

# “Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género”.

Lic. Anallancy López Carmona.

---

Ruta crítica para agentes de seguridad pública municipal para el manejo de intervención en crisis a mujeres víctimas de violencia.

## INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se da a conocer una ruta crítica para la intervención y atención en crisis a mujeres en situación de violencia, misma que se realizó a lo largo de cinco talleres trabajados en los municipios de Mulegé, Loreto, Comondú y La Paz. Esta ruta crítica se pudo realizar gracias a las necesidades detectadas, propuestas y análisis de situaciones que los elementos de seguridad expusieron en el desarrollo de dichos talleres.

Los temas que se trabajaron en los talleres para llegar al análisis de situaciones, detectar necesidades y hacer propuestas para la realización de la ruta crítica fueron los siguientes:

- Violencia contra las mujeres: Con el objetivo de que las y los agentes conocieran de manera teórica la definición de violencia hacia la mujer.
- Características de la violencia: Con el fin de que las y los agentes pudieran conocer las cinco principales características de la violencia.
- Círculo de la violencia: Consistió en darles a conocer que la violencia va en aumento y cómo es que la víctima se ve inmersa en el ciclo de la violencia.
- Tipos de violencia contra la mujer: Con la finalidad de informarles a las y los agentes los tipos en que se manifiesta la violencia hacia la mujer (física, psicológica, sexual, patrimonial y económica).

- Modalidades de violencia contra las mujeres: Cuyo objetivo era informarles a los y las participantes los ambientes en que se manifiesta la violencia (familiar, docente, comunidad, laboral, institucional).
- Mitos de la violencia: Con el objetivo de que las y los participantes conocieran la realidad de algunos de los muchos mitos que hay acerca de la violencia.
- ✓ Repercusiones de la violencia: Consistió en que las y los participantes conocieran de manera general las repercusiones psicológicas y físicas de la violencia en la víctima, para así comprender cuáles de estas serán las que ellos habrán de atender de manera inmediata.
- ✓ Intervención en crisis: El objetivo consistía en brindarles a las y los agentes un panorama amplio de la teoría de intervención en crisis, las características de las etapas de la crisis (desorden, negación, intrusión, translaboración y terminación) e indagar en cuál de estas etapas les corresponde su intervención.
- ✓ Primeros Auxilios Psicológicos. (PAP): Objetivo que consistía en brindarle a las y los participantes los pasos a seguir en el proceso de atención a mujeres víctimas de violencia a través de los componentes de los Primeros Auxilios Psicológicos. (Contacto psicológico, analizar las dimensiones del problema, análisis de las posibles soluciones, asistir a la ejecución concreta y seguimiento). Además de brindarles otras herramientas para la atención a una mujer en situación de violencia.
- ✓ Qué hacer y qué no hacer en los Primeros Auxilios Psicológicos: El objetivo del tema es que las y los participantes conocieran lo debido y no debido en el proceso de los primeros auxilios.

