



Modelo de atención a mujeres
en situación de violencia, sus hijas e hijos




Dr. Eruviel Ávila Villegas
Gobernador Constitucional del Estado de México

Lic. Elizabeth Vilchis Pérez
Secretaria de Desarrollo Social

C. P. María Mercedes Colín Guadarrama
Vocal Ejecutiva del Consejo Estatal
de la Mujer y Bienestar Social

Modelo de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos





DR © 2012 Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social
Av. José María Morelos y Pavón No. 809 poniente
Colonia la Merced C.P. 50080, Toluca, Estado de México
Teléfono: (01 722) 2 13 89 15.

DR © 2012 Instituto Nacional de Desarrollo Social
Calle 2da. cerrada de Belisario Domínguez número 40
Col. El Carmen, Coyoacán C.P. 04100, México, D.F.

©Dra. Patricia Olamendi Torres

Primera edición noviembre 2012

No. de Autorización del CEAPE: 205/01/05/12

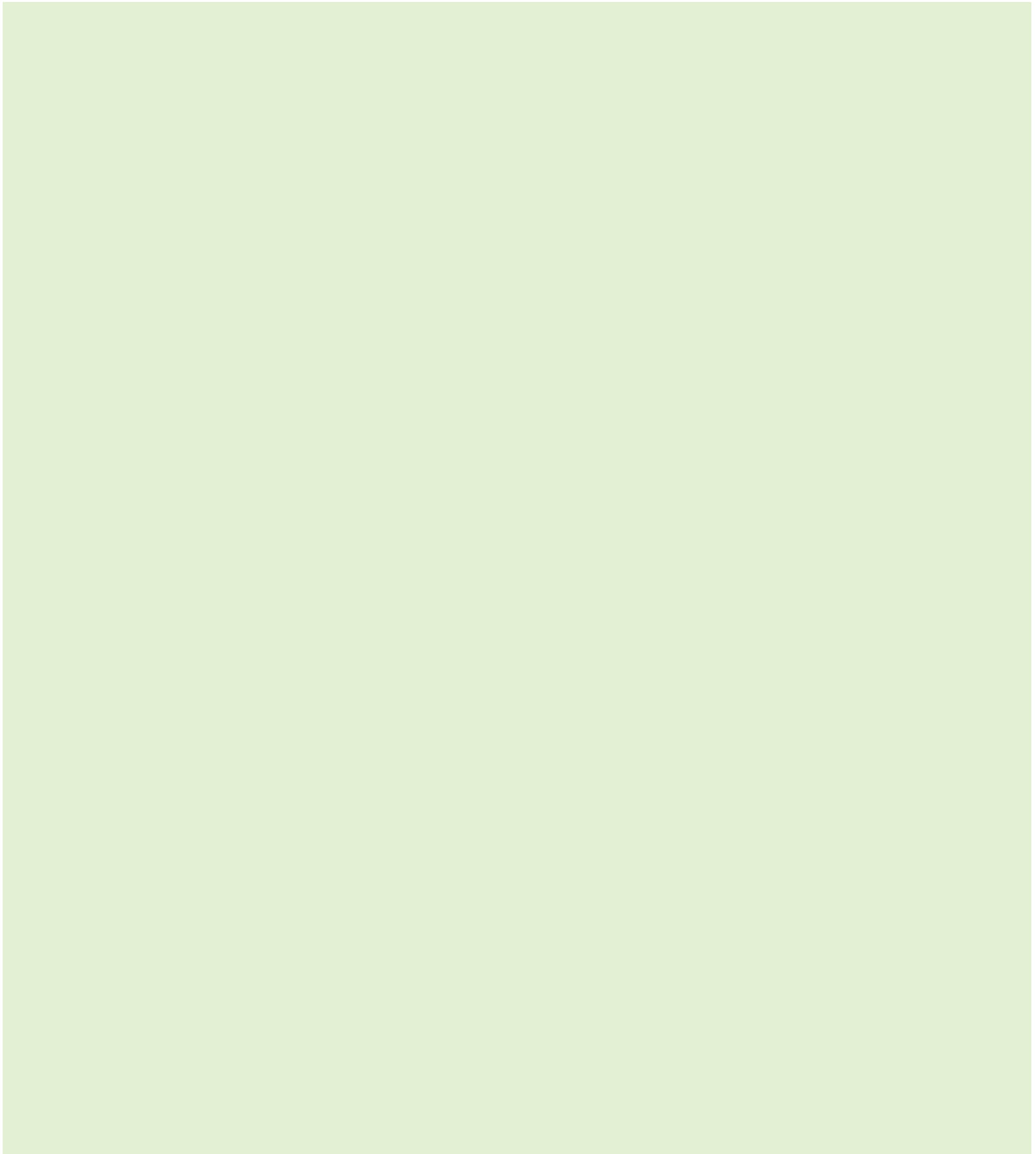
Impreso en México

Queda prohibida la reproducción parcial o total, directa o indirecta del contenido de la presente obra, sin contar previamente con la autorización expresa y por escrito de los editores, en términos de la Ley Federal del Derecho de Autor, y en su caso de los tratados internacionales aplicables. La persona que infrinja esta disposición se hará acreedora a las sanciones legales correspondientes.

Las opiniones vertidas en este libro son responsabilidad del autor, y no reflejan necesariamente la opinión de las instituciones participantes en la coedición.

ÍNDICE

Presentación	9
Introducción	11
Justificación	13
Marco conceptual	15
Marco jurídico internacional, nacional y estatal	29
Marco jurídico internacional	29
Marco jurídico nacional	35
Marco jurídico en el Estado de México	35
Panorama actual de los servicios que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia	39
Modelo de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos	43
Bibliografía	63
Anexo	69



PRESENTACIÓN

El esfuerzo de las mujeres mexiquenses para lograr el respeto a la dignidad e integridad de su género ha logrado que sus demandas y aspiraciones se coloquen en las agendas legislativa y de política pública. Resultado de ello son la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México, así como las reformas en materia penal, civil y laboral entre otras, cuyos contenidos y propósitos buscan eliminar cualquier forma de discriminación y violencia que se cometa contra las mujeres para abrir el camino a la igualdad.

La contribución de las mujeres al desarrollo económico, social, cultural y político de nuestra entidad es cada día más significativa: millones de mujeres en el Estado de México, al igual que en el resto del país, contribuimos todos los días con nuestro trabajo para fortalecer a nuestras familias y comunidades.

Sin embargo, miles enfrentan solas el sostenimiento de sus hogares y la educación de sus hijas e hijos; más de la mitad de la población femenina es objeto de violencia por las personas a quienes aman y respetan; otra parte sufre agresiones físicas, sexuales o psicológicas sin que exista una explicación para ello, mas que el solo hecho de ser mujer.

