, o para salir del hogar definitivamente.

Apoyo: El apoyo brindado dentro de la red comunitaria también estará matizado por el tipo y nivel de violencia detectado. El apoyo puede ir desde el cuidado de las hijas e hijos hasta la interrupción de un hecho violento, protección en un domicilio desconocido por el agresor y realizar los primeros pasos para que una mujer ingrese a un lugar donde le brinden ayuda especializada.

Referencia: En esta fase ocurre cuando una persona integrante de la red comunitaria refiere el caso, de acuerdo al caso se referirá a una instancia que brinda atención especializada. Es importante que la red comunitaria cuente y conozca opciones de atención dentro o próximas a su comunidad que le permita y facilite ayudar a la mujer eficazmente. Aunque en esta fase la responsabilidad de la atención del caso recae en las instancias que reciben a la mujer, es importante contar con enlaces dentro de esas instancias para el seguimiento del caso, ya que después de recibir la atención, la mujer probablemente salga de su comunidad por un tiempo y probablemente quiera o necesite regresar a esta, y la red comunitaria será la encargada de insertarla nuevamente a su entorno.

Características del Modelo de Red comunitaria a la violencia familiar y de género

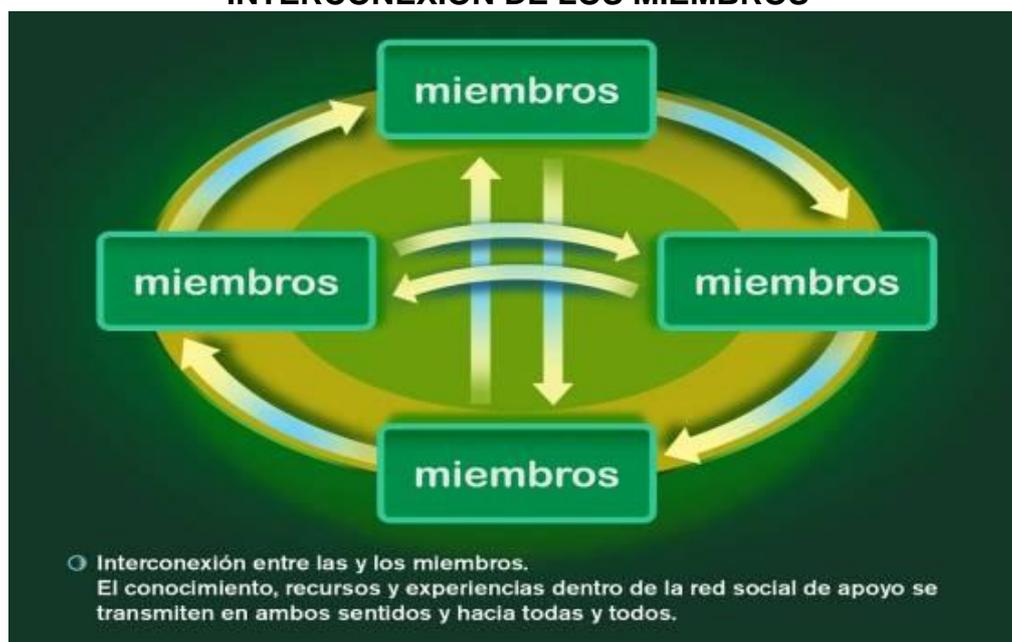
Una Red comunitaria que atiende a mujeres en situación de violencia familiar y de género tiene en la reciprocidad y la corresponsabilidad entre sus miembros, sus mayores fortalezas, ya que la particularidad en la atención a un caso de violencia exige la participación comprometida de quienes integran la red, lo que se traducirá en acciones efectivas para dar apoyo y detección a la mujer que vive violencia, así como seguridad en el proceso de intervención, tanto para ella como para la red en su conjunto.

Para que esta relación social que se da dentro de la red sea duradera, también necesita un intercambio de lo que llamaremos “bienes”. Los bienes los podemos definir como todos aquellos componentes que le dan valor a la Red, entre los que podemos enumerar: La comunicación hacia adentro y hacia fuera de la red, el reconocimiento del trabajo individual y en conjunto, el reconocimiento social, los recursos aportados por cada agente que la compone (capital simbólico, físico), la confianza, y el desarrollo que genere dentro de su comunidad.

Cómo se da la interconexión entre quienes componen esta red

La Red comunitaria se basa en contactos grupales, presenciales e institucionales es decir, todas y todos los agentes de cambio, que a su vez se insertan en las distintas agrupaciones y/o instituciones que la conforman, comparten su capital social (lo que saben, lo que tienen y sus relaciones) en un intercambio entre todas y todos los que participan en la red. Un principio muy importante dentro de las redes comunitarias es la democracia, aunque la red puede estar dirigida por una o varias personas.

DIAGRAMA INTERCONEXIÓN DE LOS MIEMBROS



Ejes del Modelo de Redes comunitarias por violencia familiar o de género de alto riesgo

El modelo de Redes comunitarias está pensado para que quienes lo integran estén en constante comunicación y se involucren de acuerdo a los recursos que puedan proporcionar acorde a lo que sus condiciones sociales, recursos y experiencias.

El modelo se compone de cuatro ejes, A, B, C Y D, cada eje entrama distintos tipos de recursos y acciones encaminados a proporcionar apoyo a mujeres que viven violencia y cubrir las necesidades más básicas en materia de prevención, detección y de referencia de casos de violencia. La aplicación operativa de este modelo intenta disminuir el riesgo de un crimen mayor dentro de una situación de violencia, brindar protección a la mujer e intenta reducir la estigmatización de la que son objeto las mujeres que denuncian un caso de violencia familiar y de género dentro de la comunidad.

Los ejes que componen el modelo son:

Eje A: Recursos

Este eje involucra los recursos empíricos y teóricos de las personas que integran la red comunitaria. Estos recursos son aquellos que se encaminan a la prevención, difusión de derechos de las mujeres y una primera detección de la violencia y sus efectos. Estos recursos pueden ser resultado tanto de experiencias vividas y/o aprendizajes adquiridos sobre temas de violencia, derechos humanos y perspectiva de equidad de género; etc. Este eje funciona como una primera aproximación al tema para las mujeres que viven violencia, es en este eje donde los recursos que se comparten son de información, conocimientos técnicos para prevenir o detectar que existe violencia.

- 1) *Perfil de quien participa en este eje:* Promotoras y promotores de no violencia, mujeres y hombres, líderes que hagan visitas domiciliarias y conozcan el tema de violencia y derechos humanos, organizaciones de ayuda a la mujer, profesoras y profesores, ciudadanas y ciudadanos.
- 2) *Acciones a realizar dentro de este eje:* Quienes componen este eje deberán contemplar la realización de sesiones informativas sobre violencia familiar y de género con mujeres de su comunidad, grupos de reflexión, pláticas informales o fiestas comunitarias, pasar la información de boca en boca. Cuando las pláticas sean más estructuradas a manera de talleres se puede aplicar un cuestionario de auto diagnóstico sobre tipos de violencia, incluso llevar el mapa del cuerpo de ser necesario. Se puede incluso llevar un registro de los casos detectados.
- 3) *Referencia:* Una vez detectado un caso y si la mujer que vive violencia así lo desea se inicia la búsqueda de alternativas según el caso lo requiera. Al pasar a las opciones básicamente se ha iniciado el trabajo ubicado en el eje B. Esta primera aproximación debe hacerse con total discreción, sin que las otras mujeres participantes en el taller se percaten de ello, a menos que la mujer no tenga inconveniente, incluso se puede proponer alguna persona para acompañarle.
- 4) *Registro:* Los talleres o pláticas que se impartan pueden registrarse en listas de asistencia. Cuando ya se esté tratando directamente con una mujer, se puede llevar el registro en el formato de registro de casos (Véase anexos)

Eje B: Recursos instrumentales

Los recursos de este eje se enfocan a la prevención de un riesgo mayor cuando se ha detectado que existe violencia e incluso permiten interrumpir un suceso violento, es en este eje donde se detecta el tipo y nivel de violencia en el que se encuentra una mujer y se interviene para dar opciones que proporcionen atención, seguridad. Una persona de la red comunitaria hace uso de sus recursos instrumentales cuando interviene o cuando refriere a la mujer a la instancia o instancias que cubran las necesidades que el caso requiere. Para que este eje entre en acción, la o las personas de la red cuentan ya con un conocimiento más profundo de lo que es la violencia familiar y de género, saber medir el riesgo, conocer el perfil del agresor y los protocolos para referir un caso. Así como contar con un menú de opciones dentro y fuera de la comunidad.

Perfil de quien participa en este eje: Promotoras y promotores de no violencia, mujeres líderes que hagan visitas domiciliarias y conozcan el tema de violencia y derechos humanos, organizaciones de ayuda a la mujer, profesoras y profesores, casas de la mujer, mujeres y hombres sensibilizados, autoridades de la comunidad.

Acciones a realizar dentro de este eje: interrumpir un hecho violento, tocando la puerta, haciendo una visita, etc. comunicar las opciones, los pros y contras de la decisión que tome sea cual sea y el riesgo que corre de continuar en el hogar. También se le comentará de qué forma la red comunitaria puede ayudarle en caso de que haya decidido salir. Si por alguna razón no puede salir aún del hogar, las personas que despliegan recursos instrumentales pueden comentarle sobre crear un plan de seguridad o escape en conjunto con la mujer en caso de que sucediera un hecho violento en el futuro.

Referencia: En un primer momento se referirá al eje C y D para cubrir las necesidades materiales o emocionales inmediatas y también dentro de las acciones de este eje, estará hacer el contacto con una instancia que atienda de forma especializada.

Registro: Puede llevarse en el formato de registro de casos, en caso de que se haya apoyado en la detección en algún instrumento o se tenga algún documento producto de un trámite legal, anexarlo al expediente.

Eje C: Recursos materiales

Los recursos de este eje tienen como función principal brindar o gestionar, de manera inmediata y a corto plazo, los recursos relacionados con la economía o los insumos materiales diarios, que pueden ir desde una muda de ropa, ya que

en la mayoría de las veces, las mujeres salen del hogar sólo con lo que traen puesto, no se diga sus hijas e hijos; hasta dinero para trasladarse de un lugar a otro, proveerlas de una taza de atole caliente, tortillas, medicinas naturales, hierbas, té, etc. Cuando están lesionadas, angustiadas o con miedo muchas mujeres no pueden interrumpir la violencia porque no cuentan con los recursos materiales para hacerlo, es por ello que el eje C puede ser definitorio para la decisión de la mujer.

Perfil de quien participa en este eje: Mujeres líderes, organizaciones de ayuda a la mujer, casas tradicionales, hombres y mujeres vinculados con autoridades municipales y comunitarias, casas de la mujer, vecinas y vecinos de la comunidad.

Acciones a realizar en este eje: Gestionar o brindar alimentación, buscar o brindar un lugar seguro donde la mujer y sus hijas e hijos puedan pasar una o dos noches mientras cesa el riesgo de vivir violencia, cuando el caso lo requiera o mientras se consigue su ingreso a Refugio, cuidar de las hijas e hijos cuando la mujer tiene que estar haciendo gestiones relacionadas a su situación, o está convaleciente de alguna lesión, brindar o procurar recursos económicos para traslados o gestiones, ofrecer o gestionar alimentación, vestido, atención médica y/o medicamentos en caso de ser necesario, etc.

Referencia: Este eje no refiere, sin embargo aquí hay intervención del eje siguiente, el D.

Eje D: Recursos emocionales

El que una mujer decida poner alto a la violencia implica una serie de cambios en su vida que aunados a la situación que enfrenta, a veces le son difíciles de manejar, es por ello que se vuelve necesario contar con herramientas emocionales que le permitan tomar las decisiones de manera asertiva. Estas herramientas pueden ser proporcionadas por líderes espirituales, amistades o personas de confianza y/o cercanas a la mujer. Cuando una mujer ha decidido salir del hogar y es protegida en un lugar distinto a un Refugio, es importante que reciba apoyo emocional e incluso acompañamiento.

Perfil de quien compone este eje: Mujeres líderes, organizaciones de ayuda a la mujer, hombres y mujeres vinculados con autoridades municipales y comunitarias, casas de la mujer, consejeras y consejeros comunitarios, líderes religiosos.

Acciones que comprenden este eje: Atención y contención emocional, acompañamiento en las decisiones, aunque esto no quiere decir que alguien tenga que decidir por ella, primeros auxilios emocionales (sobrevivir a la situación de crisis y ayuda no precisamente con terapias

psicológicas, las vivencias pasadas o estrategias aprendidas pueden ser de ayuda)

Referencia: En caso de ser necesario, referir a un centro de apoyo psicológico especializado del nivel 1 y 2.

DIAGRAMA EJES COMPONENTES DEL MODELO DE REDES COMUNITARIAS DENTRO DEL NIVEL 0 DEL MODELO DE REFERENCIA

EJES COMPONENTES DEL MODELO DE RED SOCIAL DE APOYO DENTRO DEL NIVEL 0 DEL MODELO DE REFERENCIA			
EJE A	EJE B	EJE C	EJE D
EMPÍRICOS Y TEÓRICOS	INSTRUMENTALES	MATERIALES	EMOCIONALES
<ul style="list-style-type: none"> ■ Intercambio de experiencias de violencia y éxito ■ Información sobre violencia y derechos humanos ■ Detección de violencia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Detección tipo y nivel ■ Acción y prevención de un suceso de violencia mayor ■ Interrupción de suceso violento o acto de violencia ■ Atención y referencia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dinero o trabajo ■ Cuidado de las hijas e hijos ■ Refugio transitorio ■ Comida ■ Ropa 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afecto o contención en crisis ■ Acompañamiento ■ Empatía ■ Escucha

DIAGRAMA DE FUNCIONAMIENTO DE LA RED COMUNITARIA



7. PROPUESTAS DE PROTOCOLOS

Un protocolo se define como el conjunto de normas de comportamiento, acciones o procedimientos que debe tomar en cuenta la persona en una situación específica o para algún caso en concreto, y que le pueda servir de guía para avanzar y prever obstáculos, y lograr el objetivo esperado con éxito.

Los protocolos de referencia de casos nos sirven para referir a mujeres, sus hijas e hijos en situación de riesgo por violencia, de manera adecuada y segura a alguno de los espacios de protección (Refugios) cercanos. Estos protocolos no sólo pretenden proteger a la mujer o familia a movilizar, también buscan resguardar la seguridad de las personas y/o instituciones involucradas en la referencia de casos.