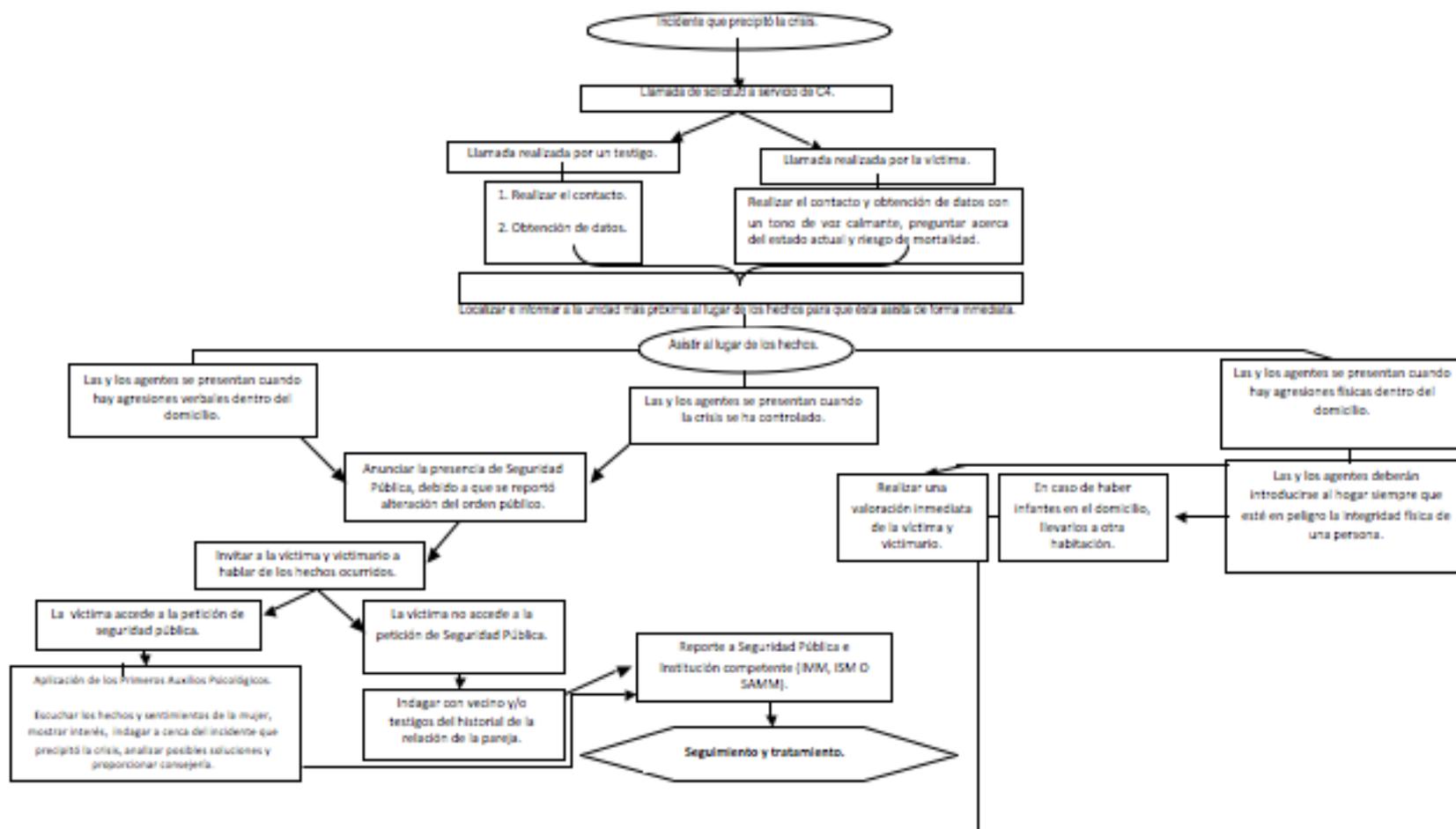


Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, aunque el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (os) autoras del presente trabajo.

- ✓ Derechos de la víctima: Con la finalidad de darles a conocer a las y los agentes los derechos de la víctima.
- ✓ Intervención en crisis por teléfono: Finalmente se trabajó el tema de Intervención en crisis por teléfono, con el objetivo de que quienes reciban la llamada, tengan la información y conocimientos necesarios para hacer una adecuada atención por esta vía.

Este material de realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, auspiciado por el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (os) autoras del presente trabajo.