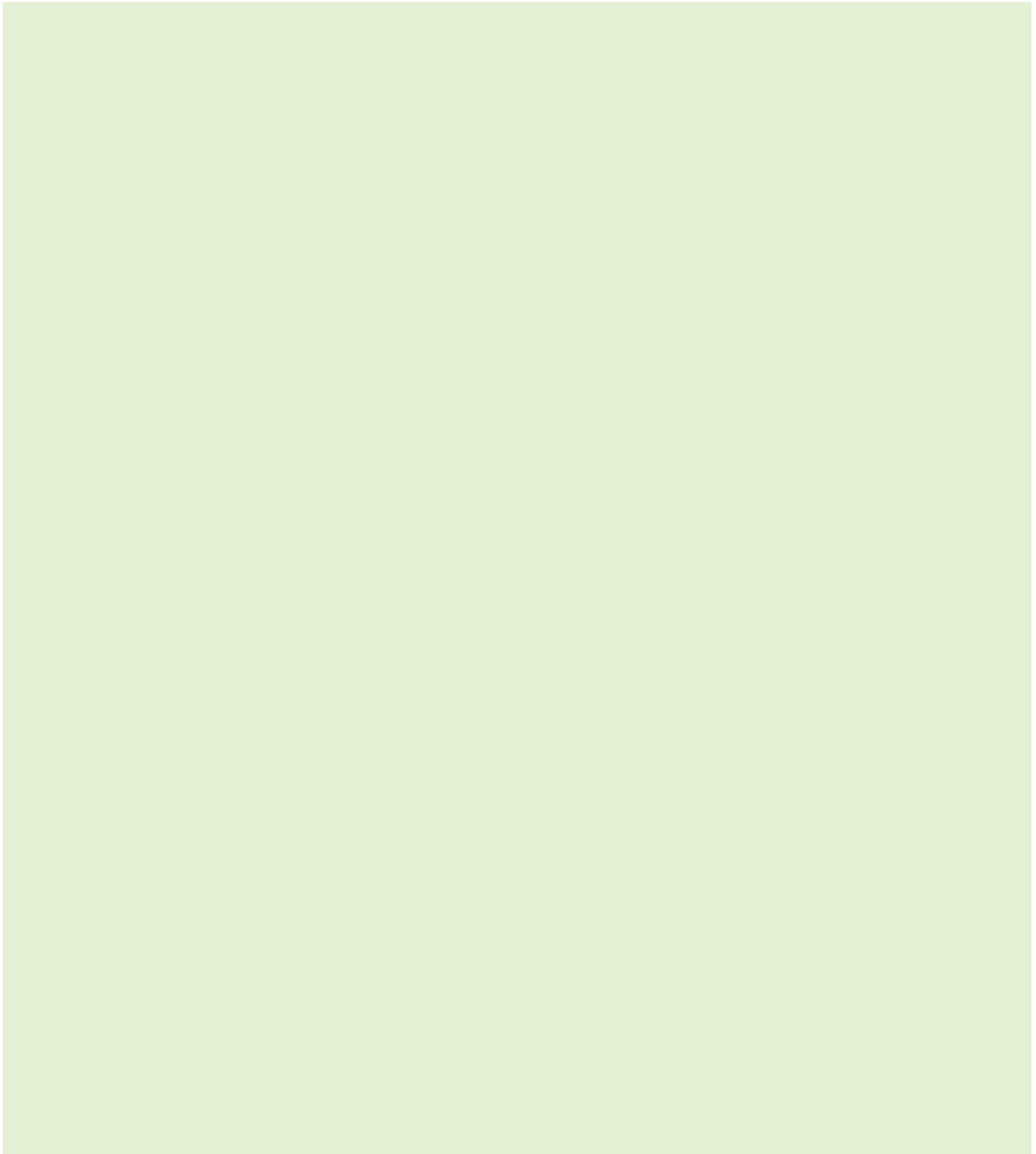
Junto con esta situación, se tiene que reconocer que la cultura de discriminación –aún vigente en la sociedad– también se expresa con actitudes de maltrato y nula atención de algunos servidores públicos cuando reciben denuncias de mujeres en situación de violencia, lo que genera impunidad y nulo acceso a la justicia.

Esta realidad, a la que diariamente nos enfrentamos, obliga al gobierno y a sus instituciones a establecer nuevas formas de construir la política pública que incluya las necesidades y las demandas de las mujeres, es decir, una política con visión de género.

Por ello, las instituciones del Estado tienen que transformarse para contribuir a la construcción de una sociedad libre de discriminación y violencia. Esto es lo que motiva al Gobierno del Estado de México a construir un *Modelo de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos*, el cual servirá para atender eficaz y eficientemente cualquier tipo y modalidad de violencia contra las mujeres garantizando así su derecho a crecer y vivir con dignidad y respeto.

En esta labor editorial resulta loable el trabajo desempeñado por la talentosa e inquietante doctora Patricia Olamendi Torres.

C. P. María Mercedes Colín Guadarrama
Vocal Ejecutiva
Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social



INTRODUCCIÓN

Los desafíos en la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres en el Estado de México imponen un compromiso de gobierno basado en un enfoque de derechos humanos y con perspectiva de género, capaz de conocer y reconocer los motivos que provoca este problema que se ha convertido en uno de los obstáculos centrales para alcanzar la igualdad, el acceso a oportunidades y el desarrollo integral de las mujeres.

La responsabilidad de los gobiernos de combatir la violencia contra las mujeres incluye la formulación de políticas públicas y legislación con enfoque de género. Así, el gobierno mexiquense reconoce que una de sus prioridades es el pleno goce de los derechos humanos de las mujeres y su desarrollo individual y social. Para ello, cada una de las dependencias e instituciones del Estado de México debe enfocar su quehacer de acuerdo con esta perspectiva.

Con la aprobación de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México, se cuenta con un marco conceptual y teórico que, desde la perspectiva de género, establece una definición y clasificación de la violencia contra las mujeres, así como los fundamentos de las políticas públicas articuladas en tres niveles para garantizar el derecho a una vida libre de violencia: prevención, atención y acceso de las mujeres a la justicia.

De manera particular, en lo que a medidas de atención de la violencia en el ámbito familiar concierne, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México establece que la atención a las mujeres que sufren violencia consistirá en proporcionar asistencia social, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializado y gratuito para favorecer su empoderamiento y que se repare el daño causado por dicha violencia.

Asimismo, señala que las/os servidores públicos de las dependencias e instituciones de los gobiernos estatal y municipales que presten servicios de atención en materia de violencia contra las mujeres deberán contar con personal profesional a fin de otorgar una intervención especializada a las víctimas, la cual ha de regirse por los principios de igualdad jurídica entre la mujer y el hombre, el respeto a la dignidad humana de las mujeres, la no discriminación y la libertad de las mujeres en un marco de respeto a los derechos humanos.

Es importante reconocer que a pesar de los esfuerzos

que han emprendido diversas instituciones gubernamentales en el Estado de México como la Procuraduría General de Justicia –a través del Instituto de Atención a las Víctimas del Delito–, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, el Instituto de Salud y, sobre todo, el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, éstos no han sido suficientes para lograr que los mandatos de la Ley de Acceso se cumplan, lo que permitiría abatir la violencia que se ejerce en contra de las mujeres mexiquenses.