Los protocolos presentados a continuación son propuestas que se han elaborado con base en la experiencia del trabajo en Refugios, y pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades específicas de la institución que refiera o del caso a atender.

I. PROTOCOLO PARA PERÍMETRO DE SEGURIDAD

Este protocolo se aplicará en los siguientes casos:

- a) Cuando la mujer haya decidido salir del hogar debido a la situación de violencia.

Procedimiento:

Salida del hogar

A continuación se describe lo que pueden hacer las redes comunitarias en el momento en que una mujer decide salir de su domicilio.

Para la salida de una mujer se recomienda que las líderes o integrantes de redes de apoyo le inviten y le hagan ver la importancia de salir con:

- Llaves o duplicado de las llaves de la casa de la que sale.
- Documentos como actas de nacimiento, propiedades, cuentas bancarias si es que las tiene, documentos de las niñas y de los niños, cartillas de vacunación, identificaciones, boletas escolares, todos los documentos que sean importantes para registro e identificación tanto de su persona como de sus hijas e hijos. Asimismo, algunas de sus pertenencias que considere valiosas, como ropa básica para ella y para sus hijas e hijos, mientras estará fuera.

- Medicinas si alguien tiene que usar, llevar las recetas de los medicamentos.
- Llevar su lista de teléfonos, y pedirles a las mujeres que cuiden de no dejar la lista de teléfonos a la mano o no dejar la lista de teléfonos en casa.
- Para la salida es importante contar con aliados al momento de dejar el hogar, sobre todo si ella está bajo vigilancia.
- Es necesario armar una estrategia para salir del domicilio, es decir, establecer el día, la hora, el momento de salida o si ella sale y luego recoge a los niños de la escuela y de ahí ya se va directamente a la casa de emergencia.

Para el rescate de una mujer encerrada contra su voluntad, se requiere seguir al menos lo siguiente:

En la medida de lo posible confirmar con la persona que nos hizo saber del caso de violencia que la alarma es real y que la mujer está encerrada contra su voluntad o privada de la libertad, secuestrada, etc.

- Lo primero que se tiene que hacer es confirmar que la mujer desea salir del hogar y de esa situación.
- De ser así, esa confirmación se debe hacerse de una forma segura, ya sea con la persona que informó que esa persona está encerrada y que mantiene contacto con ella o a través de llamadas telefónicas de ser posible o visitas domiciliarias
- En los casos anteriores se recomienda cambiar la identidad de la persona que llama diciendo que la llamada puede ser de un banco, de algún servicio de información de orientación de productos de belleza, para darle un trabajo de autoempleo, para presentarle productos, etc. Se tiene que enmascarar la llamada o la visita y hasta que estemos seguras de que ella puede hablar, decirle quienes somos y de que se trata y que la podemos apoyar que puede confiar en nosotras. Se recomienda dar un nombre de una persona para que ella confirme que la información es veraz.

Se necesita tener una persona de la confianza de ella que pueda contribuir en el rescate para no levantar sospechas al momento de su salida. De no existir esa persona:

- Es necesario que la mujer colabore y diseñe en conjunto con la persona que representa la red de apoyo, la estrategia, para ello se debe definir el momento oportuno en que la mujer pueda salir de ese lugar.

- Se debe tener muy claro donde se realizara el rescate por la red de apoyo, así como la mujer, también se tuvo que haber establecido de que color va vestida la persona que hará el rescate y, por supuesto, el punto y la hora en que se verán y si hay alguna palabra clave o algo que se dirán.
- Evitar por parte de la red de apoyo usar nombres reales, para impedir ser identificadas por si se interviene la llamada o alguien revele el plan.
- Prever qué hacer si se frustra el rescate: eso se considera tanto con la mujer como con la red de apoyo; por otro lado, una vez hecho el rescate se tienen que seguir los pasos de traslado.

Traslado

Es necesario definir si la persona o el traslado de la mujer se hará en un vehículo público o privado, es necesario definir quién de la red de apoyo acompañara a la mujer, es decir, la persona o personas que se encontraron con la mujer en el punto de encuentro y hora establecida.

Previo al traslado se deben definir los números celulares de contacto de la persona de la red de apoyo que realizará el traslado de preferencia que no sean los celulares de la mujer en caso de que esté altamente amenazada o que pudieran ser intervenidos sus teléfonos, asimismo, entre esos números celulares tendría que estar el número celular de la persona que está pendiente en la casa de emergencia para recibir a esa mujer o en el Centro de Atención externa, según donde se haya hecho la referencia.

Si es posible y los recursos lo permitan se recomienda que haya dos vehículos para el traslado; en un vehículo irían las mujeres y sus hijos e hijas e incluso las pertenencias, y el otro vehículo estaría al pendiente de que nadie los siguiera, fungiría para factor distractor u obstaculizador para que el vehículo pueda llegar a su objetivo.

En el momento del traslado se recomienda que una persona dentro de la casa de emergencia o del punto de llegada esté pendiente y dedicada a esperar dicha llegada y pendiente de cualquier cosa que pudiera suceder como, por ejemplo, que la mujer entre en crisis, que los niños estén asustados, se deberá atenderlos, darles algo de comer o un té para calmar un poco los nervios, que se sientan abrigadas, acogidas, bien en la casa o en el centro de atención al que lleguen; la casa de emergencia es un lugar seguro que pertenece a algunas vecinas de la comunidad y que se improvisa de manera efectiva a manera de casa de emergencia en lo que la mujer ingresa a un refugio o localiza a su red de apoyo.

Se recomienda también para los traslados de casos de alto riesgo, que una persona se encuentre en las inmediaciones de la casa, que fungirá como casa de emergencia, para que esté al pendiente de si alguien está vigilando, merodeando o espiando la zona, es decir, ver si hay algo sospechoso y de ser así, avisar a los vehículos en los que se traslada a la víctima; de ser éste el

caso, tendrían que pasar de largo. Para ello harán uso de los teléfonos celulares.

Se recomienda también al momento del traslado que los vehículos den vueltas distintas al objetivo, digamos redondeen el camino de llegar a la casa de emergencia con el simple objetivo de ver si no están siendo seguidas por alguna persona.

Si la mujer está en alto riesgo, se recomienda que su traslado sea cambiando un poco su identidad, pueden usarse pelucas, cambiar el corte del peinado, etc, usar lentes, mascaradas u otro tipo de cosas y si fuera mucho el riesgo que la mujer en el vehículo vaya agachada, así como sus hijos e hijas para que no sea vista por las ventanas, o usar vidrios polarizados.

Llegada a la casa de emergencia

Al llegar la mujer al sitio que funje como casa de emergencia se le recibe, se le hace saber que la estaban esperando, que les interesa su estado emocional y de salud, que está siendo apoyada, que no está sola, y que todo estará bien.

Una mujer estará en una casa de emergencia en lo que se decide a donde ir. En ella se verifica qué es lo que ella necesita y quiere o desea. Las razones por las que una mujer llega a la casa de emergencia son:

- a. Porque los horarios en que se esté efectuando el traslado, no sean horarios hábiles para la recepción de un refugio
- b. porque todavía no se define si la mujer es candidata a refugio
- c. porque los refugios están llenos, o cuando los refugios tienen cerco sanitario y no pueden recibir a una persona
- d. porque en la comunidad, localidad o colonia en la que se encuentra la mujer, no hay refugio
- e. también se usa la casa de emergencia cuando no es necesario que vaya a refugio, ya que la mujer cuenta con una red de apoyo, pudiendo ser familiares y amigos que estén en la misma ciudad, en otra ciudad o estado, para este último caso, es necesario planear el traslado con seguridad.

Por otra parte, si es necesario que vaya a un refugio, se contacta al Centro de Atención que funje como la cara externa del Refugio para seguir los protocolos que el Refugio indique, a fin de medir el nivel de riesgo y peligrosidad del agresor y si la mujer es candidata, de manera que pueda ser aceptada y que reciba la atención adecuada para ella sus hijos e hijas; y con el centro de atención externo de refugios se planearía el traslado de la mujer al Refugio.

Para los casos en los que es necesario trasladar de un estado a otro, se recomienda lo que anteriormente se mencionó, transformar su identidad usando lentes, pelucas; asimismo, de los niños y tratar de usar peluca y vestimenta generalmente no utilizados por ella para que sea poco identificable, ocultar marcas que pueda traer ella en la cara o en alguna parte del cuerpo que sean notables, sólo pertenecientes a ella, así como el tipo de joyería o cosas que sean muy reveladoras de su identidad.

La casa de emergencia se utiliza, recomendablemente, entre dos noches a tres en lo que se hacen todos los protocolos para el traslado de la mujer, se solicita apoyo a un centro de atención especializado, no es para que se haga toda la intervención especializada ahí, sino para que se brinde contención, se den las primeras asesorías u orientaciones y, en ese sentido, poder avanzar en el caso y mientras ella recibe la atención adecuada y segura. La casa de emergencia también funciona para cualquier cuestión de emergencia.

La casa de emergencia funge como una instancia previa en una situación crítica de urgencia, donde la mujer tiene que salir de su casa por las amenazas, porque presume un nuevo ataque violento o porque logre escapar de la violencia y porque, en ese momento, no hay un refugio disponible o no se sabe si es candidata a refugio.

Dentro de la casa de emergencia se establecerá un cerco periférico de seguridad, en donde se verificará que el agresor no ronde dicha casa, o bien, se encuentre a las afueras.

II. PROTOCOLO DE REFERENCIA DE RED SOCIAL DE APOYO DESDE UNA COMUNIDAD A CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADO EN VIOLENCIA FAMILIAR

Este protocolo se aplicará en los siguientes casos:

- b) Cuando las agentes que integran la Red comunitaria hayan identificado que el tipo y nivel de violencia es de alto riesgo y sea necesario que un Centro de Atención Especializada realice una valoración para definir si tiene perfil de candidata, o no, a Refugio.

Procedimiento:

- 1) Después de haber aplicado el cuestionario de tipos y niveles de violencia que se comete a la mujer, detectando así que la mujer vive violencia de alto riesgo, la persona designada dentro de la Red comunitaria como responsable para orientar a la mujer, debe explicarle la importancia de que ella reciba atención a la violencia vivida por ella, sus hijas e hijos.
- 2) Informarle que este tipo de atención la recibirá en un Centro Especializado en Violencia Familiar, en dónde está ubicado, qué tipo de atención le brindarán y si tiene, o no, costo.
- 3) Preguntarle a la usuaria si está dispuesta a recibir la atención. En caso de ser afirmativa la respuesta, pasar al siguiente punto.
- 4) Realizar, en conjunto con ella, un plan de seguridad una vez valorado el riesgo, en caso de que sea necesario:
 - a) Escapar del agresor
 - b) Recuperar a sus hijas e hijos

- c) Recuperar documentos importantes
- d) Recuperar pertenencias o dinero
- e) Regresar a casa para resolver situaciones específicas del caso

Procedimiento de referencia

- 1) Contactar, vía telefónica, a la Institución que da el apoyo. En esta conversación no se debe proporcionar ningún dato, sólo comentar el caso en sus rasgos generales.
- 2) La comunicación del caso debe ser, desde el inicio de la referencia, con una sola persona (responsable de referencia de casos o trabajo social designada por la institución que refiere y a quien se refiere).
- 3) Acordar la hora en que se deberá presentar la mujer, qué documentos debe llevar, con quien será la cita, acordar la ruta y proporcionar los datos de quien acompañará a la mujer.
- 4) En lo posible, la responsable de la referencia en el Centro de Atención Especializada estará en permanente comunicación a donde se haya canalizado la mujer.

III. PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE CASOS DE ALTO RIESGO DESDE UNA COMUNIDAD A UN REFUGIO

Este protocolo se recomienda cuando la mujer y/o sus hijas e hijos están en una situación de violencia de alto riesgo y necesiten protección antes de ingresar a un refugio.

Características de un caso de alto riesgo

Las siguientes características nos pueden indicar un caso de alto riesgo por violencia familiar:

- La vida de la mujer, sus hijas e hijos, está en riesgo por lesiones o padecimientos, producto de la violencia familiar.
- Existe amenaza o intento de homicidio, por parte del agresor, hacia la mujer, sus hijas e hijos y redes familiares de ella.
- Violencia sexual hacia la mujer y /o sus hijas e hijos.
- Trata de personas.
- Cuando la usuaria es perseguida, por la pareja o ex pareja, si ha intentado huir.
- Cuando la usuaria es retenida, contra su voluntad, en el hogar o en algún otro sitio.
- Cuando la usuaria desea cambiar su lugar de residencia debido a la influencia o poder del agresor en la comunidad en la que vive.

¿Quién aplica el protocolo?

- Quienes integran la red comunitaria
- Las organizaciones o instituciones que brindan atención especializada en violencia familiar, de género y sexual
- Las autoridades municipales
- Las y los líderes religiosos

Procedimiento de acción y protección de la red comunitaria de apoyo de un caso de violencia familiar de alto riesgo dentro de la comunidad

Si la mujer permanece en el hogar:

Realizar un plan de seguridad, en conjunto con la mujer, que proteja su seguridad y la de sus hijas e hijos. Este plan debe ir encaminado a:

- Cómo actuar para protegerse en caso de que sospeche que puede ocurrir un hecho violento y a quien avisar en caso de que así sea.
- Qué hacer cuando suceda un hecho violento. A quien pedir apoyo, acordar una palabra clave que indique que la mujer necesita ayuda, huir en cuanto haya oportunidad, permanecer en el hogar si el huir la pone en mayor riesgo o cómo protegerse en lo que llega alguien que la pueda ayudar.
- Qué documentos y pertenencias debe reunir en una maleta o bolsa (actas de nacimiento de ella y sus hijas e hijos, documentos escolares, credenciales, documentos importantes, dos mudas de ropa por integrante de familia) y a quien puede hacer entrega de éstos, por si se ve obligada a salir de emergencia del hogar o no quiere que alguien que pueda delatarla, se dé cuenta de su huida.
- Vigilar y estar atentos de situaciones que puedan detonar un suceso violento contra la mujer y actuar para prevenirlo o evitarlo.
- Toda comunicación con la mujer deberá ser de tal manera que el agresor no sospeche que está recibiendo ayuda, ya que esto podría detonar y/o agravar la violencia.
- Retirar tijeras, cuchillos, etcétera, Al detonar el hecho no permanecer en la cocina, estar alejada de ventanas y tratar de acercarse a la puerta de salida.