**Ruta crítica para el manejo y atención a mujeres en situación de violencia.**

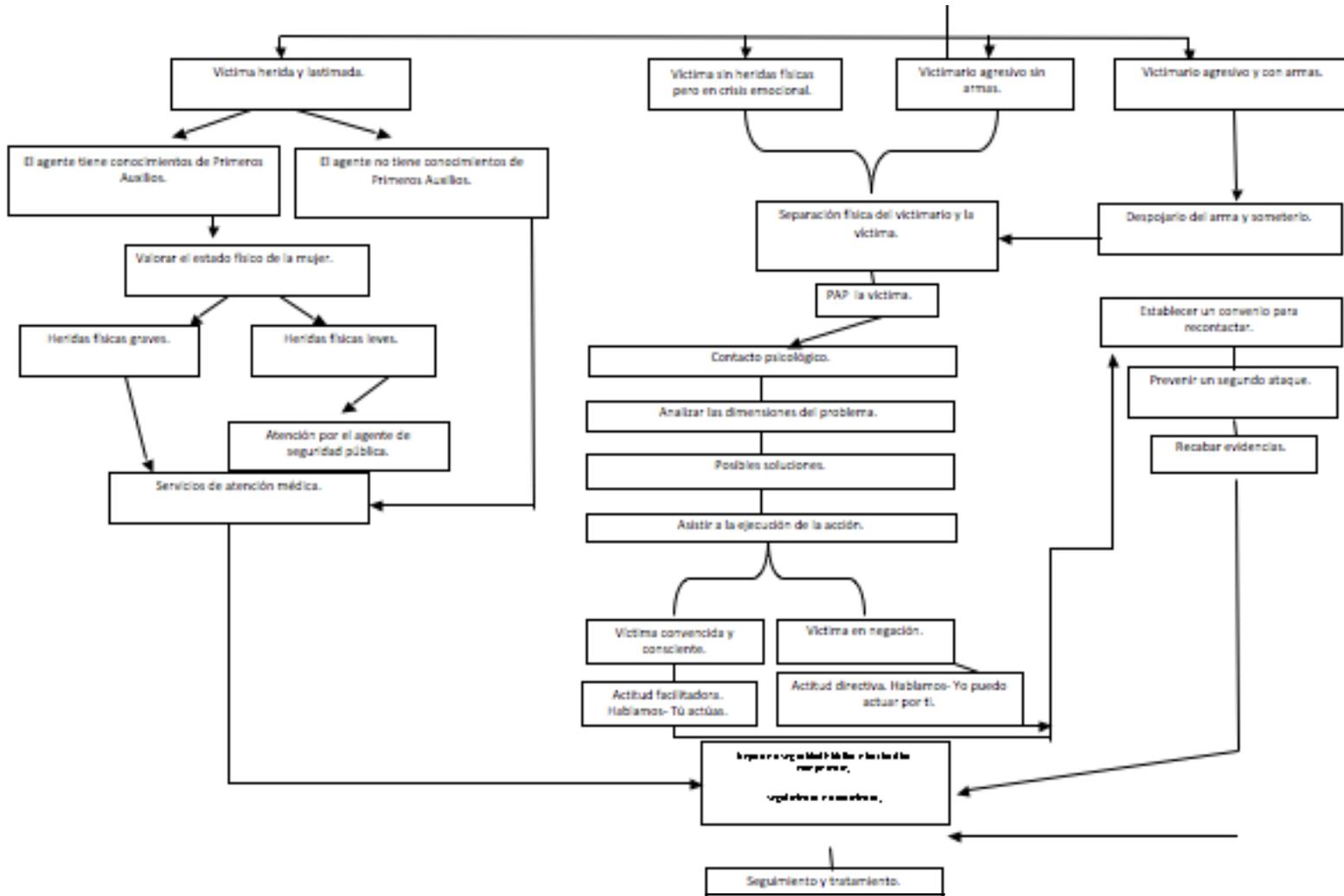




Gobierno Federal



Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, auspiciado por el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (as) autoras del presente trabajo.



## DESCRIPCIÓN DE LA RUTA CRÍTICA.

En caso de presentarse un incidente que precipite una crisis y se realice la llamada a C4 solicitando servicio, podrán presentarse dos situaciones:

- a) la llamada puede ser realizada por un testigo o
- b) por la víctima.

En el primer caso se realiza el contacto donde el principal medio es la voz del orientador, quien

- a) 1. Deberá recabar datos con una actitud proactiva y a su vez con un tono de voz que pueda transmitir calma y certidumbre de que actuará eficaz e inmediatamente.

