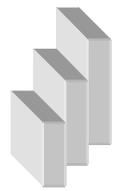
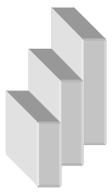


**Modelo de Intervención para atender casos de violencia contra
las mujeres en la Procuraduría del Ciudadano**



<i>Introducción</i>	3
<i>El Modelo de Intervención para atender casos de violencia contra las mujeres en la Procuraduría del Ciudadano</i>	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Momento 1: Prevención	6
Momento 2: Detección	7
Momento 3: Atención Jurídica	10
Momento 4: Seguimiento	11
<i>Diagrama de flujo del Modelo</i>	12
<i>Principios Básicos para la Atención de la Violencia</i>	13
Anexo 1: Formato de recepción de usuarias	15

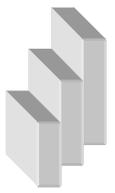


Introducción

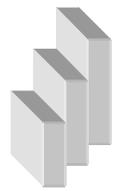
Si bien es cierto que la Procuraduría del Ciudadano no es una institución que ha sido diseñada desde su concepción y normatividad para atender la violencia contra las mujeres, es una dependencia con la demanda constante de ofrecer asesoría y patrocinios jurídicos a mujeres se acercan para buscar solución de problemas legales de orden familiar vinculados con hechos de violencia. Esto no sólo justifica la necesidad de aplicar medidas específicas para atender la problemática, sino que además, lo vuelve urgente.

El Modelo que se presenta a continuación es el resultado de varios insumos que permiten conocer la operación actual de la Procuraduría del Ciudadano en casos de violencia contra las mujeres. A partir de la investigación en campo, por ejemplo, fue posible valorar las debilidades y fortalezas de la atención, basado en las entrevistas realizadas con la intención de documentar la percepción de usuarias y de funcionarios/as de la institución. Por su parte, la revisión de manuales de procedimientos y de organización de la Procuraduría reveló cómo desde la normatividad se conciben los procesos de atención sin particularizar en los casos de violencia contra las mujeres.

Así, con los objetivos planteados desde la Convención Belém Do Pará, con la visión de las Leyes General y Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y con las recomendaciones del Sistema Nacional para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, se ha diseñado un Modelo *ad hoc* a la operación de la Procuraduría del Ciudadano del Gobierno del Estado de Puebla específicamente para proveer atención, asesoría y patrocinio jurídicos a mujeres que acuden por casos de violencia.



Cabe aclarar que el Modelo y su aplicación en la Procuraduría por sí solos serán estrategias aisladas e insuficientes en la lucha por la erradicación de la violencia de género. Este proyecto debe ser parte de un esfuerzo integral que vincule de manera interinstitucional los distintos frentes a los que se acercan las mujeres en busca de ayuda. El objetivo último debe ser la construcción de una ciudadanía fundamentada en el ejercicio libre y pleno de los derechos humanos de las mujeres a partir, sobre todo, de su empoderamiento y autodeterminación, que les permita romper los ciclos de violencia y subordinación del sistema patriarcal, y eventualmente transformar las relaciones de poder entre mujeres y hombres.



El Modelo de Intervención para atender casos de violencia contra las mujeres en la Procuraduría del Ciudadano

Objetivo general

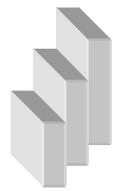
Proporcionar una atención con calidad y calidez desde la perspectiva de género a usuarias de la Procuraduría del Ciudadano que viven en situación de violencia, que les permita encontrar soluciones jurídicas a asuntos de orden familiar, así como protección legal y asistencia profesional.

Objetivos específicos

1. Ofrecer a las mujeres en situación de violencia que solicitan los servicios de la Procuraduría del Ciudadano una atención oportuna, eficaz y con perspectiva de género.
2. Salvaguardar la integridad de las usuarias, de sus hijas e hijos ante situaciones de violencia
3. Proporcionar orientación sobre alternativas de servicios de apoyo adicionales a la asesoría jurídica para lograr la ruptura de ciclos de violencia con soporte integral y multidisciplinario.
4. Evitar la revictimización de las usuarias, por lo menos al interior de la Procuraduría.

El Modelo de intervención prevé cuatro momentos:

1. Prevención,
2. Detección,
3. Atención jurídica
4. Seguimiento

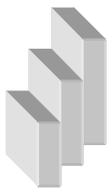


Momento 1: Prevención

En general, todos los modelos y los lineamientos para la atención de la violencia contra las mujeres prevén estrategias de prevención entre las que se incluye las políticas y acciones encaminados a evitar los actos de violencia en sus diversos tipos y manifestaciones. La promoción de una cultura de la no violencia y la resolución no violenta de conflictos implican un cambio profundos en las construcciones sociales, mentalidades, creencias, estereotipos y actitudes relacionados con la valoración social de las mujeres y de los hombres, y con el desequilibrio de las relaciones de poder.