Si la mujer ha salido del hogar:

- En caso que la red familiar de la mujer sea vulnerable o inexistente, recurrir a la red social de apoyo.
- Si la mujer está herida, es importante atenderla médicamente; si las heridas son de gravedad, buscar atención médica.

- Si no está herida, y la mujer está de acuerdo, llevarla a un lugar seguro y que no sea conocido por el agresor, puede ser una casa de transición, una iglesia o el domicilio de una integrante de la red social que pueda prestar este tipo de apoyo.
- Si la mujer necesita hablar con alguien porque se encuentra en crisis debido a la situación que está pasando, se puede recurrir a una líder espiritual, una psicóloga o una persona que pueda dar consejo y tranquilidad a la mujer y que sea de confianza para ella. Si la mujer no desea hablar con nadie, hay que respetar su decisión, sin embargo, no hay que dejarla sola en el domicilio; es importante brindarle compañía y estar con ella en caso de que surgiera una crisis emocional.
- Si el agresor es una persona influyente en la comunidad, tiene un arma, es un delincuente o es muy agresivo, la confidencialidad es nuestra mejor defensa; por lo que es importante mantener en secreto el paradero de la mujer, por su seguridad y la seguridad de quienes la apoyan.
- Establecer guardias en el domicilio en el cual se haya refugiado, a la mujer, para poder actuar en caso de que el agresor descubra el paradero de ella.

Si el hecho violento está sucediendo en ese momento:

- Llamar al 066 ó 089 para denunciar lo que está sucediendo.
- Tratar de identificar si el agresor tiene un arma.
- Avisar a las autoridades más cercanas lo que está sucediendo y pedir apoyo para detener al agresor.
- Si es posible, evitar que las hijas e hijos de la mujer presencien el hecho
- Si el agresor no representara alto riesgo (sin armas, no influyente, no delincuente), valorar si es oportuno pedir a los hombres que integran la red de apoyo, que ingresen al hogar para detenerlo en lo que llegan las autoridades correspondientes.
- Si se pudo detener al agresor y rescatar a la mujer, pedir a los hombres que se queden con el agresor para tratar de tranquilizarlo. Si la mujer presenta heridas graves, llevarla con quien pueda atenderla médicamente. Si la mujer está de acuerdo, alejarla del hogar para que pueda pensar claramente lo que desea hacer, hablarle de la importancia de que viva una vida sin violencia y cómo se le puede ayudar para salir de esta situación.

Procedimiento si la mujer ha decidido ir a un Refugio

- a) Explicarle lo que es, y no es, un Refugio, cuánto tiempo estará ahí.
- b) El tiempo que tardará en llegar al Refugio, ya sea por los trámites o por la distancia entre el refugio y la comunidad.
- c) Llevarse la maleta que preparó al salir del hogar, si no pudo preparar nada decirle que en el refugio le proporcionarán ropa para ella y sus hijas e hijos.
- d) En caso de que no haya podido tomar sus documentos, crear una estrategia para recuperarlos.

Las acciones de la Red comunitaria

Se designará a dos o tres personas que se harán responsables de dirigir las acciones para que la mujer reciba la atención y protección necesaria. Estas acciones son:

- Contactar al centro de atención especializada en violencia familiar para solicitar la atención para la mujer.
- Conseguir el medio de transporte para trasladar a la mujer al lugar donde será atendida.
- Asegurarse que la mujer reciba la atención adecuada, de lo contrario, buscar otra instancia.
- Si la mujer ingresa a un refugio o instancia que le preste la atención, pedir o proporcionar la información necesaria a dicha institución.
- Procurar que el paradero de la mujer sea confidencial.
- Apoyar a la mujer para que la reintegración, a su entorno, sea libre de discriminación y violencia por parte de las y los habitantes de la comunidad.

IV. PROTOCOLO DE PLAN DE SEGURIDAD

Este protocolo se aplicará en los siguientes casos:

- a) Cuando la mujer haya decidido salir del hogar debido a la situación de violencia y se haya detectado que está en alto riesgo.
- b) Cuando la mujer aún no haya decidido dejar el hogar y exista el riesgo de un estallido de violencia.
- c) Cuando la mujer tenga espacio en un lugar seguro con su red de apoyo familiar o social y aún se encuentre en el hogar.
- d) Cuando el agresor sea quien sale del hogar.

Quién aplica el protocolo

- 1) El o la responsable de crear en conjunto con la usuaria el plan de seguridad, será un integrante de la Red comunitaria que haya tomado el caso o quien esté designado para hacerlo, según los acuerdos a que se lleguen en el interior de la Red comunitaria. Es necesario conocer el

caso a profundidad para realizar el plan de seguridad, ya que éste es personal y debe ir acorde al caso específico. Cada punto del plan deberá contar con el consentimiento de la mujer.

El plan de seguridad

- 1) Se recomienda que la o el responsable, redacte el plan de seguridad en conjunto con la mujer, esto para que a ella le resulte claro y comprensible y, sobretodo, sea acorde a sus necesidades y posibilidades.
- 2) Proporcionar los teléfonos de emergencia, ya sea de alguna instancia o de alguna integrante de la red, a los que puede comunicarse, por si se presentara un estallido de violencia o ante la necesidad de salir del hogar en una situación de emergencia.
- 3) En caso de que no sea posible realizar una llamada, acordar una clave o signo para que un integrante de la familia o vecina(o) de confianza pueda llamar o acudir a solicitar el apoyo.
- 4) Es importante mencionar a la mujer que la situación de violencia que vive, puede disminuir o agravarse en cualquier momento.

Los lineamientos generales a considerar para la creación de un plan de seguridad son:

Si decide salir del hogar:

- Qué debe hacer la mujer cuando haya decidido dejar a su pareja para ingresar a un lugar seguro con una red familiar o comunitaria.
- Qué objetos y documentos debe llevar consigo al salir definitivamente del hogar.
- Qué aspectos legales debe considerar para salir del hogar. Esto se puede consultar en el 01 800 911 25 11, línea del Inmujeres, o bien, línea TELMUJER 01 800 835 685 37
- Si el lugar donde permanecerá es con la red comunitaria, definir en conjunto con esta red, las medidas de seguridad encaminadas a:
 - Un incidente con, o provocado por, el agresor
 - Con quién compartirá la mujer la seguridad de sus hijas e hijos, por ejemplo, quién puede pasar por ellas y ellos a la escuela, además de la mujer. La madre plasmará su autorización y firma en un documento sencillo.
 - A quién de los familiares, amistades o vecinas y vecinos, se les puede informar de la ubicación de la mujer.
 - Establecer claves de seguridad ante un incidente o la presencia del agresor. Por ejemplo: gritar una palabra clave, prender y apagar la luz, algún sonido en especial, etc.

Si aún no es posible salir del hogar, o es ella quien permanecerá en él:

- Establecer las medidas de seguridad que se adoptarán en el hogar, encaminadas a evitar los espacios peligrosos en una discusión y tomar decisiones asertivas ante una posible agresión, o la necesidad de salir del hogar.
- Medidas de seguridad en espacios distintos a su hogar (casa de los padres, espacios donde ella realiza sus labores cotidianas) para prevenir un ataque por parte del agresor.
- Uso de claves para alertar a las y los hijos, familiares o amistades, en un incidente de violencia. Por ejemplo: gritar una palabra clave, prender y apagar la luz, algún sonido en especial.
- A quien o quienes llamará en caso de un incidente.
- Acciones de las y los integrantes de la familia en un incidente violento.
- La o el responsable de la Red comunitaria, deberá hacer llamadas o visitas de seguimiento a la mujer, o con un familiar de confianza, en lo que se define su salida o permanencia en el hogar, en el teléfono y/o horarios o con las personas que ella haya indicado.
- Apoyar emocionalmente y con gestiones que ella no pueda realizar, pero que la Red comunitaria sí pueda hacer.

V. PROTOCOLO DE USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LOS CASOS DE VIOLENCIA DETECTADOS EN LA COMUNIDAD

Es importante ser muy cuidadosas/os con la información que se genera cuando se atiende violencia familiar, ya que ser discretas/os y mantener la confidencialidad de los casos, es la forma más segura de proteger a la mujer que vive violencia, a su familia y a nosotras mismas/os.

Este protocolo se aplicará en los siguientes casos:

- a) Cuando se detecte que el caso es de alto riesgo.
- b) Cuando sea necesario referir a una mujer a un centro de atención especializado.
- c) Cuando alguna autoridad o familiar involucrada/o en el caso, necesite conocer la información para algún tipo de gestión. Esto será con la autorización de la usuaria y después de un análisis, por parte de los responsables de la información, para determinar la pertinencia de dar a conocer esta información a quien la solicita.

Es importante saber que:

El enlace. Es la persona u organización que forman parte de una Red comunitaria y que realiza las gestiones necesarias para apoyar la referencia de la familia y /o de la mujer a un Centro de Atención Especializado.

La instancia a la que se refiere. Es el Centro de Atención Especializado en violencia contra las mujeres.

- 1) La información obtenida a partir de la entrevista con la mujer y/o la aplicación del cuestionario para medir tipos y niveles de violencia es estrictamente confidencial, por lo que no podrá ser revelada a personas y/o instituciones que no estén implicados en la referencia, salvo excepciones para procesos legales o autorización de la mujer.
- 2) Sólo podrán tener acceso a esta información las personas destinadas por la red comunitaria y el responsable de la referencia en la institución a donde se canalizará el caso.
- 3) La información del caso se guardará en un lugar seguro y al que sólo tendrán acceso, un máximo de dos personas integrantes de la red comunitaria, a menos que el caso requiera lo contrario.
- 4) Al referir el caso al Centro de Atención Especializado se enviará la información por fax o correo electrónico, si es posible, o entregada personalmente al responsable de la referencia en la instancia. Pedir acuse de recibo de la información entregada.
- 5) Es recomendable que la o el responsable de la referencia, por parte de la red comunitaria, se quede con una copia del caso.
- 6) Cuando el caso sea de riesgo extremo, se sugiere que se manejen códigos o claves que sólo sean conocidos por las personas u organizaciones a cargo de la referencia.
- 7) Las personas encargadas de recopilar, transmitir y recibir la información deberán firmar un acuerdo de confidencialidad, del cual la usuaria deberá tener una copia.
- 8) La seguridad de las personas, y organizaciones, está ligada a la seguridad y manejo de la información; casos de alto riesgo hacen que la comunicación de las referencias sea sumamente cuidada, con cautela y discreción. Los casos de violencia en cualquier momento pueden cambiar de nivel, es decir, pasar a alto riesgo, medio o bajo, según las circunstancias que rodean a quien la vive y las condiciones cambiantes del agresor. Por ello se sugiere que:
 - Todos los datos de la población atendida deberán estar en documentos que, de ser posible, se tengan numerados en un archivo bajo llave y resguardados por una responsable. De ser posible, contar con un respaldo electrónico de dicha información.
 - No divulgar los detalles del caso a personas que no tengan necesidad de saberlo o en lugares en los que alguien más pueda escuchar.
 - Quienes tengan la información de las instituciones o información del caso, firmarán un acuerdo de confidencialidad y respeto.
 - La información generada de un caso sólo se dará a conocer en las siguientes condiciones:
 - Ante la solicitud de un juez.
 - Por alguna situación crítica de salud pública.

- Parcialmente se puede con amistades o familiares de la usuaria según el caso (atención médica hospitalaria, por ejemplo).
- Con personas que representan legalmente a la usuaria.

8. GUÍA DE DETECCIÓN DE TIPOS Y NIVELES DE VIOLENCIA

Introducción

Entender el fenómeno de la violencia familiar resulta complejo por su multifactorialidad, por el contexto en que se desarrolla, por la forma en que se ejerce, por el accionar de quien se convierte en receptora o receptor y por la falta de respuesta efectiva u oportuna de los actores encargados de resarcir el daño, muchas veces por la ausencia de herramientas que permitan la atención a las víctimas de este problema, actualmente considerado de salud pública.

La violencia es relacionada en la mayoría de las veces única y exclusivamente con la agresión física, por lo que muchas veces representa un problema diagnosticarla cuando no existen huellas evidentes, sobretodo, cuando el agresor encuentra nuevas formas de ejercerla sin dejar rastro en el cuerpo. La depresión, el miedo, los intentos de suicidio, el dolor, el sufrimiento, la pérdida de oportunidades para lograr las propias metas, la pérdida de la autoestima, en resumen, las vidas de las mujeres, niñas y niños destrozadas por la violencia, es una de las caras más dolorosas de este problema y, sin embargo, la más difícil de cuantificar, sin contar con que esta violencia multiplica sus efectos hacia el futuro, convirtiéndose en la vía para resolver los conflictos. El resultado: son niñas y niños víctimas o testigos que tienden a repetir esas conductas en su vida adulta.

Es por ello que se vuelve indispensable que las mujeres líderes organizadas y constituidas en redes de apoyo, conozcan las diversas manifestaciones de este problema, pues son ellas quienes al estar en contacto directo con las mujeres que viven violencia y que se encuentran en regiones o comunidades alejadas a centros de atención especializada, son el primer acercamiento para interrumpir el ciclo de violencia.

Esta guía describe de manera sencilla y accesible los tipos y niveles de violencia, mediante una serie de preguntas y respuestas, gráficas e imágenes para su fácil comprensión y aplicación.

RUTA CRÍTICA PARA LA REFERENCIA

Cuando se recibe a la mujer debemos encontrarnos en un estado relajado que muestre a la usuaria que puede externar su situación, al mismo tiempo debemos estar alerta ya que aún no sabemos el grado de peligrosidad en que esté la mujer y, en consecuencia, nosotros.

1. Invitarla a pasar o a moverse a una zona más segura, dependiendo del lugar donde se encuentre.

2. Proporcionar atención en crisis de primer orden:

- a. Observe, escuche y sienta a la persona.
- b. Evalúe condición anímica y de conciencia en la persona.
- c. No juzgue a la persona; escúchela y acompáñela.
- d. Evite que la persona se lastime a sí misma o a otros.
- e. Dialogue con la persona, de forma calmada, positiva y fortalecedora.
- f. En lo posible, abrace a la persona y aconseje tranquilidad.
- g. Ponga a la persona en estado de comodidad física.
- h. Pida a la persona que realice respiraciones profundas y cíclicas (sin parar).
- i. Inicie un diálogo calmado en el cual, usted escuchará más de lo que pueda hablar, lo que le permitirá detectar sus necesidades.
- j. Todo sentimiento doloroso o triste expresado por la persona, puede servirle para reflexionar sobre quien tiene el control de sus emociones.