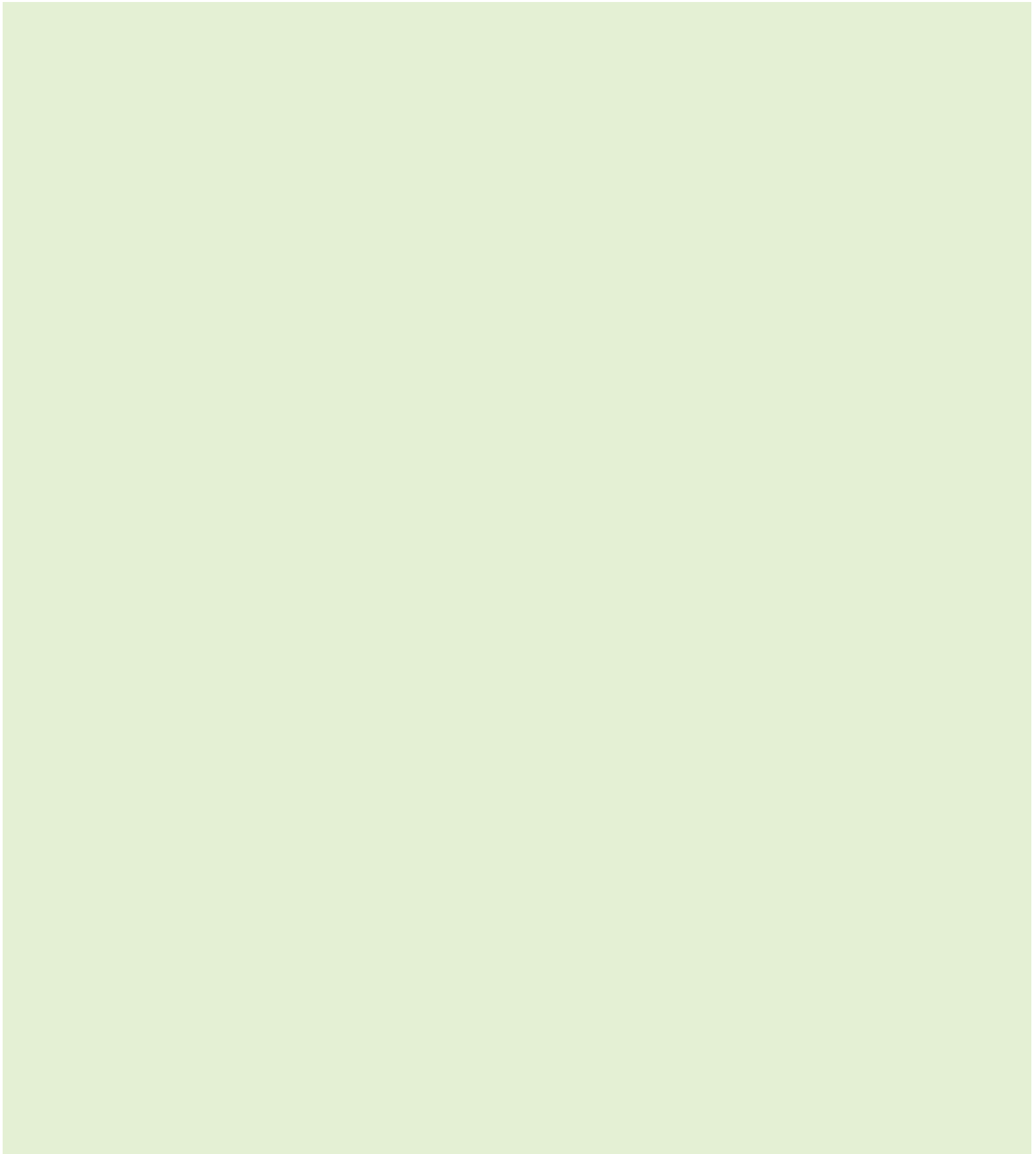
Por lo anterior, y con el fin de proporcionar una efectiva atención a las mujeres que sufren violencia, la Ley prevé la actuación a partir de un modelo de atención, diseñado para el ámbito estatal y municipal, que parte de una base conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación interinstitucional.

Así, en el marco de las atribuciones de la citada ley, y con el compromiso de garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, el Gobierno del Estado de México, diseñó el presente *Modelo de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos*. Se trata de un texto con perspectiva de derechos humanos y género, para prevenir, atender, sancionar y erradicar cualquier tipo y modalidad de violencia contra las mujeres.

Este modelo de atención pretende incorporar las acciones de las dependencias de la administración pública estatal y organismos descentralizados, organizaciones de la sociedad civil, universidades, instituciones de educación superior e investigación y redes de apoyo necesarios para el conocimiento de las causas, características y consecuencias de la violencia de género y para tomar las medidas pertinentes hacia su erradicación de manera conjunta.

De igual forma, vigilará que las/os integrantes de cada institución u organización actúen con diligencia y sean parte de una estrategia coordinada de atención, ofrezcan una atención integral desde su marco de atribuciones y se concrete la restitución de los derechos fundamentales de las mujeres víctimas en los términos que marcan las leyes vigentes en la materia.

Finalmente, es importante señalar que los conceptos, principios y lineamientos, incluidos en el modelo de atención se sustentan en el marco jurídico local, nacional e internacional que consagra la protección de los derechos humanos de las mujeres.



JUSTIFICACIÓN

En 2008, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) presentó la publicación *Las mujeres en México. Estadísticas sobre desigualdad de género y violencia contra las mujeres*. Los indicadores que se presentan sobre el Estado de México, contenidos en esta publicación, se comparan de manera sistemática con los correspondientes a nivel nacional. Si bien la mayor parte de los indicadores se refieren a la violencia hacia las mujeres mexiquenses, también se presentan algunos referidos a su caracterización socioeconómica; entre ellos destaca el Índice de Desarrollo Relativo al Género (IDG) que implica una merma en desarrollo humano, calculada en alrededor de 1.41%, debido a la desigualdad entre hombres y mujeres.

Estas cifras destacan que las mujeres en el Estado de México tienen un trato asimétrico que redundaría en la restricción de sus libertades y en el ejercicio de sus derechos. Así, por ejemplo, la tasa de alfabetización es de 92.9% para las mujeres y de 96.3% para los hombres, y la tasa de matriculación (de primaria a licenciatura) es similar para mujeres y hombres (63.9%); sin embargo, el mayor nivel educativo que están alcanzando las mujeres todavía no se ve reflejado en el nivel y forma de participar en la actividad económica ni en menores tasas de desempleo, según lo afirma el INEGI.

Asimismo, 7.9% de la población femenina ocupada no recibe ingresos por su trabajo, en contraste con 3.9% de los hombres (en el nivel nacional las cifras correspondientes son de 10.3% y 7.7%). Las asimetrías también se revelan en la discriminación salarial: aun cuando las mujeres profesionistas ocupadas en actividades para el mercado ganan en promedio lo mismo que los hombres (51.8 pesos por hora), este ingreso es más bajo en promedio que el de las mujeres a nivel nacional.

La tasa de participación económica femenina es de 40.0%, mientras que a nivel nacional alcanza una cifra de 41.4%; la diferencia obedece a la menor participación de las mujeres entre 20 y 29 años y entre los 50 y 59 años, mientras que la tasa de desocupación es de 5.7% para las mujeres y de 4.4% para los hombres.

En 2006, el INEGI realizó la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH), la cual revela, respecto al Estado de México, que de las mujeres de 15 años y más que declararon sufrir violencia, 92.2% padeció algún tipo de intimidación en el ámbito de su comunidad y 52.3% padeció abuso sexual; esta última cifra está más de diez puntos porcentuales por arriba de lo observado en el nivel nacional.