La Procuraduría del Ciudadano ya lleva a cabo acciones de prevención de la violencia a través de la impartición de pláticas y talleres sobre prevención del delito, violencia familiar y derechos de las mujeres a una vida libre de violencia. Para la implementación de este Modelo se propone la inclusión de estrategias de prevención para fortalecer las acciones que ya realiza la PC, considerando los tres niveles:

1. Prevención primaria: Se dirige a las raíces mismas de la violencia. Implica modificar estructuras profundas de relación, conductas escalas de valores.
 - Intervención de la PC en pláticas, conferencias y talleres a través de la Dirección de Trabajo Social en temáticas sobre igualdad entre mujeres y hombres, resolución no violenta de conflictos, el ciclo de la violencia familiar, democratización familiar. El contenido de estos procesos formativos deberán estar diseñados para cuestionar y luchar por transformar las estructuras desiguitarias y autoritarias -desfavorables a las mujeres y a los que tienen menos poder-, donde la violencia está enraizada.



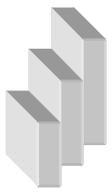
2. Prevención Secundaria: Consiste en ayudar a las personas que se encuentran en situación de riesgo.
 - Acompañamiento terapéutico a las mujeres, sus hijos y sus hijas con la intención de fortalecer sus procesos de toma de decisiones, su empoderamiento y autonomía. Específicamente, se propone como parte del Modelo la conformación de grupos de autoayuda para mujeres que viven violencia para trabajar en sesiones grupales temáticas como autoestima y autoconocimiento, comunicación asertiva, autonomía la culpa y sus consecuencias, entre otros.
3. Prevención Terciaria: Busca que las personas agresoras no reincidan en el ejercicio de conductas violentas.
 - Se propone incorporar a la oferta institucional de la PC talleres y grupos de reflexión para promover un proceso de reeducación para hombres agresores, para redefinir en todos los ámbitos las prácticas de la masculinidad tradicional y obligatoria (machista) que la cultura propone para los varones.

Momento 2: Detección

Este momento es crucial para la identificación de casos de violencia contra las mujeres, es decir, en este momento se determina si se aplica o no el Modelo de Intervención. Interviene el personal del Módulo de Recepción de la Dirección de Asuntos Familiares que va a ofrecer la atención.

Corresponde al Módulo de recepción:

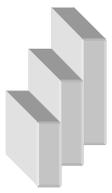
El personal del Módulo de Recepción de la Dirección de Asuntos Familiares funciona como filtro para distinguir a las mujeres que



asisten por casos de violencia y los que no. Lo óptimo sería que la persona que realiza una labor tuviera un perfil específico: que fuera una persona con formación profesional en psicología o trabajo social, con conocimientos y experiencia en la atención de violencia y la perspectiva de género. Esto resulta particularmente útil en aquellos casos en los que asisten las usuarias en estado de crisis. Los pasos a seguir en esta etapa son:

1. Se pregunta a las mujeres por qué caso solicitan atención de la PC. Con la intención de asegurar la cobertura total en la atención específica en casos de violencia, y en la sabiduría de que la amplia mayoría de las mujeres acuden por casos de violencia, se detectan las mujeres que acuden por casos de:

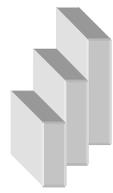
- Adopción
- Alimentos
- Alimentos entre cónyuges
- Controversias familiares: guarda, custodia y derecho de visita
- Declaración de estado de minoridad
- Diligencia de separación del domicilio familiar
- Divorcio administrativo
- Divorcio necesario
- Divorcio necesario y alimentos
- Divorcio voluntario
- Filiación
- Juicio de cancelación o reducción de pensión alimenticia
- Liquidaciones: sociedad conyugal y condena de alimentos
- Nulidad de acta de nacimiento



- Nulidad de matrimonio
 - Ofrecimiento de pago de pensión alimenticia
 - Paternidad o maternidad (contradicción)
 - Patrimonio de familia
 - Perdida de la patria potestad
 - Tutela
2. Estos casos se canalizan a un/a defensor/a con una notificación que manifieste que se trata de un caso de violencia. El formato se incluye en el Anexo 1. Es importante que la persona de la recepción evite amplias explicaciones sobre la situación de la usuaria, para evitar prácticas de revictimización.