3. Utilizar la información del instrumento para identificar tipo de violencia, nivel de riesgo, perfil del agresor, nivel de corruptibilidad y preguntar si está dispuesta a recibir ayuda.

4. Indagar si la usuaria cuenta con un familiar o persona de confianza que pueda resguardarla y preguntar el tiempo que ella considera podría estar con dicha persona.

5. Canalizar, con su red de apoyo o a la casa de emergencia (la casa de emergencia se utiliza recomendablemente entre dos noches a tres en lo que se hacen todos los protocolos para el traslado de la mujer) siempre y cuando la mujer esté de acuerdo.

6. Hacer acompañamiento a la casa de emergencia o al centro de atención, según lo requiera el caso, hasta que se encuentre con el eslabón siguiente que le permitirá continuar con su proceso para salir de situación de violencia; dándole continuidad al caso haciendo el seguimiento.

7. Reunión de la red para estudio del caso, ya que la retroalimentación de la experiencia permitirá eficientar cada vez más el ejercicio de la detección y referencia de casos.

¿Qué es la violencia?

La violencia es una conducta humana aprendida e intencional y que ocurre en una relación desigual que tiene como fin último el control, el daño y la destrucción. La violencia intenta obligar al otro a hacer lo que no quiere u obstaculizar lo que sí quiere hacer mediante la agresión. Por ejemplo:

El hombre golpea a la mujer porque ella no accede a tener relaciones sexuales con él. O el hombre golpea a la mujer porque ella quiere visitar a su familia.

¿Es natural la violencia? No. La violencia es un comportamiento aprendido e intencional, pues aunque existan conflictos dentro de las relaciones humanas, el resolverlos mediante la violencia es una decisión.

Violencia familiar

¿Qué es la violencia familiar? Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar.

El agresor es o puede ser el papá, hermano, esposo, novio, concubino, pareja, tío, hijo o cualquier otro hombre con el cual exista o haya existido algún tipo de relación.



¿Cómo se manifiesta la violencia familiar?

Violencia física

- Tu compañero te pega, te da cachetadas, te muerde, te corta, te patea, te quema, te escupe.
- Te avienta cosas.

²⁰ www.depapaya.org/mm/image/Beatrice/1173983858...

- Te detiene contra tu voluntad.
- Te lastima o te amenaza con un arma, puede ser: una pistola, un cuchillo, una navaja, una cadena, un martillo, un cinturón, unas tijeras, un ladrillo u otros objetos pesados.
- Te abandona o te echa de la casa.
- Te descuida cuando estas enferma o embarazada.
- Te pone a ti o a tus hijas e hijos en peligro cuando bebe.



Psicológica

- Tu compañero dice o hace cosas que te humillan, te dan vergüenza, te insulta o se burla de ti.
- Niega darte cariño para lastimarte.
- Amenaza que va a golpearte o que va a golpear a tus hijas e hijos.
- Te acusa de andar con otros hombres.
- Trata de controlarte con mentiras, contradicciones, promesas o esperanzas falsas.
- Te dice que no haces nada bien, que no eres buena madre, que eres floja.



Sexual

- Tu compañero te obliga a tener relaciones sexuales
- Te obliga a participar en actos sexuales que no te gustan
- Critica tu comportamiento sexual
- Te obliga a tener relaciones sexuales cuando estás enferma o cuando tu salud está en peligro
- Te obliga a hacer cosas con otros que no te gustan
- Habla de tu intimidad sexual con otras personas
- Te obliga a tener relaciones sexuales que te humillan o lastiman

²¹ www.hiphopyaik.com/.../2006/04/violencia.jpg

²² Concejodebogota.gov.co/concejo/site/artic/200...



23

Económica

- Tu compañero te niega el dinero para cubrir las necesidades del hogar.
- Se gasta el dinero en alcohol.
- No te proporciona lo necesario para tus hijas e hijos (educación, alimentación, salud).



24

Patrimonial

- Tu compañero rompe tus muebles o tus cosas.
- Mata a tus animales para asustarte o castigarte.
- Destruye tu ropa, retratos de familia u otras prendas personales que saben que te importan.
- Daña tu casa.



25

¿Cómo podemos saber si existe o existirá violencia familiar?

- Los insultos y amenazas aumentan
- El hombre comienza alejar a la mujer de sus amistades o familiares y la humilla.
- Si el hombre comienza a agredir en el noviazgo y matrimonio
- Si la relación es violenta desde que inicia.

²³ Spb.fotologs.net/.../121/funar/1182841425_f.jpg

²⁴ www.esmeralda.gob.mx/images/stories/economica.png

²⁵ www.juandelacierva.com

Se puede afirmar que:

- Si ya sucedió la primera agresión, será más probable que ocurran otras más.
- Si existe maltrato psicológico, será más probable que inicien las agresiones físicas.

¿Por qué sucede la violencia familiar?

Los siguientes son sólo situaciones que pueden dar paso a la violencia, pero no son motivos para que un hombre maltrate a una mujer.

Cultura

- Convivencia de niños y niñas por separado.
Ejemplo: Las niñas y los niños no juegan juntos.
- Marcar diferencias en las actividades de las niñas y los niños.
Ejemplo: Niños juegan a los carritos, no tienen responsabilidades en la limpieza de la casa y las niñas juegan con muñecas y tienen la obligación de hacer los quehaceres del hogar.
- Esperar que las niñas y los niños se comporten como se les ha enseñado que deben de ser.
Ejemplo: las niñas deben ser tiernas y los niños deben ser fuertes o no llorar.
- Creer que los hombres son mejores que las mujeres.
- Creer que la mujer le pertenece al hombre.
Ejemplo: padres que venden a sus hijas para comprar bebidas embriagantes.
- Pensar que las decisiones en la familia las toman sólo los hombres.
Ejemplo: El padre decide qué hacer con el dinero, aunque no siempre lo gane él.
- Poner precio a las mujeres cuando éstas se casan, o recibir un pago por esto.
- Aceptar que la violencia es buena para resolver los problemas, en lugar de hablar para llegar a una solución.

Económicos

- Que la mujer esté a la espera de recibir dinero para cubrir las necesidades del hogar o de las hijas e hijos.
- Que se piense que las mujeres no son confiables para recibir dinero y manejarlo adecuadamente.
- Que las leyes limiten a las mujeres para recibir la herencia o propiedades y por ello los bienes económicos se hereden solamente a los hijos varones.
- Que las mujeres no puedan tener un trabajo fuera del hogar o, en caso de tenerlo, no reciban un sueldo por realizarlo.
- Qué no se les deje ir a la escuela porque se piensa que ellas no lo merecen o no lo aprovecharán.

Legales

- Que no se aplique la ley de igual manera a hombres y mujeres.
- Que las mujeres no sepan leer o escribir.
- Que la ley no apoye o ayude a la mujer cuando es agredida.

Políticos

- Que la mujer sea invisible en las leyes, en los programas de salud y en los medios de comunicación.
- Que la violencia familiar no sea tomada como un problema.
- Que lo que sucede en el hogar sea privado aunque viole los derechos de las mujeres, hijas e hijos.
- Que las doctrinas religiosas no permitan que se hable de la violencia o que incluso la permitan. Ejemplo: "Es tu cruz y debes aceptarla".
- Que las mujeres no puedan organizarse en grupos de participación política o que participen de manera individual²⁶.

Generales

- Malas condiciones de vida. Ejemplo: No contar con el dinero suficiente para pagar los alimentos, la atención médica.
- Que muchas personas vivan y convivan en un mismo espacio, sin privacidad.
- Pobreza.
- Dificultades económicas.
- Relaciones familiares con problemas.
- Problemas de pareja.
- Problemas de salud mental en algún miembro de la pareja.
- Padres y madres que no puedan resolver o cargar con las responsabilidades de criar a las hijas e hijos.

De la mujer

- Que hayan vivido violencia desde pequeñas.
- Que no sepan leer y escribir.
- Pobreza.
- Alejadas de su familia, amistades, etc.
- Baja autoestima.
- Que dependan de otros, principalmente de un hombre.
- Embarazo.
- Adicción a sustancias tóxicas (alcohol, pastillas para dormir).

Del agresor

- Que no tengan empleo o dinero suficiente para resolver sus problemas.
- Que sean intolerantes o agresivos.
- Adicción a sustancias tóxicas.
- Que no estén satisfechos con ellos mismos, con su vida o con lo que tienen.
- Que no sientan compasión por los otros.

²⁶ Fuente: Heise. 1994

¿Cómo sucede la violencia familiar y de género a lo largo de la vida de la mujer?

Antes del nacimiento: Abortar si se tendrá una niña en lugar de un niño, ser golpeada durante el embarazo y que el bebé muera por los golpes.

Infancia: Matar a niñas; violencias físicas, sexuales y psicológicas hacia ellas. Casar a niñas menores de 18 años; mutilación genital femenina; incesto; prostitución y pornografía infantiles.

Adolescencia, juventud y edad adulta: Violencias durante el cortejo y el noviazgo, violaciones durante las citas amorosas; relaciones sexuales impuestas por razones económicas (por ejemplo las estudiantes que tienen relaciones sexuales con hombres maduros a cambio del pago de las tarifas escolares); incesto; abuso sexual en el lugar de trabajo; violaciones; acoso sexual; prostitución y pornografía forzadas; trata de mujeres; violencias cometidas por la persona con quien existe una relación íntima; violaciones dentro del matrimonio; abusos y homicidios relacionados con la dote; homicidio por parte de la persona con quien existe una relación íntima; violencia psicológica; abuso de mujeres discapacitadas; embarazo forzado.

Vejez: “Suicidio” forzado u homicidio de viudas por motivos económicos; violencias físicas, sexuales y psicológicas²⁷.

¿Qué comportamientos presentan las mujeres que sufren violencia familiar?

- Creen que los hombres son más poderosos y mejores que ellas.
- Mujeres que no saben tomar decisiones, que están aisladas de sus amistades o familiares.
- Mencionan no tener motivos para vivir.
- Que no pueden realmente detener la violencia que viven, ya sea porque no tienen la fuerza física, emocional o un lugar a dónde irse.
- Educar a las hijas e hijos en la creencia de que las mujeres deben servir a los hombres.
- Son irritables.
- Con incertidumbre.
- Dudas e indecisiones.
- Creer que ellas tienen la culpa de que las golpeen.
- Ataques de pánico.
- Deprimidas o que manifiestan querer matarse.
- Dependencia de sustancias tóxicas.

²⁷ Fuente: “Violence Against Women”, OMS, FRH/WHD/97.8

Violencia psicológica

¿Qué es la violencia psicológica? Es el tipo de violencia que afecta las emociones. Mediante la crítica, los insultos, el desprecio y el abandono, el agresor va destruyendo la autoestima de la mujer. Este tipo de violencia es en la mayoría de las veces el anuncio de la violencia física.

¿Cuáles son las formas de la violencia psicológica?

- La mentira.
- Gestos de enfado y amenazantes, acercamiento físico intimidatorio, asustar con el tamaño físico.
- La ridiculización ante las otras y otros. Ejemplo: “eres una tonta, eres una inútil, no sirves para nada”.
- Falta de respeto. Ejemplo: Interrumpir cuando ella habla, no escuchar lo que ella dice, no responder a sus preguntas, cambiar lo que ella dice, No respetar sus derechos ni opiniones.
- Abuso de autoridad y confianza. Ejemplo: hacer cosas que a ella le incomodan o que no fueron decididas en conjunto y que a ella le afectan en su vida personal.
- Invasión de la privacidad. Ejemplo: Que el hombre revise sus pertenencias sin el permiso de la mujer.
- El acoso. Ejemplo: perseguirla, atormentarla con preguntas, con insultos, amenazarla.
- El chantaje Ejemplo: amenazar con matarse, matarla o lastimar a sus amistades o familiares si no hace lo que él le ordena o desea.
- Burlarse de su físico o de las actividades que ella realiza. Ejemplo: “estás gorda” “estas vieja” “no sabes ni hacer una sopa”.
- El silencio.
- Las bromas hirientes.
- Los comentarios que la humillen. Ejemplo: “Tarada” “puta”.
- Los gritos
- Los celos
- Alejarla de sus amistades o familiares.
- Acusarla de cosas que la mujer no ha hecho. Ejemplo: “Tu andas con otro hombre”.
- La burla o descalificación de las habilidades de la mujer.
- Los gestos humillantes.
- Las amenazas de ejercer violencia física sobre la mujer o allegados a ella.
- Los insultos.
- La destrucción de objetos con un especial valor sentimental. Ejemplo: un vestido, un collar, un regalo.
- Maltratar animales domésticos en presencia de la víctima.
- Culpar a la víctima de las acciones, problemas y fracasos del agresor.
- Que el agresor se muestre indiferente hacia la mujer o sus necesidades Ejemplo: La mujer refiere tener alguna enfermedad y no es llevada a un médico para que sea atendida.
- Despreciar a la víctima. Ejemplo: insultos, burlas.

- Tratar a la víctima como a una niña pequeña. Ejemplo: “tú no sabes nada”, “no lo sabes hacer”, “necesitas que te diga las cosas una y otra vez”.
- Elogiarla y humillarla al mismo tiempo.
- Hacerle regalos y luego quitárselos.
- Restarle autoridad frente a los otros. Ejemplo: “Aquí se hace lo que digo yo, no tu madre”.

¿Qué sensaciones produce en la persona agredida la violencia psicológica?

- Se siente confundida
- No sabe qué hacer o como actuar
- Se siente humillada
- Se siente ofendida
- Duda sobre sus propias capacidades

¿Por qué una mujer no puede abandonar tan fácilmente a su agresor?

Como consecuencia de las constantes agresiones a la psique, las mujeres desarrollan una serie de padecimientos y secuelas psicológicas que acaban con su capacidad de respuesta y decisión.