En el segundo caso se realiza el contacto con la víctima, donde el objetivo es:

- b) 1. Obtener datos e informar y localizar a la unidad más próxima para llegar al domicilio de manera inmediata, mientras que se retiene la llamada con la mujer, con un tono de voz calmante, para que ésta se sienta atendida, comprendida y aceptada. Así mismo se deberá preguntar acerca del estado actual y riesgo de mortalidad. Los silencios son ambiguos, deben ser guiados con frases como: “Debe ser difícil poner nombre a algunos de sus sentimientos”, “Puedo imaginar cuán perturbador es esto para usted”, “Tómese su tiempo, hable cuando esté lista”. En medida de lo que sea posible retener la llamada con la víctima hasta que la unidad llegue al domicilio.

Una vez que la unidad llega al domicilio se pueden dar tres situaciones:

1. Las y los agentes se presentan cuando hay agresiones verbales dentro del domicilio
2. Las y los agentes se presentan cuando la crisis se ha controlado.
3. Las y los agentes se presentan cuando hay agresiones físicas dentro del domicilio.

En 1) y 2) deberán anunciar su presencia en el domicilio debido a que se reportó alteración del orden público, para después invitar a la víctima y victimario a hablar de los hechos ocurridos; pudieran presentarse dos situaciones:

1.1) La víctima accede a la petición de Seguridad Pública, en este caso

1.1.2) Aplicarán los primeros Auxilios Psicológicos, donde escucharán los hechos y sentimientos de la víctima, mostrando interés, indagando acerca del incidente que precipitó la crisis, analizarán las posibles soluciones y proporcionarán consejería. Así mismo pudiera ser que

1.2) La víctima no accede a la petición de Seguridad Pública por lo que se tendrá que

1.2.1) Indagar con vecinos o testigos del historial de la relación de pareja. En ambos casos se deberá dar

1.3) Reporte a Seguridad Pública e Instituciones competentes con las que se haya llegado a un acuerdo, por ejemplo: puede ser el Instituto Municipal de la Mujer, el Instituto Sudcaliforniano de la Mujer o Subprocuraduría de Atención a la Mujer y al Menor, para así dar

1.4) Seguimiento y tratamiento al caso.

En el caso 3) Las y los agentes deberán introducirse al hogar, pues está en peligro la integridad física de una persona, en caso de haber

3.1) Infantes en el domicilio llevarlos a otra habitación y

3.2) Realizar una valoración inmediata de la víctima y victimario. Al hacer dicha valoración puede ser que la víctima esté

3.2.1) Herida y/o lastimada físicamente,

3.2.2) Sin heridas pero en crisis emocional, el

3.2.3) Victimario se muestre agresivo sin embargo sin armas y

3.2.4) Victimario agresivo y con armas. Se da el caso de que

3.3) Las y los agentes tienen conocimientos de Primeros Auxilios, por lo que

3.3.1) Deberá valorar el estado físico de la mujer, en caso de que las heridas sean graves

3.3.2) Llamar a los servicios de atención médica y de igual forma se

3.3.3) Hará un reporte a Seguridad Pública e institución competente para dar

3.3.4) Seguimiento y tratamiento.

3.4) En caso de que él o la agente tenga conocimiento de Primeros Auxilios, la intervención podrá ser dada por él y de igual forma se hará un

3.3.3) Reporte que se enviará a Seguridad Pública y a la institución competente para que de igual forma den

3.3.4) Seguimiento y tratamiento. En caso de que

3.2.2.) La víctima esté sin heridas pero en crisis emocional y el

3.2.3) Victimario esté agresivo pero no tiene armas, se deberá dar la

3.2.4) Separación física del victimario y la víctima, para así

3.2.5) Aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos a la víctima, donde se da el

3.2.5.1) Contacto Psicológico,

3.2.5.2) Analiza las dimensiones del problema,

3.2.5.3) Analiza las posibles soluciones,

3.2.5.4) Proporciona consejería y

3.2.5.5) Acompaña a la víctima a la ejecución de la acción (solución que la víctima haya concluido). Puede ser que la

3.2.5.5.1) Víctima se muestre convencida y consciente, por lo que el o la agente podrá brindar actitud facilitadora, si la

3.2.5.5.2) Víctima se encuentra en negación, la actitud de la o el agente deberá ser directiva. En ambos casos deberá establecerse un

3.7) Convenio para recontactar a la víctima,

3.7.1) Prevenir un segundo ataque,



GOBIERNO  
FEDERAL



Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, aunque el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (os) autoras del presente trabajo.