Corresponde al /la Defensor/a asignado/a:

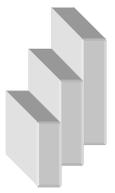
- i. Entrevista inicial. La persona designada para la atención de la usuaria llevará a cabo una entrevista inicial para identificar cuál es la problemática. Las mujeres que viven violencia y acuden a buscar a asesoría jurídica generalmente lo hacen después de haber padecido expresiones recurrentes y sistemáticas de violencia contra ellas por periodos prolongados de tiempo. No estamos hablando, pues, de mujeres que acuden a la primera instancia de impartición de justicia por un conflicto ocasional o coyuntural de pareja. Tener esto en mente en el momento de proporcionar la atención es de suma importancia, porque existe una alta probabilidad de que las mujeres que acuden por asesoría aun se encuentren en proceso de toma de decisiones, y expresen duda y confusión sobre si continuar el procedimiento legal o no.



2. Llenar el formato del Centro Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres y se integra un expediente único con la información de la usuaria y su la problemática.

Momento 3: Atención Jurídica

1. Se identifican las necesidades y/o problemáticas de la usuaria.
2. Se valora si es un caso cuya solución está dentro de las atribuciones de la PC, de no ser así, se canaliza a la institución correspondiente.
3. Se ofrece consejería jurídica especializada para explorar los recursos legales y extrajudiciales. El Modelo Nacional de Atención Integral para Víctimas de Violencia de Género, que fue formulado por el Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia de Género, describe el servicio de apoyo legal como aquel integrado por abogadas y abogados, quienes tienen la tarea de orientar, asesorar jurídicamente, brindar acompañamiento en diligencias y en su caso, representar a las mujeres que han visto trasgredidos sus derechos a través de conductas violentas tipificadas en el fuero local o federal, a efecto de garantizar la restitución de dichos derechos, las reglas del debido proceso y la subvención de los gastos derivados de los juicios.
4. Se valora el problema planteado de acuerdo al marco legal y se le ofrecen alternativas



5. Se deciden los siguientes pasos, se solicita a la usuaria la documentación correspondiente, se documenta en expediente.

Momento 4: Seguimiento

La parte de seguimiento del Modelo se refiere al tratamiento posterior a las partes involucradas en un caso de violencia, tanto al agresor, como a la víctima.

Corresponde a/la Defensor/a asignado/a

1. Canalización de servicios de apoyo considerando un abordaje integral en la atención de casos de violencia contra las mujeres. Servicios de instancias de gobierno, de organizaciones civiles y de la iniciativa privada de atención psicológica, posibilidades para generar un ingreso propio, números de emergencia, entre otros.
2. Dar aviso a otras instituciones involucradas en caso de que se requiera
3. Seguimiento de citas a usuarias: llamar o contactar en caso de que cancelen citas o no lleguen a las citas programadas. Este paso del procedimiento es particularmente relevando en aquellos casos en los que existan muestras evidentes de violencia, y se considere que la seguridad y la integridad física de ella, y de sus hijos/as están en riesgo.