Estos son:

- Se muestran sumisas para no “hacer enojar” a su agresor.
- Fingen no sentir dolor por lo que están viviendo.
- Aprenden a vivir con la violencia.
- Niegan que viven violencia.
- Dicen estar agradecidas porque su agresor “no siempre les pega”, “ya no les ha pegado” o “les pega poquito”.
- A veces se sienten muy contentas y otras veces tristes sin existir un motivo.
- Crisis de ansiedad
- Depresión
- Tienen sentimientos negativos y no saben cómo explicarlos (humillación, vergüenza, culpa, ira)
- Pierden confianza en sí mismas.
- Pierden interés en actividades que antes les gustaban. Ejemplo: bailar, ir con sus amigas, pasear con sus hijas e hijos.
- Se vuelven más dependientes de las personas o se aleja de su familia o amistades.
- Están en constante alerta tratando de evitar un hecho violento.
- No pueden dormir o duermen mucho.
- Fingen no vivir violencia.
- Han pensado en suicidarse.
- Su autoestima se hace pequeña.
- Se muestran desconfiadas o se molestan cuando alguien les pregunta sobre su situación.

- Se vuelven agresivas con sus familiares o amistades, incluso con sus hijas e hijos.
- Se sienten y se vuelven más vulnerables.

¿Qué padecimientos físicos y psicológicos manifiestan las mujeres que viven violencia?

- Falta de apetito o mucha hambre.
- No pueden dormir o duermen más de lo normal.
- Dolores de cabeza o de los brazos, piernas, etc. que no se quitan con medicamento.
- El corazón late muy rápido y muy lento a la vez, su respiración es agitada.
- No pueden concentrarse en las actividades que realizan.

Violencia física

¿Qué es la violencia física? Es el tipo de violencia más visible porque el daño es manifestado en el cuerpo de quien la recibe.

¿Qué tipo de agresiones refiere quien padece este tipo de violencia?

- Empujones
- Jalones de pelo
- Bofetadas
- Golpes y /o heridas en cualquier parte del cuerpo producidos por algún objeto o cualquier parte del cuerpo del agresor
- Agresiones sexuales
- Intentos de estrangulamiento
- Amenazas de muerte
- Golpes o heridas con armas de fuego o punzocortantes (machetes, cuchillos, navajas, etc.)
- Ser encadenada o encerrada por el agresor.

¿Qué signos presentan las mujeres violentadas físicamente?

- Moretones
- Torceduras
- Laceraciones (raspones)
- Fracturas
- Lesiones en los músculos
- Esguinces
- Mutilaciones
- Quemaduras
- Golpes severos en la cabeza.

Este tipo de manifestaciones se localizan en la mayoría de las veces en el estómago, espalda, en la cabeza y cuello, así como en los muslos y nalgas. Es

importante estar atentas(os) a heridas o lesiones en cicatrización. Las heridas en los antebrazos pueden ser el resultado de un intento de defensa propia. El grado o tipo de herida no necesariamente refleja la gravedad del ataque, por ejemplo, un intento de asesinato con arma de fuego no deja rastros físicos.²⁸

La violencia física puede provocar, e incluso, llegar al asesinato. Es importante mencionar que en muchas ocasiones las lesiones producidas no se ven pues son internas y el daño se puede ver tiempo después.

¿Qué es la violencia física por omisión²⁹? privar al otro de los alimentos, bebidas, medicinas, prohibirles la salida de su casa o mantenerlos en condiciones inadecuadas y perjudiciales.

¿Cuáles son las secuelas de la violencia física a largo plazo?

- Agotamiento físico
- Síntomas de cansancio en el rostro
- Falta de Apetito
- Falta de sueño
- Pérdida de peso repentina
- Timidez
- Discapacidades Ejemplo: No poder caminar, hablar o moverse por las lesiones ocasionadas por la violencia.

Violencia sexual

¿Qué es la violencia sexual? Es la acción u omisión mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para consentir.

La violencia sexual abarca el sexo sin consentimiento de la persona, incluyendo el uso de fuerza física, las tentativas de obtener sexo sin consentimiento de la otra persona, la agresión en órganos sexuales, el acoso sexual incluyendo la humillación sexual, sexo bajo el uso de la fuerza dentro del matrimonio, el matrimonio de menores, la prostitución forzada y venta de mujeres, el aborto forzado, negar el derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades, y los actos de violencia que afecten a la integridad sexual de las mujeres tales como la revisión para comprobar la virginidad.

La violación consiste en realizar cópula con persona distinta de cualquier sexo, utilizando fuerza física o moral suficiente para lograr el sometimiento de la víctima. Para los efectos de la legislación penal se entiende por cópula la

²⁸ FAWCETT, GILLIAN Et. *Los servicios de salud ante la violencia doméstica*. México:IMIFAP, 1999, 146 P. p.80.

²⁹ FALCÓN TORRES MARTA. *La violencia en casa*. Marta Torres Falcón. México: Croma Paidós. 2002. 31 p. p.31

introducción del pene en el cuerpo vía vaginal, anal u oral. Si la violación existe entre cónyuges o concubinos se impondrá la pena de 8 a 14 años de prisión.

El abuso sexual, consiste en la introducción por vía vaginal o anal de cualquier elemento o instrumento distinto del pene, mediante el uso de la fuerza física o moral suficiente para el sometimiento de la víctima, sea cual fuere el sexo de esta.

¿Qué comportamientos comprende la violencia sexual?

- Se le niega a la mujer el demostrar su afecto sexual.
- Se minimizan los sentimientos y necesidades sexuales de la mujer.
- El agresor hace bromas sexuales en presencia de la víctima con una clara intención de incomodarla.
- El agresor le niega a la mujer el derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar otras medidas de protección contra las enfermedades de transmisión sexual.
- Se critica a la mujer en términos sexuales.
- La mujer es referida con términos sexuales insultantes: "prostituta," "frígida."
- La mujer es tocada sexualmente contra sus deseos.
- La mujer es tratada como objeto sexual.
- El agresor es infiel.
- La mujer es tocada sexualmente de manera que no le gusta.
- Se le exigen las relaciones sexuales.
- El agresor amenaza si le niegan la relación sexual.
- La mujer es forzada a desnudarse como forma de humillación (ésto puede suceder frente a las y los niños en el hogar).
- El agresor fuerza a la mujer a presenciar sus actos sexuales con otros u otras.
- La mujer es forzada para sostener prácticas sexuales incómodas o que no le gustan.
- Las relaciones sexuales son utilizadas para lastimar a la mujer; el agresor usa objetos y/o armas en los actos sexuales.
- Ocurren actos de violencia que afectan la integridad sexual de la mujer, revisión para comprobar la virginidad o comprobar si no ha tenido relaciones sexuales con otro hombre.
- Es forzada a prostituirse (estar con otros hombres que le pagan por sexo).
- La trata de personas con fines de explotación sexual.
- Es forzada a tener relaciones sexuales sin su consentimiento con una o varias personas (violaciones tumultuarias).

La violencia sexual se considera de alto riesgo

¿Qué es la violación? La violación consiste en realizar cópula con persona distinta de cualquier sexo, utilizando fuerza física o moral suficiente para lograr

el sometimiento de la víctima. Para los efectos de la legislación penal se entiende por cópula la introducción del pene en el cuerpo vía vaginal, anal u oral. Si la violación existe entre cónyuges o concubinos se impondrá la pena de 8 a 14 años de prisión.

¿Se considera violación el acto sexual forzado entre esposos? Sí, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) determinó que sí existe el delito de violación en el matrimonio.

¿Qué secuelas presenta la mujer víctima de violencia sexual?

Lesiones y padecimientos físicos

- Dolor en el abdomen
- Sangrado vaginal o anal
- Moretones
- Cambio de forma del área afectada
- Desmayos
- Objeto incrustado en un orificio del cuerpo
- Dolor en la ingle o en los genitales, que puede ser insoportable
- Hinchazón
- Vómito
- Heridas
- Dolor al orinar o incapacidad para orinar
- Olor fétido en las secreciones vaginales
- Enfermedades de transmisión sexual
- SIDA
- Embarazo no deseado
- Aborto provocado o hijo no deseado.

Secuelas psicológicas

- Pesadillas
- Depresión
- Falta De Concentración
- No poder comer o comer más de lo normal
- No poder dormir o dormir más de lo normal
- Sentimientos de ira
- Humillación
- Culparse de lo sucedido
- Depresión profunda
- Abusar del alcohol
- Recordar lo sucedido una y otra vez
- Abuso de drogas
- Pensar en el suicidio
- Ansiedad

Secuelas psicofisiológicas

- Incapacidad para lograr o mantener la respuesta física sexual a la excitación

- Incapacidad para sentir placer
- Dolor al tener relaciones sexuales
- Dolor en la vagina que impide tener relaciones sexuales.

¿En que situación se debe canalizar a un servicio médico a una persona que ha sufrido violencia sexual?

Si es deseo de la víctima denunciar el hecho delictivo, el traslado inmediato será, a Servicios Periciales, a efecto de que un médico legista certifique lesiones presentadas, así como resguardo de evidencias; esto para no perderlas o contaminarse, ya que es el fundamento esencial del proceso legal para el presunto responsable, es decir, debe quedar plasmado en las opciones en caso de denuncia, cuál sería la ruta, y en caso de no denunciar, cuál sería el proceso.

La simple sospecha de un abuso sexual o violación es motivo de revisión médica, si hay dolor en el área genital, si hay sangrado u orina con sangre, si la mujer presenta dificultades al orinar o si existe algún objeto extraño introducido en los genitales (vulva o ano).

¿Qué no hacer ante un caso de violencia sexual?

- No se debe ignorar la posibilidad de un sangrado interno.
- No ofrecer opiniones personales sobre lo sucedido.
- No acusar o confrontar con la víctima.
- No alterar ni tocar posibles evidencias de una agresión física o abuso, a menos que exista una emergencia médica.

Si se sospecha de una agresión física o de un abuso sexual

- No permitir que la víctima se cambie de ropa ni que se bañe.
- No permitir que la víctima camine, a menos que sea absolutamente necesario.
- No intentar retirar el objeto extraño (en caso de que existiera).

Violencia económica

¿Cómo se define la violencia económica? Lo que hace el agresor y que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el dinero o pagar menos por el trabajo realizado³⁰.

¿Cómo afecta la violencia económica? Afecta la autoestima de la víctima y aumenta su dependencia hacia el agresor.

³⁰Ley General De Acceso De Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencia. Op. Cit. Capitulo II

¿Qué acciones realiza el agresor contra la víctima cuando ejerce violencia económica?

- Le reclama a la mujer la forma en cómo gasta el dinero.
- La prohibición para trabajar o estudiar.
- Le da poco dinero.
- Amenaza de no dar dinero.
- Impide que la mujer decida cómo gastar el dinero.

¿Qué es violencia patrimonial? Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la mujer. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

¿Qué daños ocasiona la violencia patrimonial? Se interpreta como el inicio de un daño mayor, sobretodo cuando el objeto o bien robado o destruido tiene un valor significativo o sentimental para la víctima, o la limita al quedarse sin recursos económicos que le ayuden a no depender del agresor.

La progresión de la violencia

¿Ocurre de forma repentina el primer suceso violento? No. Las primeras manifestaciones violentas no se pueden ver. El agresor disfraza de buenas intenciones sus acciones.



Ilustración 1. Ruleta del poder y control

¿Cómo identificar en qué nivel de control se encuentra la mujer?

Aplique el siguiente cuestionario³¹ para detectarlo:

	SI	NO	A VECES
1. Controla habitualmente mi tiempo.			
2. Es celoso y posesivo.			
3. Me acusa de ser infiel y coquetear.			
4. Me desanima constantemente a salir o mantener relaciones con los amigos o la familia.			
5. No quiere que estudie.			
6. No quiere que trabaje.			
7. Controla mis gastos y me obliga a rendir cuentas.			
8. Me humilla frente a los demás.			
9. Rompe y destruye objetos de valor sentimental.			
10. Me amenaza.			
11. Me agrede.			
12. Me fuerza a mantener relaciones sexuales.			
13. Agrede a los animales de compañía			
14. Me desautoriza delante de los hijos.			
15. Compite con los hijos por mi atención			

³¹ ALVAREZ ALVAREZ, ANGELES. *Guía para mujeres maltratadas*. p.35

Si has colocado positivo:

SI, A VECES en las casillas 1, 2, 3

Te encuentras en el proceso de inicio hacia posibles maltratos.

Si has colocado positivo:

SI, A VECES en las casillas 4, 5, 6

Te encuentras en el proceso de gestación de la dependencia.

Si has colocado positivo:

SI, A VECES en las casillas 6, 7

Te encuentras en el proceso de control económico.

Si has colocado positivo:

SI, A VECES en las casillas 8, 9, 10, 11

Te encuentras en el proceso de maltrato muy grave.

Si has colocado positivo:

SI, A VECES en la casilla 12

Sufres abuso sexual.

Si has colocado positivo:

SI, A VECES en las casillas 13, 14, 15

Te encuentras en situación de maltrato psicológico/emocional.

¿Qué sucede cuando los hechos violentos son más frecuentes? Podemos hablar de un riesgo alto para la mujer, pues ha entrado a lo que Leonor Walker³² define como “El ciclo de la violencia”.

¿En qué consiste este ciclo de la violencia³³? Se compone de tres fases distintas, las cuales varían en tiempo e intensidad, para la misma pareja y entre las diferentes parejas.

Fase uno: la etapa de aumento de la tensión

Durante esta etapa ocurren incidentes de agresión menores. La mujer puede manejar estos incidentes de diferentes formas. Es sumisa, trata de anticiparse a lo que el agresor desea o lo evita para que él no se altere y ella trata de no enojarse con el agresor.

El agresor: Amenaza, se enoja, discute, culpa, provoca aumento de tensión en la relación.

³² Profesora de la Nova Southeastern University de Florida (EEUU) y dedicada durante más de treinta años a la investigación de la violencia contra las mujeres y la atención psicológica a las víctimas.

³³ WALKER, LEONOR. *The Battered Women (Las Mujeres Agredidas)*, Harper and Row Publishers, Inc. Nueva York, 1979., pag. 55.

La mujer: Trata de calmar y complacer al agresor e intenta controlar la agresión o puede ser que se niegue a cumplir sus exigencias para que el hecho violento se dé rápido y enfrentarlo lo más pronto posible en vez de seguir sufriendo la espera.

¿Cómo se puede identificar a una mujer que está viviendo esta fase?