En el caso de la violencia emocional que suele estar acompañada de otras formas de violencia, se alcanzó la cifra de 41.6%; la violencia económica fue de 30.1%; la física, de 12.7%, y la sexual, de 7.5%. La violencia sexual es más elevada en las zonas rurales que en las urbanas (9.3% y 7.2%, respectivamente).

De acuerdo con la ENDIREH, el porcentaje de mujeres de 15 años y más, casadas o unidas, que sufrió al menos un incidente de violencia por parte de su pareja, fue de 52.6%, lo que representa la cifra más elevada del país y significativamente mayor a la observada en el nivel nacional (40%). Asimismo, la violencia conyugal es más elevada en las zonas urbanas (53.7%) que en las rurales (44.1%).

La violencia contra la mujer perpetrada por su pareja conyugal no necesariamente cesa con la separación y el divorcio. La misma encuesta muestra que 40.6% de las mujeres divorciadas y separadas, agredidas por su pareja durante la relación, continuaron padeciéndola después de la ruptura conyugal; 10.1% de estas mujeres señaló haber sido víctima de violencia física y 7.9% de violencia sexual aun cuando se habían separado.

Respecto a la respuesta gubernamental frente a este fenómeno social, desde hace poco más de diez años, la Procuraduría General de Justicia del Estado de México (PGJEM), a través del Instituto de Atención a las Víctimas del Delito, comenzó a proporcionar atención psicológica, jurídica y social a las mujeres víctimas de violencia a través de las unidades de apoyo a víctimas.

Por su parte, el Instituto de Salud del Estado de México (ISEM) ofrece, desde 2001, atención médica especializada y servicios de consejería; asimismo, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM) ofrece atención focalizada a las mujeres víctimas de violencia y sus familias. Por otro lado, el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYS) atiende directamente a mujeres en situación de violencia a través de sus unidades de atención a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia y de los albergues temporales para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia; además cuenta con unidades de atención y reeducación a personas que ejercen violencia de género, una línea telefónica de emergencia. Otro hecho relevante es la integración del Banco de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres, el cual se comenzó a elaborar desde 2005 por la Agencia de Seguridad Estatal (ASE), ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC).

Todos ellos son trabajos institucionales relevantes que, sin embargo, no han logrado potenciar las capacidades del Sistema para la Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres y para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en el Estado de México, creado para coordinar e integrar todos los esfuerzos, sumar los recursos presupuestales e incorporar las capacidades técnicas instaladas y el capital humano especializado.

El fin último es que con este modelo de atención, aunado a los trabajos institucionales y al sistema antes mencionados, se generen sinergias necesarias para la atención integral de las mujeres que sufren violencia en el Estado de México.

MARCO CONCEPTUAL

En el presente apartado se tratarán algunos conceptos que permitirán explicar las causas de la violencia contra las mujeres, conceptos necesarios para la construcción del modelo de atención y para lograr el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia en el Estado de México.

Género

Género es el conjunto de creencias, representaciones y atribuciones sociales construidas en cada cultura tomando como base la diferencia sexual.

Al hablar de género se pretende mostrar cómo las definiciones de lo que significa ser hombres o mujeres no dependen de las características físicas de las personas sino de interpretaciones culturales sobre esas mismas –u otras– características. Durante cierto tiempo se habló del género como de “la construcción cultural de la diferencia sexual”. Además de la enorme revolución teórica que esto implicaba, las consecuencias políticas que se derivan de tal premisa son obvias: si los hombres y las mujeres no definen sus mentalidades, comportamientos y roles diferenciados de acuerdo con su “naturaleza”, sino a partir de construcciones culturales, entonces la subordinación social de las mujeres no es un destino sino un fenómeno históricamente acotable y susceptible de ser modificado (Serret, 2004:34).

La categoría de género es una definición de carácter histórico y social acerca de los roles, identidades y valores que son atribuidos a varones y mujeres e interiorizados mediante los procesos de socialización.

Asimismo, a través de la construcción cultural se asigna a las personas determinados roles, funciones o comportamientos diferentes y de desigual valor, de tal manera que el género se conforma como una construcción social de las relaciones entre mujeres y hombres, así como entre personas del mismo sexo. Estas relaciones son aprendidas a través de la socialización, son cambiantes a través del tiempo y diferentes de una cultura a otra. El género se crea, en muchos casos, a partir de roles y estereotipos que las personas van asumiendo en función del grupo al que pertenecen. Entre los roles más comunes podemos encontrar los siguientes:

- Los hombres se educan en la sociedad y la cultura en masculino para desempeñar una actividad central valorada: la producción. Ocupan el espacio público (vida social, política, económica y laboral) y se les reconoce como referentes sociales del poder y de la toma de decisiones.
- Las mujeres se educan en femenino para desempeñar

una actividad minusvalorada: la reproducción. Ocupan el espacio privado, especialmente lo relacionado con la actividad doméstica y las relaciones personales y tienen una menor participación en los espacios relacionados con la toma de decisiones.

De acuerdo con sus principales características, se puede decir que el género es:

- 1) Una construcción social e histórica, por lo que puede variar de una sociedad a otra y de una época a otra.
- 2) Una relación social, porque descubre las normas que determinan las relaciones entre mujeres y varones.
- 3) Una relación de poder, porque nos remite al carácter cualitativo de esas relaciones.
- 4) Una relación asimétrica. Las relaciones entre mujeres y hombres se configuran como relaciones de dominación masculina y subordinación femenina, aunque admiten distintas posibilidades (dominación masculina, dominación femenina o relaciones igualitarias).
- 5) Abarcador, porque no se refiere solamente a las relaciones entre los sexos, sino que alude también a otros procesos que se dan en una sociedad: instituciones, símbolos, identidades, sistemas económicos y políticos, entre otros.
- 6) Transversal, porque no está aislado, sino que atraviesa todo el entramado social y se articula con otros factores como la edad, estado civil, educación, etnia y clase social, entre otros.

Perspectiva de género

Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Propone eliminar las causas de opresión del género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas a través de la construcción de una sociedad en donde mujeres y hombres tengan el mismo valor, igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

La perspectiva de género reconoce la diversidad y las relaciones de convivencia entre mujeres y hombres como un principio esencial en la construcción de una humanidad diversa y democrática. Asimismo, analiza sus posibilidades y proyectos de vida, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros, así como los conflictos institucionales y cotidianos que deben enfrentar y la manera en que lo hacen.

Además, permite que, de manera institucionalizada, se

contabilicen los recursos y la capacidad de acción con que cuentan mujeres y hombres para enfrentar las dificultades de la vida y la realización de sus propósitos. En relación con los marcos teóricos adoptados para una investigación, capacitación o desarrollo de políticas o programas, la perspectiva de género implica:

- a) Reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, en general favorables como grupo social para los varones y discriminatorio para las mujeres.
- b) Que dichas relaciones han sido constituidas social e históricamente y son constitutivas de las personas.
- c) Que las mismas atraviesan todo el entramado social y se articulan con otras relaciones sociales, como las de clase, etnia, edad, preferencia sexual y religión.