3.8) Recabar evidencias y

3.3.4) Reporte Seguridad Pública y a la institución competente para que se de

3.3.5) Seguimiento y tratamiento al caso.

## LO QUE DEBE HACER EL Y LA AGENTE Y LO QUE NO DEBE HACER.

Qué hacer	Qué no hacer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar de manera cuidadosa.</li> <li>• Reflejar sentimientos y hechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar su propia historia.</li> <li>• Ignorar sentimientos o hechos.</li> <li>• Juzgar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear preguntas abiertas.</li> <li>• Pedir a la persona que sea concreta.</li> <li>• Evaluar la mortalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depender de preguntas de si/no.</li> <li>• Descuidar las señales de peligro.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alentar la lluvia de ideas.</li> <li>• Establecer prioridades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir la visión de pasar por un túnel.</li> <li>• Dejar obstáculos sin examinar.</li> <li>• Hacer una mezcla de necesidades.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer metas específicas.</li> <li>• Hacer confrontaciones cuando sea necesario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intentar resolverlo todo ahora.</li> <li>• Ser tímido.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer un convenio para recontactar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar detalles al aire o asumir que la víctima continuara la acción del plan por sí mismo.</li> <li>• Dejar la evaluación a alguien más.</li> </ul>

## RECOMENDACIONES

Líneas telefónicas de atención a emergencias. Sólo se cuenta con una línea telefónica de atención a emergencias, por lo que los primeros auxilios por teléfono se ven entorpecidos por el poco tiempo en que deben realizar la obtención de datos, con la finalidad de que la línea desocupe de inmediato; así mismo se imposibilita la retención de la llamada con la víctima hasta asegurarse de que la unidad policiaca está en el lugar de los hechos.

Más elementos por unidad. Las y los agentes argumentan que en una unidad de policía envían a muy pocos elementos, quienes deben de concentrarse en tranquilizar al victimario, pues en la mayoría de las ocasiones se encuentra muy agresivo, es entonces donde la víctima queda en segundo plano, al ver a los agentes sometiendo al victimario se compadece de él y empieza a agredir verbal y físicamente a los y las agentes suplicando no lo lastimen. Por lo que se torna fundamental se aumente el número de agentes por unidad, en estos casos, para que los refuerzos sean mayores y haya elementos suficientes que puedan encargarse del victimario mientras que al mismo tiempo se atiende a la víctima.

Información de centros de atención a mujeres en situación de violencia. Uno de los principales derechos de la víctima es ser informada y canalizada con las instituciones competentes, información que desconocen los elementos de Seguridad Pública, por lo que es fundamental que se les informe qué instituciones están para la atención a la mujer, cuál es su función de manera específica, el domicilio y horario de trabajo.

Curso de Primeros Auxilios. Son pocos las y los elementos de Seguridad que cuentan con curso de Primeros Auxilios, por lo que su intervención muchas veces se ve entorpecida en cuanto al cuidado e integridad física de la víctima, por lo que se torna fundamental que sea un curso obligatorio para todos los elementos de seguridad, ya que al desconocer dicha información pueden empeorar la salud y estabilidad física de la mujer.

Con respecto al manejo de los tiempos, sería muy arriesgado precisar la duración de cada paso, pues como se sabe la intervención en crisis es muy subjetiva; aun y cuando la intervención sea de primera instancia puede durar de minutos a horas dependiendo del estado emocional y físico de la víctima.

El objetivo de cada actividad no es aislado, todas se relacionan con el fin de procurar la supervivencia física de la víctima, su restablecimiento emocional y el fortalecimiento para lograr que establezca la denuncia.

Lic. Anallancy López Carmona.

---