- Niega su enojo por las agresiones sufridas.
- Negocia con el agresor.
- Busca excusas o justificaciones por las agresiones sufridas.
- Culpa a otras personas o situaciones.
- Niega su terror de ser víctima de un estallido de violencia.
- Está convencida de controlar la situación.
- Se muestra pasivas ante su agresor.
- Aumenta su enojo y su descontrol ante agresiones “menores”.
- Trata de manipular el comportamiento de otros ante el agresor para evitar el enojo de éste.
- Excusa ante los otros los comportamientos del agresor.
- Se aleja de su familia, amigos, etc.
- Está ansiosa.
- Está deprimida.
- Padece insomnio o duerme en exceso.
- Pérdida o aumento de apetito.
- Fatiga.
- Dolores de cabeza.
- Enfermedades estomacales.
- Reacciones alérgicas en la piel.
- Dolores musculares.
- Enojo o terror paralizante.

Fase dos: el incidente agudo de agresión

La fase dos se caracteriza por una descarga incontrolable de las tensiones que se han venido acumulando en la fase uno. Esta falta de control y su gran destructividad distingue al incidente agudo de agresión de los incidentes menores de agresión de la fase uno. Durante la fase dos, tanto el agresor como la mujer agredida aceptan completamente el hecho de que su ira está fuera de control. En la fase dos, su rabia es tan grande que pierde el control sobre su comportamiento.

¿Cómo podemos saber que la mujer ha pasado esta fase?

- La mujer reporta agresiones como: golpes, empujones, bofetadas, rasguños, arrancar la ropa, etc. muchas veces acompañado del uso de armas u otros objetos que dañan la salud, humillaciones, amenazas, burlas, prohibiciones, descalificaciones, condicionamientos, críticas destructivas, chantajes etc. todo esto en un clima de tensión extrema o

de terror. Relaciones sexuales forzadas, tocamientos, burlas de la sexualidad, palabras obscenas etc.

- Físicamente presenta heridas o contusiones, que pueden ser de gravedad para su vida.
- Disocia lo que le ocurre de su persona.
- Incredulidad por lo sucedido.
- Recuerdan los detalles de lo sucedido con exactitud.
- En el momento del estallido, cuidan sus movimientos en exceso.
- Minimiza sus heridas.
- No buscan ayuda a menos de que estén gravemente heridas.
- Colapso emocional de 24 a 48 horas después del hecho (Depresión, Indiferencia, sentimientos de impotencia).
- Aislamiento.
- Síndrome de atención retardada (no piden ayuda inmediatamente después de la agresión, sino hasta 3 o 4 días después, incluso en el caso de una costilla rota).
- En ocasiones agreden a quienes intentan ayudarles en el momento de la explosión (policías, familiares, etc.)

¿Cuánto dura esta fase? Esta fase es la más corta pero la más dañina, puede durar de 2 a 24 horas, pero las consecuencias son terribles.

Fase tres: amabilidad, arrepentimiento y comportamiento cariñoso

Así como la brutalidad está asociada a la fase dos, la tercera fase se caracteriza por un comportamiento extremadamente cariñoso, amable y de arrepentimiento por parte del agresor. Sabe que ha ido demasiado lejos y trata de compensar a la víctima. En esta fase, el agresor se comporta constantemente de manera encantadora y cariñosa. Se siente generalmente arrepentido de su acción en las fases previas y manifiesta su arrepentimiento a la mujer agredida. Suplica que lo perdone y le promete que no lo hará nunca más. El agresor cree verdaderamente que nunca más le hará daño a la mujer que ama, cree que puede controlarse por sí solo de ahora en adelante. También cree que le ha enseñado a ella tal lección. Que ella nunca más se comportará de tal forma y, por lo tanto, él no estará tentado a golpearla. Se las arreglará para convencer a todos los que estén involucrados que esta vez es realmente cierto. Iniciará acciones con el propósito de demostrar su sinceridad. Dejará de beber, de ver a otras mujeres, de visitar a su madre, o de cualquier cosa que afecte su estado interno de ansiedad, se arrepiente, demuestra afecto; promete no incurrir de nuevo en la violencia; minimiza la violencia, pide que no se le haga perder la paciencia etc.

¿Cómo identificar que la mujer se encuentra en esta fase?

- Surgimiento de esperanzas
- Tiene expectativa de cambios
- Sentimiento de culpa o de lástima
- Sensaciones de vacío o soledad

- Resentimientos
- Pérdida de energía
- Miedos
- Deseos de compensar las pérdidas y reconciliarse con el agresor
- Confianza
- Se vuelven cariñosas o hirientes con el agresor
- Sensaciones momentáneas de felicidad
- Miedo o enojo que las motiva para dejar al agresor
- Temor de la fase siguiente
- Angustia.

¿Cuánto dura esta fase? Al igual que la fase uno, no tiene un tiempo específico, pero es más corta que la fase uno y más larga que la fase dos, existe la posibilidad de que en etapas muy avanzadas de este ciclo, esta fase consista sólo en la ausencia de violencia.

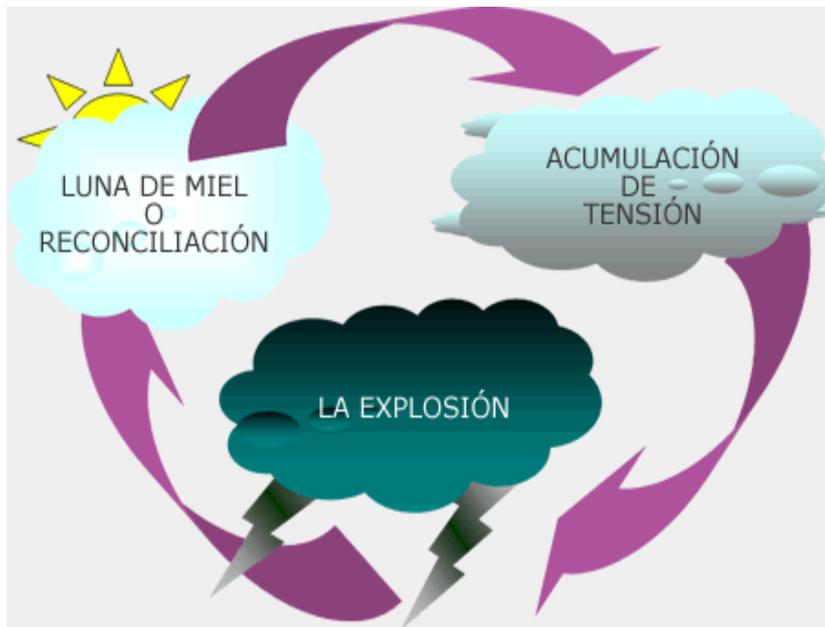


Ilustración 2. Ciclo de la violencia CEPAVI. ³⁴

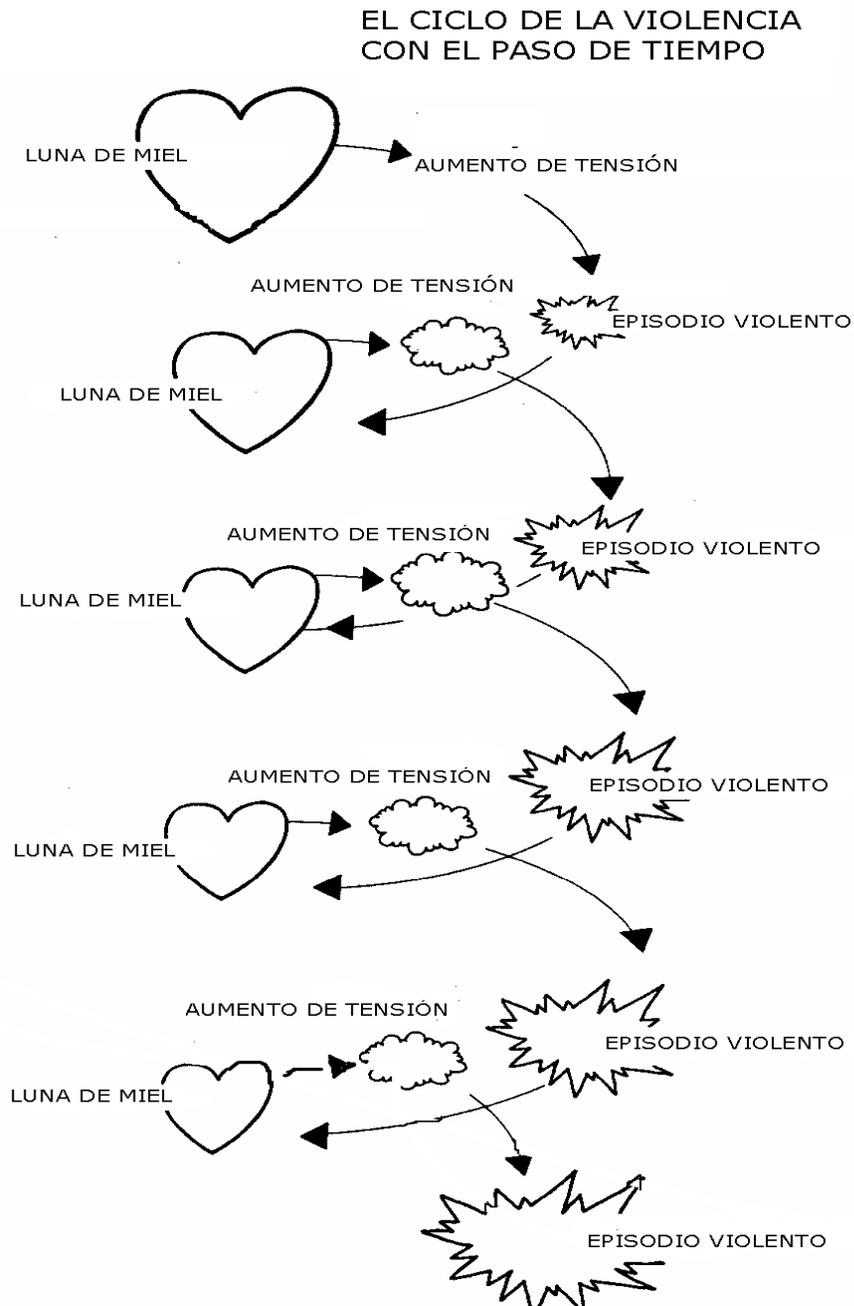
¿Cuál de estas fases es la más propicia para rescatar a la mujer en este ciclo de violencia? Aunque las llamadas a la policía o a personas que puedan ayudar se dan más en la fase dos, es en la fase tres donde es más probable que la mujer huya de la relación, aunque el arrepentimiento que muestra el agresor puede influir para que ella desista de su decisión.

¿Por qué si la fase dos es la más violenta, las mujeres rechazan la ayuda? Por miedo, ya que ellas no están seguras de que quien intervenga pueda detener al agresor, sino todo lo contrario, que el nivel de violencia aumente.

³⁴ Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, se constituye como parte del Organismo Estatal (DIF Jalisco)

La teoría señala que el ciclo es cada vez más corto, el episodio violento ocurre cada vez con más frecuencia y la “luna de miel” es cada vez más corta, por lo que la mujer confía cada vez menos en su capacidad para resolver esta situación.

El ciclo de la violencia con el paso del tiempo³⁵



³⁵ FISHER, VIRGINIA M. *Working with battered women: A handbook For health care professionals* available at www.hotpeachpages.net/canada/air/medbook p.10

Mapa del Cuerpo³⁶

Es preferible tomar fotografías de las heridas de la mujer, sin embargo, si no disponemos de una cámara fotográfica, podemos usar el siguiente *Mapa del Cuerpo* para indicar poniendo los signos que corresponda en las imágenes del cuerpo o cabeza de acuerdo al tipo de herida o dolor que manifieste la mujer.

Es importante que ponga el nombre y la edad de la persona a la que se le va a aplicar este mapa.

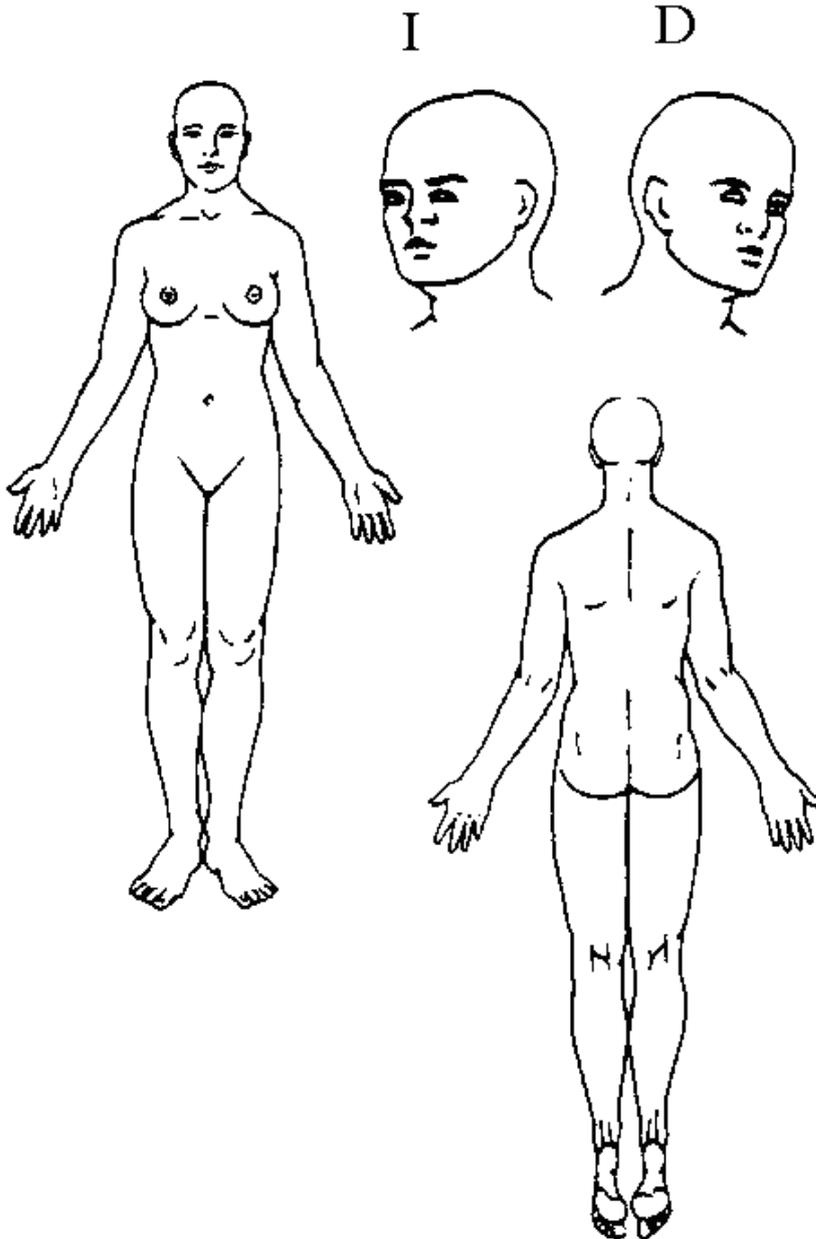
Tabla de signos para identificación de heridas

SIGNO	TIPO DE HERIDA
	Abrasión o ulceración no profunda
	Amputación (ya sea del miembro completo o una parte de él)
	Quemadura
	Molestia
	Contusión
	Magulladuras
	Deformidad
X	Dolor
/	Laceración
#	Fractura
	Herida penetrante
	Esguince
S	Astillamiento
	Hinchazón

³⁶ FISHER, Virginia M. op. cit. p.30

T	Escoriaciones
✕✕	Sutura

I	Izquierdo
D	Derecho



Aspectos importantes a comentar con las mujeres que viven violencia

Consecuencias de la violencia familiar

Las consecuencias de la violencia afectan no sólo a la mujer, sino también a las hijas e hijos, a la pareja y a la sociedad en general, por eso no es un problema pequeño o que deba mantenerse oculto.