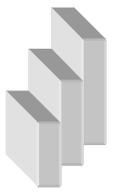
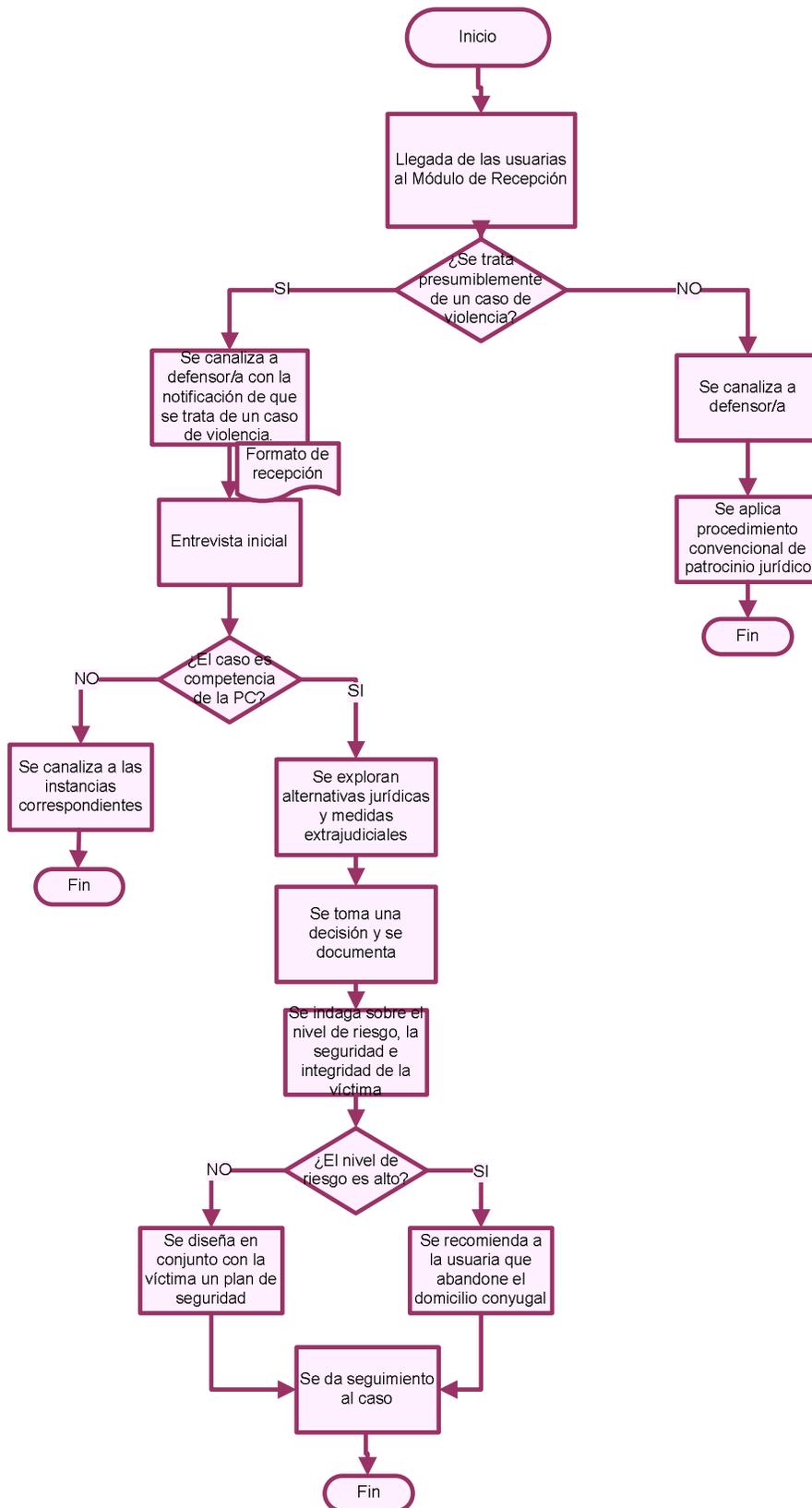
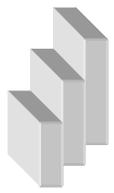


Diagrama de flujo del Modelo



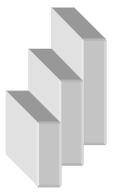


Principios Básicos para la Atención de la Violencia

La aplicación del Modelo permite estandarizar la atención que se brinda a las mujeres y además permite determinar una ruta de acción dentro de la Procuraduría en estos casos. Sin embargo, este esfuerzo resultará insuficiente si no se aporta sensibilidad y se reconoce la violencia como un problema multideterminado de atención integral. En este sentido, resulta indispensable aportar una escucha activa, sin prejuicios y una atención cálida cargada de mensajes positivos para subir el autoestima y fortalecer el proceso de decisión de las usuarias.

Jorge Corsi ha planteado algunos principios básicos para la atención de la violencia que se reproducen con el objetivo de orientar la aplicación del Modelo:

- Ningún ser humano merece ser golpeado
- Nadie debe vivir con miedo, lastimado, insultado, amenazado dentro de la familia
- La violencia generalmente origina la comisión de delitos
- El que golpea es responsable de su comportamiento
- La conducta violenta puede controlarse y dominarse
- El hombre y la mujer tienen derecho a enojarse pero no a recurrir a la violencia
- La violencia no se detiene espontáneamente y aumenta con el paso del tiempo
- Las intervenciones no pueden darse desde una actitud de neutralidad hacia las conductas violentas
- La seguridad de las víctimas debe anteponerse a cualquier otro concepto
- Las mujeres golpeadas no son masoquistas, ni obtienen placer en ser amenazadas y dañadas



- Los hombres violentos no son individuos con una patología especial



Anexo 1: Formato de recepción de usuarias

	<p>DIRECCIÓN DE ASUNTOS FAMILIARES</p> <p>Nombre _____</p> <p>Caso por el que acude _____</p> <p>Le va a atender _____</p> <p>Hora de llegada _____</p>
---	---