La incorporación de la perspectiva o análisis de género en la actividad profesional, especialmente la relacionada con el tratamiento de mujeres víctimas de violencia, permitirá dar respuestas informadas, adecuadas y equitativas al analizar las causas que generan desigualdades, evaluar la posibilidad de modificarlas y elaborar propuestas de acción tendentes a modificar esas desigualdades, para contribuir a la prevención y erradicación de la violencia contra el género femenino.

En conclusión, la perspectiva de género es una propuesta incluyente porque las problemáticas que se derivan de las relaciones de género solamente encontrarán resolución en tanto incorporen cambios tanto en las mujeres, como en los varones. Es la búsqueda de una equidad que solamente será posible si las mujeres conquistan el ejercicio del poder en su sentido más amplio, como poder crear, saber, dirigir, disfrutar, poder elegir y ser elegida.

Violencia de género

La violencia de género se define en el artículo 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la Organización de las Naciones Unidas de 1993 como:

Todo acto que causa o es susceptible de causar a las mujeres daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual, incluidas las amenazas de tales actos y la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Naciones Unidas, 2012).

La consideración de la violencia como fenómeno privado

“ha propiciado que fuera entendida como un derecho de los varones, como algo normal e incluso legítimo, para pasar, posteriormente a ser vista como algo inadecuado pero que formaba parte de la vida íntima y en lo que, por tanto, no se debía intervenir” (Bosch Fiol y Ferrer Pérez, 2007: 589-595), lo que ha contribuido a que las mujeres no denuncien la violencia por miedo y por vergüenza.

Ha sido necesario un proceso de concienciación y sensibilización pública para hacer visible la magnitud y gravedad del fenómeno social de la violencia de género. Situarlo en el espacio público ha supuesto un cambio que ha determinado que hoy los actos de violencia contra las mujeres generen rechazo social, aunque quizá, no con toda la contundencia deseable.

La reciente consideración de la violencia contra las mujeres como problema social ha implicado su visualización y una nueva forma de abordar su explicación. No es lo mismo abordarlo como un problema individual o aislado que como una cuestión que tiene su origen en las relaciones sociales de poder basadas en la desigualdad entre mujeres y hombres.

Por tanto, la violencia de género está directamente asociada a las relaciones asimétricas de poder entre mujeres y hombres, determina una posición de subordinación y vulnerabilidad de las mujeres independientemente de su situación socioeconómica; tiene un carácter estructural: la estructura familiar patriarcal, la estructura social basada en la división sexual del trabajo y los roles sociales, y las pautas culturales tradicionales basadas en la supremacía de un sexo y la supeditación de otro.

Todo ello configura una relación de desigualdad de poder, de derechos y de libertades entre mujeres y hombres, que genera situaciones de violencia machista como manifestación extrema de la dominación hacia las mujeres y de su discriminación en los ámbitos de la vida pública y privada. La desigualdad y la discriminación de las mujeres, que siguen sin disponer de iguales condiciones de partida para el disfrute de los derechos y el ejercicio de la ciudadanía, continúan siendo hoy un caldo de cultivo para la violencia de género.

La discriminación de la mujer y la violencia de género, como la manifestación más brutal de estas desigualdades, es un problema que traspasa fronteras y que en la actualidad se hace presente en la mayor parte de los países del mundo.

Víctima de violencia de género

La víctima de violencia de género es con mayor frecuencia una mujer, quien puede llegar a sufrir una situación de este tipo, independientemente de sus circunstancias particulares (económicas, laborales, sociales, educativas, etc.) o de otros elementos que pueden incrementar el riesgo potencial de sufrir maltrato (pautas culturales, socialización según estereotipos de género, falta de medios para la detección, dificultades en la aplicación de la legislación vigente, etc.); el principal factor de riesgo es ser mujer.

Violencia contra las mujeres

La violencia contra las mujeres tiene su origen en múltiples factores y se expresa de diversas formas. Debido a que durante siglos se le vio como un acto cotidiano, las personas no están conscientes de que la ejercen o la padecen, esto contribuye a que su ejercicio se repita y formalice a través de la cultura.

Debido a su práctica cotidiana, que en la mayoría de los casos es imperceptible, la sociedad se acostumbra a la violencia y llega a considerarla parte de lo normal y tolerarla socialmente.

Pero esta aparente normalidad, con la que transcurrió durante siglos la violencia contra las mujeres, no es superficial. Hoy sabemos que se alimenta de creencias sobre lo que *deben ser* los comportamientos femeninos y masculinos con base en estereotipos rígidos que ponen de manifiesto el *deber ser* para hombres y para mujeres. A dichos comportamientos se les denominan roles o construcción de género, en los que se establece lo que se espera de cada persona por el hecho de tener genitales femeninos o masculinos; por ejemplo, se suele pensar que las mujeres por naturaleza deben ser dulces, sumisas, sentimentales y pasivas, y que los hombres son fuertes, activos, controladores, agresivos y dominantes.

La expresión violencia de género proviene de la traducción del inglés *gender-based violence* o *gender violence*, difundida a partir de la Conferencia Mundial sobre la Mujer celebrada en la ciudad de Beijing, China, en 1995, bajo el auspicio de la ONU.

Así, el género da cuenta de las relaciones entre hombres y mujeres caracterizadas por la asimetría de poder. La violencia contra las mujeres es una expresión de las

desigualdades de género (Heise L, Pitanguy J, Germain A, 1994). Susana Velázquez (2003) amplía la definición de violencia de género:

Abarca todos los actos mediante los cuales se discrimina, ignora, somete y subordina a las mujeres en los diferentes aspectos de su existencia. Es todo ataque material y simbólico que afecta su libertad, dignidad, seguridad, intimidad e integridad moral y/o física (Velázquez, 2003:29) .

Estas desigualdades, que a su vez impactan en la sociedad, limitan la posibilidad de las mujeres para desarrollar y ejercitar sus capacidades personales; por ello, la atención a la violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género implica reconocer a ésta como un problema que se explica por la posición de desventaja social de las mujeres frente a los hombres.

También significa tomar en cuenta las características e historias personales de mujeres que viven en situación de violencia y sus agresores, sin perder de vista el contexto social en el que ocurre la violencia.

El entorno y particularmente las relaciones sociales crean las condiciones necesarias que generan la violencia contra las mujeres; el abono son las creencias sobre lo femenino y lo masculino.

La desigualdad es un terreno fértil para la violencia y, por ello, algunas formas de violencia son socialmente toleradas. Por eso, para analizar la relación violenta, es importante analizar los procesos de socialización y de incorporación de las personas a espacios donde aprenden y desarrollan formas de vida, pensamientos, actitudes, expectativas sociales cifrados en las variadas formas de violencia.

El comportamiento masculino de dominación y control no es natural, se sostiene a través de toda una estructura patriarcal que tolera el uso y abuso del poder, como se puede observar en la "Rueda de Duluth" desarrollada por el *Domestic Abuse Intervention Project* en Duluth, Minnesota, que sitúa en el centro, más que los distintos actos de violencia, el poder y control que el hombre pretende sobre su mujer.

Rueda de Duluth
Rueda de poder y control en la pareja



El modelo ecológico de violencia (Heise, 1998)

El modelo ecológico se ha construido para ayudar a comprender la naturaleza polifacética de la violencia. Este modelo fue introducido a fines de los años setenta y se aplicó inicialmente al maltrato de menores y, posteriormente, a la violencia juvenil.