Consecuencias para las mujeres

- Las mujeres se vuelven dependientes.
- Las lesiones físicas se acompañan de problemas emocionales (angustia, temor).
- La mujer no participa en proyectos de desarrollo social por el pobre concepto que tiene de sí misma y por su inseguridad.

Consecuencias para las hijas y los hijos

- Presentan problemas emocionales y de conducta. Aprenden a aceptar la violencia y a cometer actos de violencia.
- Los temores por la violencia que viven en el hogar perjudica su rendimiento escolar.
- En muchos casos de violencia existen abusos sexuales a las hijas e hijos que afectan su desarrollo integral.

Consecuencias para los hombres

- El agresor puede resultar gravemente herido o muerto, ya sea porque la mujer cansada de las agresiones lo mate o las/los hijas/hijos u otros familiares lo hagan al defender a la mujer.
- El hombre pierde el amor y respeto de su familia y se expone a perderla.

Consecuencias para la sociedad

- La violencia se reproduce de generación en generación, al reproducirse el modelo de familia centrada en el poder de los varones.
- El retraso en el desarrollo de las mujeres es un retroceso para a sociedad en su conjunto.
- Las mujeres pierden horas de trabajo y la violencia genera costos en cuanto a su atención.
- Poca participación de las mujeres en cargos públicos o comunitarios para evitar ser violentadas.

Desventajas si tu decisión es huir del hogar

Estas desventajas son posibles al salirte de un matrimonio, noviazgo o pareja violenta. La mayoría de las desventajas son pasajeras y tienen que ver con dónde vivir y cómo mantenerte.

- Quizás tendrás que pedirle a alguien en quien confías que te deje quedar en su casa por un tiempo.

- Probablemente tendrás que buscar un lugar que tu puedas pagar aunque no sea lo que te gustaría.
- Puede ser que no tengas un ingreso seguro.
- Es posible que tengas que buscar un trabajo.
- Puede ser que tengas que sacar a tus hijos o hijas de la escuela.
- Posiblemente no tengas tus prendas y personas preferidas que tenías en tu casa, como tu gente cercana, tus pertenencias.
- Puede ser que te preocupe que tu pareja o ex pareja pueda molestar a tu familia.
- Es posible que tengas que buscar ayuda legal para impedir que tu esposo o compañero se lleve a tus hijas e hijos.
- Puede ser que no le puedas decir a nadie en dónde estás por un tiempo.
- Tendrás que decirle tu familia y amistades por qué ya no vives con él, pero sin decirles dónde estás.³⁷
- Probablemente ingresarás a un Refugio de protección, en el cual compartirás espacios comunes con gente que no conoces y en el cuál hay que seguir ciertas reglas de convivencia.

Ventajas si tu decisión es salirte

- Tu vida y tu salud ya no serán amenazadas por esa persona.
- Tus hijos e hijas ya no serán testigos de más golpizas en su propia casa.
- Podrás reanudar tus relaciones familiares y hacer nuevas amistades.
- Podrás recuperar la confianza y el concepto de ti misma mejorará tanto, que seguramente van a mejorar todas las cosas para ti.
- Podrás tomar tus propias decisiones y rehacer tu vida.
- Tendrás otra vez la esperanza de vivir una vida mejor.
- Ya no estarás tan ansiosa ni nerviosa, ni preocupándote por si él llega de buenas o de malas.
- Puedes salir a dónde tu quieras sin “pedir permiso”.
- Tus hijas e hijos, tu familia y tu gente te respetarán de nuevo y aprenderás a estar con amistades que te respeten.

Recuerda que...

- Acabar con la violencia es una de las cosas más difíciles e importantes de tu vida, las opciones y alternativas mencionadas se basan en los buenos resultados que han tenido otras mujeres cuando han decidido salirse de la situación de violencia.
- Las formas de salir de una relación violenta son muchas y tan distintas como las mujeres que lo han hecho. No hay una manera fácil que no tome tiempo y trabajo. Además no estarás siempre al cien por ciento segura de lo que estás haciendo.
- Habrá días que quisieras no haber tomado la decisión y días cuando te preguntes a ti misma si de verdad tienes lo necesario para triunfar. Todas las mujeres que han estado en una situación como la tuya se han

³⁷ Manual de género y violencia familiar, Mujeres para el diálogo, A.C

sentido así y eso es normal, cómo el sentir un poco de miedo. A veces lo que se requiere es valor para lograrlo.

- Puede ser que pienses que no eres lo bastante fuerte para enfrentar las dificultades para salirte, pero sí puedes encontrar las fuerzas que necesitas para empezar a intentarlo de nuevo.
- No creas que porque te aguantaste tanto eres débil, tampoco tienes que odiarlo para dejarlo. Hay mujeres que han seguido encariñadas con su agresor y aún así dieron el paso.
- Si sientes que aún lo quieres, debes reflexionar que esta situación destruye el sentido que tengas de ti misma. Querer a alguien no quiere decir que tienes que sacrificar tu vida por él y que tengas que exponer a tus hijas e hijos a una vida de violencia en su propia casa.
- No se puede vivir de promesas y malos tratos. La violencia no es parte del amor. A veces querer a alguien quiere decir que lo debemos dejar por su bien. Probablemente cuando lo dejes él se dará cuenta que necesita ayuda y seguramente tratará de cambiar.

9. SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Objetivo General

Constituir un mecanismo de apoyo social que permita identificar y referir los casos de violencia que viven las mujeres de colonias marginadas en el estado de Aguascalientes, con la finalidad de instrumentar acciones que contemplen el diseño de metodologías y herramientas que coadyuven en la prevención, atención y sanción de la violencia de género.

Objetivos específicos

- Constituir una red comunitaria que permita la detección y referencia de los casos de violencia identificados en las colonias populares y/o marginadas de la Entidad.
- Elaborar un modelo de redes de detección, apoyo y referencia de casos de violencia contra las mujeres en las colonias populares y/o marginadas de la entidad.
- Desarrollar herramientas con mujeres líderes comunitarias que permitan la identificación y clasificación de casos de violencia, mediante prácticas que posibiliten la detección de casos de alto riesgo que requieran protección o refugio.
- Elaborar un documento que contemple el registro del trabajo realizado con las mujeres y personas capacitadas de las colonias seleccionadas.

Metodología aplicada

Identificación de mujeres y habitantes de las colonias con características de liderazgo

Se seleccionaron 20 mujeres y 10 habitantes de las colonias Pilar Blanco e Insurgentes para la implementación del proyecto. Para la selección de las y los integrantes se diseñó un formato de registro con el cual, el IAM identificó a las y los integrantes de la red.

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS LÍDERES EN COLONIAS POPULARES Y/O MARGINADAS DE ZONAS URBANAS

NOMBRE _____

EDAD _____ SEXO _____
CURP _____ RFC _____

Estado _____

Municipio _____

Habla alguna lengua distinta al español SI () NO ()
Cual _____

Sabe leer y escribir SI () NO ()

Pertenece a alguna Organización SI () NO ()
Cual _____

Actividad que realiza

¿Cuáles son los medios que utiliza para mantenerse informada/o respecto a temas de interés social?

¿Hace o ha hecho propuestas de cambio en su comunidad, cuales?

Al hacer estas propuestas, ¿ha sido apoyada/o por un grupo de personas?

¿Realiza un plan para llevar a cabo su propuesta, que elementos toma en cuenta?

Principales logros y actividades en su comunidad

- () Sociales
- () Económicos
- () Obras públicas

Otros, cuales

¿Cuales consideraría que son sus debilidades?

Diseño de talleres de capacitación para la elaboración de un modelo de Redes comunitarias para la detección, atención y referencia de casos de violencia de género

Se elaboraron cartas descriptivas de los talleres, y se hizo una selección de material y herramientas pedagógicas que coadyuven en el trabajo que se realizará con las mujeres líderes y habitantes de las colonias seleccionados.

La capacitación realizada se caracteriza, principalmente, por estar construida bajo los principios de la educación andragógica:

- Su necesidad de saber
- Su concepto personal
- Su experiencia
- Su disposición para aprender
- Su motivación para aprender
- Su autorregulación
- Recuperación de la experiencia
- Desaprendizaje
- Aprendizaje significativo
- Énfasis en el método de investigación
- Aplicación práctica en la vida real

Respecto a lo anterior, se comenzó con una herramienta llamada “El mapa no es el territorio”, la cual funciona como sensibilizador de las y los asistentes; debido a que ellos y ellas ya contaban con información acerca del tema, se continuó con un breve repaso sobre violencia de género; los contenidos están enfocados a una función laboral de referencia y contrarreferencia de casos de violencia de género.

Por medio de los cuatro talleres realizados, se hizo alusión no sólo a las referencias teóricas de partida en el tema de la violencia y la equidad de género, sino también, a herramientas claves para su atención concreta.

En cuanto a las capacitaciones se trabajaron 4 sesiones de 6 horas cada una para la elaboración del modelo, desarrollo de estrategias y herramientas que permitan consolidar las redes de detección, apoyo y referencia de casos.

Las temáticas a considerar en los talleres fueron:

- Equidad de género
- Derechos humanos
- Detección de los tipos y ámbito de la violencia
- Identificación del riesgo de violencia
- Identificación de peligrosidad del agresor
- Construcción de protocolos
- Institución y objetivo de redes comunitarias

IMPARTICIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN

Se capacitó a 20 mujeres que mostraron características de liderazgo, con la finalidad de proporcionar las herramientas teóricas y prácticas que les permitan la detección y referencia de casos de violencia.

Mediante los talleres que se impartieron, se obtuvieron los siguientes mecanismos, metodologías y herramientas:

- Institución de una red comunitaria en las colonias seleccionadas de la ciudad de Aguascalientes.
- Elaboración de un Modelo de Redes comunitarias para la detección, atención y referencia de los casos de violencia de género.
- Diseño de protocolos de referencia de casos a refugios y a instituciones fuera de la comunidad, así como un instrumento de evaluación para la identificación de mujeres receptoras de violencia candidatas para el refugio.

METODOLOGÍA DE LAS SESIONES 1 a 4:

La metodología diseñada para las cuatro sesiones sigue los fundamentos anteriores y además un enfoque teórico-interactivo. El cual consiste en brindar elementos teóricos-conceptuales, para la adquisición de un marco de referencia con perspectiva de equidad de género e insertado en teoría contemporánea sobre atención a la violencia familiar. También incluye un enfoque participativo integrado por dinámicas para potenciar la reflexión, análisis y aterrizaraje de significados. Con estas dinámicas se explorará su propia visión de la violencia doméstica, la perspectiva de equidad de género en el contexto de personas que viven violencia familiar.

El aprendizaje de cada una de las sesiones será primordial para la comprensión de las siguientes, por lo que la asistencia a todas las sesiones sienta las bases del enfoque bajo el cual se imparten estos talleres.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se desarrollaron contenidos y herramientas para 4 talleres de 6 horas cada uno y se incluyó en las carpetas de dichas capacitaciones.
- Se realizaron dos capacitaciones, de 12 horas cada una, a 20 mujeres líderes:
 - Cuatro sesiones de 6 horas cada una, sobre la aplicación del Modelo de Redes de detección, apoyo y referencia de casos violencia contra las mujeres de colonias populares y/o marginadas de la ciudad de Aguascalientes y sus protocolos.

CARTA DESCRIPTIVA 1

Sesión I y 2	Perspectiva de Equidad de Género e Intercambio de enfoques de detección y atención a la Violencia de Género para el Estado de Aguascalientes.
---------------------	--

FACILITADORA: Mtra Margarita Guillé Tamayo
Mtra Roxana D' Escobar López

FECHA: 13 y 14 de Agosto del 2009

SEDE: Aguascalientes, Ags. Municipio Capital. Mpio Pabellón de Arteaga "Salón Burbuja"
Venezuela #212
Fracc. El Dorado

DESARROLLO DE LA SESIÓN I:

HORARIO	CONTENIDO
9.00 – 9.30	Inauguración y Expectativas del Taller
9.30.-11.30	Entendiendo la perspectiva de género y los Derechos de las mujeres
11.30- 11.45	Receso
11.45- 12.45	¿Que es la violencia? Modalidades, Tipos y Síntomas.
12.45- 13.45	Factores de riesgo para que una mujer viva violencia, Perfil del agresor y Nivel de violencia
13.45- 14.00	Receso
14.00- 14.40	Modelo de Referencia de casos
14.40- 15.00	Dinámica de Cierre Evaluación de facilitadora

DESARROLLO DE LA SESIÓN II:

HORARIO	CONTENIDO
9.00 – 9.30	Bienvenida y Expectativas de la sesión
9.30.-10.40	Redes comunitarias desde una visión sistémica
10.40- 10.55	Receso
10.55- 13.00	Modelo de Redes de detección, apoyo y referencia de casos Dinámica del modelo
13.00- 13.15	Receso
13.15- 14.20	Diseño de Protocolos
14.20- 15.00	Dinámica de Cierre y Evaluación de facilitadora

- Se elaboró un documento marco para evaluación de nivel de riesgo de la víctima, el nivel de peligrosidad del agresor y la detección de Redes comunitarias con las que cuenta la víctima.
- Se diseñó un Menú de Opciones y un Mapa de servicios que servirán como guía para la referencia de casos:
 - Menú de opciones del estado de Aguascalientes
 - Mapa de servicios según el nivel de atención a la violencia
- Se construyeron protocolos para la segura y efectiva referencia de casos en comunidades de zonas urbanas marginales.
- Registro de casos de violencia en zonas urbanas marginales.

INFORMACIÓN SOBRE LAS Y LOS PARTICIPANTES

En el proceso de capacitación del Modelo de Redes de detección, apoyo y referencia de casos de violencia contra las mujeres en comunidades de zonas urbanas marginales; se llevó a cabo los días 12 y 13 de Agosto, 24 y 25 de Septiembre del 2009 se recogió información de distinta índole de los participantes tales como:

Cantidad de participantes: 20 de los cuales asistieron a las primeras sesiones aproximadamente un 90%, sin embargo en las dos sesiones posteriores la asistencia fue de un 50% en la sesión 3 y un 70% en la sesión 4, esto debido a que los horarios les resultaban complicados por lo que pedían se cambiara a las tardes o fuera de menos horas, aunque se extendiera el número de sesiones. (Esto con base en las listas de asistencia que se adjuntan en seguida y en los comentarios de las evaluaciones de la capacitación.)

Edad promedio: entre 16 y 64 años de edad

A lo largo de las sesiones se realizaron dinámicas que acercaron a las y los asistentes a concientizar y sensibilizarse respecto de conceptos y normas que, sin darnos cuenta, absorbemos de la cultura en la que nos desarrollamos, pasar los pensamientos a palabra escrita, nos lleva a un ejercicio de reflexión, que resulta importante para personas que laboramos en atención a la violencia de género, ya que las ideas se reconfiguran bajo esquemas tradicionales de un marco referencial personalizado.

Dinámica1

ROLES DE ESTEREOTIPO DE GÉNERO

MUJERES	HOMBRES
<ul style="list-style-type: none"> * Dedicación a la familia * Trabajo en el hogar: lavar, planchar, cocinar, limpieza general 	<ul style="list-style-type: none"> * Prestigio- Machismo Hacer sentir mal a las personas delante de otras. * Valor. Según su estudio, trabajo y bienes materiales * Se siente superior a los demás por sus influencias.
<ul style="list-style-type: none"> * Educación de los hijos * Apoyar a los vecinos y al esposo 	<ul style="list-style-type: none"> * Trabajo fuera de casa (Obrero, albañil, barrendero) * Corregir y escuchar a los hijos * Respetuoso con los demás * Carisma: modo de hablar, pulcro, vestimenta * Dinero: en qué gastan, cuánto ganan, en qué invierten
<ul style="list-style-type: none"> * Ser fiel , embarazo * Enfermera y médica sin título * Ser madre de nuera y yernos 	<ul style="list-style-type: none"> * Prestigio valor * Buen hijo, buen padre, honesto, cumplido, dedicado, valores. * Estabilidad, estudio y conocimiento * Dinero: Trabajador, ahorrativo, honrado
<ul style="list-style-type: none"> * Administradora * Niñeras 	<ul style="list-style-type: none"> * Machista: no quieren hacer actividades en el hogar. * Son amigueros * Llegan a casa cuando quieren * Exigen los que se les place * Trabajan

Dinámica 2

CÓMO SIENTO CUANDO HE SIDO VIOLENTADA	CÓMO ME SIENTO CUANDO SOY VIOLENTA
<ul style="list-style-type: none"> *Me altero y soy agresiva hasta con mi propia vida *Lloro *Me da depresión *Quiero desquitar mi coraje 	<ul style="list-style-type: none"> * Desgastada *Con dolor de cabeza * Tiembla el cuerpo * Impotencia
<ul style="list-style-type: none"> * He sido víctima cuando: No estoy de acuerdo No me da lo necesario Me agrede verbalmente No puedo salir Me avienta el dinero 	<ul style="list-style-type: none"> *Agredo a mi pareja cuando está tranquilo *Grito a mis hijos *Impongo y quiero que se haga lo que quiero con los vecinos *Respondo agresiva cuando me agreden
<ul style="list-style-type: none"> *Impotente * Coraje * Utilizada * Humillada * Decepcionada * Con tristeza 	<ul style="list-style-type: none"> *Culpable *Arrepentida *Apenada *Decepcionada de mí misma
<ul style="list-style-type: none"> *Con ganas de correr para no agredir *Romper en llanto *Mucha desesperación *Controlo impulsos 	<ul style="list-style-type: none"> * Castigo *Regaño *Pongo condición *Golpeo

Sistema de redes comunitarias

Para el Instituto Aguascalentense de las Mujeres es de vital importancia, derivado del manejo y control de los casos y situaciones que se presentan, contar con un sistema de información que permita la administración y seguimiento tanto de las Redes instauradas, como de las ciudadanas y los ciudadanos que en ellas participan y los recursos que aportan, y con ello permitir el monitoreo de los casos referidos y así, garantizar y salvaguardar a las mujeres detectadas.

Para tal efecto, se desarrollo dicha solución en la plataforma tecnológica de Gobierno del Estado y que permite además de lo anteriormente descrito:

- Generación automatizada de consultas y reportes de resultados observados y esperados, así como de acciones realizadas
- Conocer de manera detallada todas las actividades realizadas estableciendo claramente tiempos, resultados esperados, obtenidos y evidencias de su ejecución.
- Lograr, a través de la Homologación tecnológica, mejorar los resultados y obtener cruces de información con otros sistemas desarrollados que permitan conocer las problemáticas regionales y coadyuven a la elaboración de políticas públicas.
- Sistema información basado en una interfaz Web sencilla y cómoda que facilita su operación
- Promover y fortalecer el trabajo ordenado y sistematizado de todos los involucrados en el Modelo de Redes Comunitarias, que les permitan interactuar. Cabe hacer mención que la información capturada en este sistema, se encuentra protegida conforme a lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes, como “Información Confidencial”, por lo que ni los datos de las Mujeres Referenciadas, como de los miembros de las Redes y sus funciones, son proporcionados ni publicados bajo ninguna circunstancia.

10. CONCLUSIONES

Las zonas urbanas marginadas han visto modificados sus estilos de vida, algunos de estos cambios han hecho posibles importantes transformaciones al interior de las comunidades que han beneficiado a las mujeres y han generado liderazgos femeninos, orientados a la búsqueda de alternativas de desarrollo y apoyo para otras mujeres. Sin embargo, algunas prácticas tradicionales dañinas permanecen, vulnerando la integridad y los años de vida saludables de las mujeres dentro de su entorno, y con pocas o nulas posibilidades de restaurar el daño recibido. Las mujeres que han crecido y habitan en zonas urbanas marginadas se encuentran con mayores dificultades para acceder a servicios de atención a la violencia, debido a las barreras culturales.

Ante los cambios sucedidos en las comunidades y las condiciones de desigualdad en las mismas, grupos de mujeres han empezado a organizarse para llevar beneficios a su entorno. La pertinencia de las redes radica precisamente en esta necesidad de vinculación e interlocución con los distintos actores que intervienen o puedan intervenir en el desarrollo de las comunidades.

La articulación de mujeres en red, permite transformaciones en la dinámica de la comunidad. En materia de violencia, las redes pueden facilitar el acceso a la restauración de derechos vulnerados mediante la detección, protección, referencia y atención de la violencia ejercida, e incluso a la defensa y exigibilidad de derechos.

En este caso, el desarrollo de redes de detección, apoyo y referencia de casos de mujeres que viven algún tipo o alguna modalidad de violencia, se encaminó en la articulación de mujeres líderes, organizaciones civiles e instancias de gobierno, que dirigen sus acciones a favor de la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Esta articulación enlazó no sólo a quienes cuentan con servicios especializados de atención a la violencia, también se involucraron personas que desde su campo de acción, su posición, conocimientos, recursos y habilidades en conjunto, pudieran brindar o aportar algo para la protección y referencia de casos de mujeres que viven violencia de manera segura y eficiente. Radica en esto precisamente uno de los valores de las redes.

El desarrollo de las redes se implementó en tres fases: la primera fase consistió en la homologación de criterios a partir de temas como: perspectiva de equidad de género, derechos humanos, tipología de la violencia, factores de riesgo y Redes comunitarias, esto para contar con un marco teórico uniforme. La segunda fase incluyó la exposición de tecnologías sociales, procedimientos y protocolos para referir casos de riesgo y la conformación de las redes a partir de los modelos de referencia y de articulación de las redes.

El trabajo en la capital de Aguascalientes fue positivo, ya que se contó con la participación de organizaciones e instituciones de la región, así la Red de la colonia Pilar Blanco se conformó con el esfuerzo tanto de instituciones como del grupo de mujeres líderes. Se logró más claridad en lo que respecta al funcionamiento de la Red de apoyo, de la referencia de casos, de cómo hacerla, a dónde y con quiénes.

Las asistentes a los talleres consideran que por ser mujeres de zonas urbanas marginadas, a veces no cuentan con las herramientas necesarias ni mucho menos con el apoyo de las instituciones, sobre todo de gobierno; en este caso gracias al apoyo del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, a través de sus Centros de Atención y Prevención Integral a la Violencia de Género (CAPIV), y está la red social de las colonias Pilar Blanco e Insurgentes, ya que se logró complementar y asentar conocimientos de vital importancia para la detección, apoyo y referencia de casos.

El pertenecer a una red de referencia de casos les sirve para agilizar los trámites, para demandar que la atención que solicitan, sea de calidad y para acompañar a las mujeres que requieren de los servicios de manera integral, ya que muchas de ellas no cuentan con recursos económicos para hacer la denuncia o para poder salir de casa y, sobre todo, para poder mantener a sus hijos e hijas.

Entre los beneficios que visualizan al pertenecer a una red de apoyo, detección y referencia de casos, destacan: capacitación y sensibilización al personal que labora en las diferentes instituciones de gobierno, contar con un conocimiento mayor sobre las leyes, sentirse respaldadas por organizaciones civiles, por mujeres líderes en los municipios, dicho de otro modo, no sentir que están solas cuando acompañan a una mujer que vive violencia o cuando alguna de ellas pase por una situación similar; y el beneficio más importante, la alianza que se puede hacer entre todas para combatir la violencia, pero manifiestan que es importante involucrar a las autoridades.

Consideramos que la primera fase realizada se desarrolló con éxito y los objetivos se alcanzaron, sin embargo, consideramos que estas redes desarrolladas y fortalecidas pueden profesionalizarse y articularse aún más, hasta consolidarse como referentes para las instituciones en los estados en donde se encuentran.

Para ello, consideramos importante realizar una segunda fase del proyecto que contemple:

- Creación de instrumentos y herramientas aterrizadas al contexto particular.
- Visitas de seguimiento a las integrantes de las Redes comunitarias.
- Contar con recursos económicos que agilicen la referencia.
- Realizar nuevos talleres de capacitación con las integrantes de la redes para el reforzamiento y profesionalización de su labor.

- Realizar conferencias en las comunidades sobre violencia dando a conocer nuestra labor dentro de la red de manera institucional.
- Realizar convenios de colaboración con las autoridades de las localidades y municipales para poder realizar una estrategia de apoyo a las redes.
- Sensibilizar a hombres sobre la importancia de la equidad de género y el respeto de sus diferencias y de la labor que ellos pueden realizar en la lucha por la erradicación de la violencia y el respeto a los derechos de las mujeres.

Finalmente podemos enumerar los siguientes aprendizajes:

- Una red social de detección, apoyo y referencia de casos de violencia que cuente con la participación responsable y comprometida de instancias que se encuentren en los distintos niveles de atención puede ser la alternativa más articulada para salvaguardar la vida de las mujeres, sus hijas e hijos que viven violencia.
- Las barreras que impiden a las mujeres de zonas urbanas marginadas a acceder a los servicios de atención a la violencia, pueden ser derribadas con una red comunitaria de detección, apoyo y referencia de casos que funcione adecuadamente.
- Las mujeres líderes que integren estas redes deben ser mujeres comprometidas, conscientes de su realidad, los valores y costumbres de su comunidad, y con capacidad de vincular a las instancias y actores involucrados en las redes.
- Las redes de detección, apoyo y referencia de casos necesitan el trabajo comprometido, no sólo de quienes la integran, la articulación con la comunidad en general y con las autoridades, resulta indispensable para su conformación y fortalecimiento.
- Las herramientas, procedimientos e instrumentos empleados para el desarrollo de redes, resultan más efectivos si cuentan con la retroalimentación e incorporación de las observaciones y ajustes realizados por las y los integrantes de la red, aterrizándolos a su contexto.
- Cada integrante de la red es valiosa, cada conocimiento, recurso, experiencia o habilidad tiene valor dentro de las redes comunitarias.
- Es importante y necesario sistematizar las acciones de las redes comunitarias, pues éstas permitirán visualizar el trabajo y la importancia de éste para la comunidad, y profesionalizarlo.
- Los lazos entre las organizaciones de la sociedad civil y las mujeres líderes son vitales, ya que su labor se ve complementada, lo que redundará en beneficios mutuos en la erradicación de la violencia contra las mujeres y sus hijas e hijos.

11. ANEXOS

MAPA DE SERVICIOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

- 01 Aguascalientes
- 02 Asientos
- 03 Calvillo
- 04 Cosío
- 05 Jesús María
- 06 Pabellón de Arteaga
- 07 Rincón de Romos
- 08 San José de Gracia
- 09 Tepezala
- 10 El Llano
- 11 San Francisco



	MUNICIPIOS CON PRESENCIA DE REDES SOCIALES DE DETECCIÓN, APOYO Y REFERENCIA.
	MUNICIPIOS SIN SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR
	NIVEL 1 UNIDADES DE EMERGENCIA Y ATENCIÓN
	NIVEL 2 CAIV, UMEAVV Y CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN
	NIVEL 3 REFUGIO
⚖️	MINISTERIO PÚBLICO
☯️	CENTRO DE SALUD URBANA

MENÚ DE OPCIONES