En fecha más reciente, los investigadores lo han usado para comprender la violencia de pareja y el maltrato de las personas mayores. El modelo explora la relación entre los factores individuales y contextuales y considera la violencia como el producto de muchos niveles de influencia sobre el comportamiento.

a) El nivel individual

El primer nivel del modelo ecológico pretende identificar los factores biológicos y de la historia personal que influyen en el comportamiento de una persona. Además de los factores biológicos y personales en general, se consideran otros factores tales como la impulsividad, el bajo nivel educativo, el abuso de drogas y los antecedentes de comportamiento agresivo o de haber sufrido maltrato. En otras palabras, este nivel del modelo ecológico

centra su atención en las características del individuo que aumentan la probabilidad de ser víctima o perpetrador de actos de violencia.

b) El nivel de las relaciones

El segundo nivel del modelo ecológico indaga el modo en que las relaciones sociales cercanas –por ejemplo, los amigos, la pareja y los miembros de la familia– aumentan el riesgo de convertirse en víctima o en perpetradores de actos violentos. En los casos de la violencia infligida por la pareja y del maltrato de niños, por ejemplo, la interacción casi diaria o el compartir el domicilio con un agresor puede aumentar las oportunidades para que se produzcan encuentros violentos. Dado que los individuos están unidos en una relación continua, es probable que la víctima sea reiteradamente maltratada por el agresor.

c) El nivel de la comunidad

El tercer nivel del modelo ecológico examina los contextos de la comunidad en los que se inscriben las relaciones sociales, como la escuela, el lugar de trabajo y el vecindario, y busca identificar las características de estos ámbitos que se asocian con ser víctimas o perpetradores de actos violentos. La frecuente movilidad de residencia, la heterogeneidad y una densidad de población alta son ejemplos de tales características, y cada uno se ha asociado con la violencia.

De igual manera, es más probable que las comunidades aquejadas por problemas como el tráfico de drogas, el desempleo elevado o el aislamiento social generalizado, por ejemplo, cuando las personas no conocen a sus vecinos o no tienen ninguna participación en las actividades locales, experimenten hechos de violencia. Las investigaciones sobre la violencia muestran que determinados ámbitos comunitarios la favorecen más que otros, por ejemplo, las zonas de pobreza o deterioro físico o donde hay poco apoyo institucional.

d) El nivel social

El cuarto y último nivel del modelo ecológico examina los factores sociales más generales que determinan las tasas de violencia. Se incluyen aquí los factores que crean un clima de aceptación de la violencia, los que reducen las inhibiciones contra ésta y los que crean y mantienen las brechas entre distintos segmentos de la sociedad, o generan tensiones entre diferentes grupos o países. Entre los factores sociales más generales figuran:

- Normas culturales que apoyan la violencia como una manera aceptable de resolver conflictos.
- Normas que asignan prioridad a la patria potestad por encima del bienestar de los hijos.
- Normas que refuerzan el dominio masculino sobre las mujeres y los niños.
- Normas que respaldan el uso de la fuerza excesiva contra los ciudadanos.

Entre los factores más generales también cabe mencionar las políticas sanitarias, educativas, económicas y sociales que mantienen niveles altos de desigualdad económica o social entre distintos grupos de la sociedad.

El modelo ecológico destaca las causas múltiples de la violencia y la interacción de los factores de riesgo que operan dentro de la familia y en los ámbitos social, cultural y económico más amplios. En un contexto de desarrollo, el modelo ecológico indica también el modo en que la violencia puede ser causada por diferentes factores en distintas etapas de la vida.

Manifestaciones de la violencia contra las mujeres

PSICOLÓGICA	
Abusar de su confianza	Amenazar con quitar a los hijos
Burlarse	Controlar lo que hace
Correrla de la casa	Hacerle creer que él siempre tiene la razón
Chantajear	Gritarle
Engañar	Humillarla en privado o en público
Insultar	No demostrar empatía
Romper sus cosas personales	Amenaza con el abandono
Hacerla sentir responsable de la violencia	Criticar negativamente su cuerpo, apariencia y actitudes

SEXUAL	
Obligarla a participar en actos sexuales que le desagradan	Hacerle sentir mal con su apariencia física
Criticar su respuesta sexual	No permitir que ella decida sobre su fecundidad
Maltratarla durante sus relaciones sexuales	Celotipia
Ser infiel	Obligarla a tener actos sexuales (violación)

FÍSICA	
Arrastrar	Cortar
Dar puñetazos	Inmovilizar
Jalonear	Drogar
Sujetar	Patear
Morder	Aventar objetos
Golpear con objetos	

ECONÓMICA	
Controlar los gastos (decidir en qué, cuándo, dónde y cuánto se gasta)	Exigir que la mujer contribuya con todos los ingresos al hogar
No aportar el gasto	No dar la pensión alimenticia para los hijos
No dejarla trabajar fuera de la casa	No permitirle tomar decisiones que implican dinero
Reclamar o recriminar los gastos que ella hace	Robar su dinero
Poner todas las cuentas bancarias y las propiedades a su nombre	

a) Violencia psicológica

Este tipo de violencia va dirigido a minimizar el yo y provocar un desequilibrio, su finalidad es dejar a la mujer minimizada y hacerla sentir totalmente indefensa frente a las agresiones, lo que deriva en algunas de las siguientes manifestaciones:

- Baja autoestima.
- Sentimientos de miedo, ira, vulnerabilidad o indefensión, tristeza, humillación y desesperación.
- Trastornos psiquiátricos, del estado de ánimo, ansiedad, estrés postraumático, trastornos de personalidad, abuso o dependencia del alcohol, tabaquismo y otras sustancias nocivas, ideación o intentos de suicidio, entre otros.

El maltrato físico también produce consecuencias psicológicas como la tensión y el miedo permanentes, agotamiento y desánimo, alteraciones en el sueño y hábitos alimenticios, depresión, ansiedad, trastornos sexuales, ideas y actos autodestructivos, entre otros.

Este clima de terror produce, además, síntomas físicos como: dificultades respiratorias, palpitaciones, angina de pecho, sudoración, problemas urinarios, diarreas, frecuentes dolores de cabeza, tensiones o estrés.

b) Violencia Física

Sus consecuencias son traumáticas y su gravedad va desde hematomas, heridas, fracturas, lesiones en órganos internos, quemaduras, hemorragias, desnutrición, abortos, hasta conmoción cerebral y muerte.

c) Violencia Sexual

El impacto que provoca en la persona rompe sus defensas y la deja desprotegida, hasta el grado de destruir su concepto de sí misma o su autovaloración.

Por otro lado, las consecuencias físicas que puede dejar la violencia sexual son lesiones o infecciones genitales, anales, del tracto urinario y la cavidad oral, así como embarazos.

Otras consecuencias pueden ser alteraciones en la convivencia social, e incapacidad para ejercer la autonomía reproductiva y sexual.

d) Violencia Económica

Es toda acción u omisión de la persona agresora que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo dentro de un mismo centro laboral. Este tipo de violencia llega a ocasionar:

- Pérdida parcial o total del patrimonio familiar
- Desnutrición
- Sentimiento de abandono
- Sentimiento de indefensión
- Codependencia

Ciclo de la violencia

Es importante destacar que, generalmente, una mujer soporta la violencia porque tiene dependencia económica y emocional o tiene miedo. El miedo la paraliza cuando es sometida a ciclos repetidos de violencia y va anulando su autoestima, la distancia del contacto con la realidad objetiva y la incapacita para

poder encontrar, por sí sola, la salida al maltrato que padece.

Los especialistas explican que una mujer, cuando está en una situación de violencia, no puede romper este ciclo por sí misma, sino que necesita ayuda que puede ser un apoyo exterior de la familia, de profesionales o de la sociedad que la rodea, para aprender a autocuidarse, a recuperar su autoestima y comprender que es capaz de enfrentar el maltrato de la cual es objeto y que puede ponerle fin.

En la mayoría de las relaciones violentas es frecuente que el primer ataque parezca un hecho aislado. Pero en muchos casos se desarrolla el ciclo de la violencia descrito por Leonor Walker (1979), psicóloga estadounidense.

Fases del ciclo de la violencia



Leonor Walker (1979) afirma que la violencia se desarrolla en una dinámica en la cual la pareja se encuentra atrapada en un patrón de comportamiento cíclico compuesto por tres fases:

a) Fase 1

Estadio de la acumulación o aumento de tensión. En esta etapa la tensión empieza a amotinarse; se presentan agresiones psicológicas y algunos golpes menores; la mujer niega la situación y el hombre aumenta la presión mostrándose celoso y posesivo, cree que su conducta es válida y no tiene sentimientos de culpa por el maltrato ejercido. La mujer, por su parte, trata de calmar a su pareja, pero la tensión nunca regresa a cero, sino que más bien tiende a incrementarse. Cuando el golpeador y la mujer sienten que va aumentando esta tensión se les hace difícil tolerarse. Aquí, tanto el hombre como la mujer, se encierran en un circuito en el que

mutuamente están al pendiente de sus reacciones y se refuerza en ambos la dependencia psicológica.

b) Fase 2

Episodio agudo de golpes o explosión. Es la consecuencia del punto máximo de tensión en la relación de pareja; se caracteriza por el descontrol y la inevitabilidad de los golpes. Aquí la mujer se muestra sorprendida frente al hecho desencadenado de manera imprevista ante cualquier situación trivial. Esta fase es la más breve del ciclo, usualmente tiene una duración de entre 2 y 24 horas, aunque algunas mujeres han informado haber permanecido más de una semana en una situación de terror. Al final de esta fase se presenta un shock de negación e incredulidad de la víctima respecto a si realmente el hecho sucedió o no.

c) Fase 3

Luna de miel o calma aparente. Esta etapa es diametralmente opuesta a las dos etapas anteriores. Se distingue por una conducta de arrepentimiento del hombre golpeador y la aceptación de la mujer de su sinceridad. Predomina la idealización de la pareja de acuerdo con los modelos convencionales de género. Esta fase refuerza que la víctima permanezca en la relación abusiva, porque reexperimenta la amabilidad, la conducta amorosa demostrada en el periodo de cortejo; además, las presiones sociales persuaden a muchas mujeres a creer que la conducta mostrada por el hombre en esta etapa es real y que el comportamiento abusivo se detendrá si ella sólo es capaz de encontrar la forma de hacer feliz a su pareja.

Se dice que las interacciones violentas en la pareja se vinculan con el incremento de la tensión en la relación de poder establecida, es decir, emerge la violencia física cuando la relación dominancia-subordinación necesita ser reconfirmada, por lo que se ve en la violencia una alternativa para recuperar el poder perdido dentro de la pareja.

Cuando buscan la ayuda, comienza el sentimiento de culpa porque así se manifiesta el ciclo de la violencia. Después del momento de la tensión y del acto violento, el hombre se arrepiente, dice que no agredirá nunca más, hace promesas, le dice a la mujer que ella lo provocó y él perdió los estribos por lo que es la culpable; él se arrepiente y promete no hacerlo nunca más. La mujer confía porque quiere creer o porque necesita creer.

Ese ciclo se va repitiendo una y otra vez hasta instalarse en la cotidianidad de la relación de pareja. La repetición del

ciclo de la violencia se consolida hasta que la mujer recibe ayuda que necesita para poder poner fin a la violencia.

El síndrome de la mujer maltratada

El síndrome de la mujer maltratada, estudiado por Leonor Walker (1979), alude a la serie de adaptaciones de las mujeres a las situaciones adversas que les generan dolor profundo. Las mujeres maltratadas desarrollan una serie de habilidades para enfrentar la situación que viven a través de hechos no conscientes como minimizar el dolor y distorsionar, negar o justificar la realidad.

También pueden desarrollar los síntomas del trastorno de estrés postraumático como sentimientos depresivos, de rabia, baja autoestima, culpa y rencor; además, suelen presentar problemas que somatizan a través de enfermedades, disfunciones sexuales, conductas adictivas y dificultades en sus relaciones personales.

Al respecto se puede mencionar que características como las del estrés postraumático aparecen en algunas de estas mujeres y por consecuente reexperimenten el suceso traumático, eviten situaciones asociadas al maltrato, además que presentan dificultad para dormir, pesadillas en las que reviven lo pasado, permanecen continuamente alerta, hipervigilantes, irritables y con problemas de concentración, entre otras (Heise, 1994).

El alto nivel de ansiedad genera problemas de salud y alteraciones psicósomáticas, y pueden aparecer problemas depresivos importantes.

El maltrato continuo genera en la mujer un proceso patológico de adaptación denominado síndrome de la mujer maltratada, que se caracteriza por:

- Pérdida del control: consiste en la convicción de la mujer de que la solución a las agresiones le son ajenas; se torna pasiva y espera las directrices de terceras personas.
- Baja respuesta conductual: la mujer decide no buscar más estrategias para evitar las agresiones y su respuesta ante los estímulos externos es pasiva. Su aparente indiferencia le permite autoexigirse y culparse menos por las agresiones que sufre, pero también limita su capacidad de oponerse a éstas.
- Identificación con el agresor: la víctima cree merecer las agresiones e incluso justifica, ante críticas externas, la conducta del agresor. Es habitual el síndrome de Estocolmo, que se da frecuentemente en secuestros y situaciones límite con riesgo vital y dificulta la intervención externa. Por otra parte, la intermitencia de las

agresiones y el paso constante de la violencia al afecto, refuerza las relaciones de dependencia por parte de la mujer maltratada, que empeoran cuando la dependencia también es económica.

Esta incapacidad que desarrollan las mujeres para enfrentar la situación en la que se encuentran se denomina síndrome de indefensión aprendida, que se refiere a las actitudes de aceptación, culpa y pasividad que suelen ser interpretadas erróneamente, como falta de voluntad para enfrentar las agresiones. La dependencia económica de las mujeres, el miedo a las represalias y la esperanza de que las conductas violentas del agresor cambiarán cuando él muestre arrepentimiento son mecanismos que intervienen en la reproducción de la violencia. La autoincriminación de la agredida y la creencia de que la conducta de la pareja depende de su propio comportamiento es otro de los mecanismos de su reproducción. “La mujer permanece en el ciclo de la violencia hasta que pierde la esperanza” (*Saragua, Sanz y Zubizarreta, 2000:46*)

Síndrome de Estocolmo doméstico

Este síndrome tiene que ver con un asalto de banco ocurrido en Estocolmo, en el que entre asaltantes y rehenes se crearon tales vínculos que, incluso, una de las rehenes se comprometió posteriormente con uno de los delincuentes.

La aproximación de Graham, Rawlings y Rimini (en Yllo y Bograd, 1988), para explicar la permanencia de la mujer en la relación violenta, sugiere que algunas de las reacciones psicológicas de las mujeres maltratadas se explican como resultado de la experiencia de haber padecido abuso de manera similar a los rehenes.

Según Graham, el síndrome de Estocolmo se presenta siempre y cuando se den las siguientes cuatro condiciones:

- Se perciba una amenaza a la supervivencia física o psicológica y se crea firmemente que el abusador cumplirá con esa amenaza.
- La persona cautiva, dentro del contexto del terror, perciba la más mínima expresión de amabilidad de parte de su captor.
- Exista un aislamiento total de perspectivas que no sean las del abusador.
- Que la víctima perciba incapacidad para escapar.

Al fenómeno de crear un vínculo con el agresor y quedarse o vincularse con éste puede interpretarse como

pasividad; sin embargo, es una estrategia activa de supervivencia ante los riesgos que implicaría tratar de separarse; este síndrome, en victimología, es considerado una respuesta normal ante una situación anormal.

Ante los actos de violencia, la respuesta más común es que las mujeres se culpabilicen y sientan que merecen ser castigadas, se sienten incapaces de cuestionar los aparentes valores ideológicos que sostienen la familia y de asumir adecuadamente su papel de madre y esposa.

Es por eso que estas mujeres hacen un verdadero esfuerzo por adaptarse a los requerimientos de su marido para ser aceptadas y no maltratadas, asumiendo un papel de subordinación, con las falsas expectativas de que si ella se comporta bien, no dará lugar a que su marido la maltrate. Les han repetido tanto que no sirven como mujeres que ese pensamiento se convierte en parte de su estructura de pensamiento y acción.

La principal razón que retrasa o impide el abandono del agresor es el temor a las represalias, seguida de la dependencia económica y el miedo a perder a sus hijos sin embargo, existen otras más:

- Las situaciones de maltrato prolongadas van minando la autoestima de la mujer.
- Los sentimientos de la mujer hacia el agresor son ambivalentes, ya que siente rabia hacia él en los periodos de violencia y afecto en los periodos de remisión de la violencia.
- La mujer debe enfrentarse a la ansiedad que le provoca la separación, ya que esta conlleva aceptar el fracaso familiar y hacerse cargo de los hijos/as.
- En numerosas ocasiones el medio la culpabiliza por el fracaso conyugal.
- Tiene que hacer frente a las consecuencias económicas de la separación.
- Tendrá que afrontar la soledad, para la que pocas mujeres han sido preparadas, ya que no son educadas para vivir autónomamente y sólo se conciben funcionando ligadas a un hombre.
- También aparece un sentimiento de indefensión, la mujer se siente desprotegida y asustada ante el temor de ser agredida de nuevo por la pareja que, en numerosas ocasiones, sigue acosándola.

El atrapamiento y la recuperación

A partir de una investigación realizada con mujeres que habían sido maltratadas, Landerburger (1989) propone las siguientes fases para describir el proceso de estar atrapada y recuperarse de una relación de abuso:

- 1) El apego. Abarca el desarrollo inicial de la relación y el comienzo del abuso. Los aspectos positivos dominan los aspectos negativos, ya que la mujer tiene el deseo y las expectativas de una relación de amor y de familia, y todas las características de la pareja se ven bajo esta luz positiva. Las señales de alarma se pasan por alto, normalmente adjudicando los problemas a lo nuevo de la relación. La mujer se esmera en tener contenta a la pareja y siente que si logra hacer todo bien, los problemas desaparecerán. No piensa en los problemas de la pareja, sino en lo que ella está haciendo mal para provocar la violencia.
- 2) El aguante. Ésta podría considerarse como una etapa de resignación en la que la mujer siente que tiene que ajustarse al abuso. Se aprecian los buenos momentos y se bloquean los aspectos negativos. La víctima se centra en las posibles soluciones para evitar el abuso y no en el problema en sí. Continúa pensando que ella es la responsable; además, al haber invertido tanto a nivel social, familiar y de intimidad a la relación quiere creer a su pareja cuando le dice que no volverá a violentarla.
- 3) La recuperación. Comprende desde el periodo de ajuste inicial hasta que la mujer recupera el equilibrio de su vida. La mujer se centra en las necesidades de comida, refugio y seguridad y aprende a no contar con su pareja. Al mismo tiempo, lucha constantemente contra las acusaciones de otras personas que la culpan por el fracaso de la relación y pasa por un periodo de duelo que se agudiza cuando hay hijos de por medio.

Contrario a lo propuesto por Landerburger, J. Brown, (1997) propone que una mujer pueda separarse y regresar con su agresor en numerosas ocasiones como una manera de probarse a sí misma en condiciones de independencia. El autor considera que aun permaneciendo en la relación, la víctima puede lograr cambios, siempre y cuando reciba los apoyos necesarios.

Acosta (1990) sugiere que la alta conflictividad en el interior de la familia revela la conformación de un espacio privilegiado, donde se reproduce el sistema de poder y la sujeción del género femenino y el poder ejercido propicia la subordinación o resistencia; esa es la dinámica de

la conformación familiar donde la mujer es muchas veces perdedora debido a su desventaja en la correlación social.

Frecuentemente instituciones como la familia, la religión y la comunidad ayudan a prolongar la situación violenta, pues alientan a la mujer a permanecer con su pareja y refuerzan la abnegación y el espíritu de sacrificio en pro de la unión familiar, contribuyendo indirectamente a prolongar su victimización.

¿Por qué no lo abandona?

Montserrat Sagot (2002)¹ explica por qué la mujer no abandona a su atacante de la siguiente manera: el proceso de cambio de vida y separación del agresor se conoce como la ruta crítica y ésta se limita o logra a través del acceso, disponibilidad y calidad de los servicios determinados por factores estructurales y normativos. Todos los factores se interrelacionan entre sí y actúan sobre la subjetividad de las mujeres para fortalecerlas o debilitarlas en su decisión de iniciar o continuar una ruta de búsqueda de ayuda y soluciones. La ruta crítica es un proceso complejo, no lineal, que implica avances y retrocesos. Tras un primer paso muchas veces sigue un retroceso o la búsqueda de otras vías que sugieren más bien la existencia de elaborados razonamientos, evaluaciones de situación y de balances, decisiones y acciones, y que van construyendo la búsqueda de alternativas hacia una vida libre de violencia.

Contamos con factores impulsores que pueden ser de dos tipos: internos y externos. Los internos asociados a procesos personales, sentimientos, representaciones sociales y razonamientos de las mujeres. Los externos se relacionan con las influencias que reciben las mujeres de su medio exterior. Están íntimamente relacionados y se refuerzan mutuamente. Dentro de los factores impulsores internos encontramos las razones y sentimientos. Debemos entender que una mujer desarrolla múltiples estrategias para sobrevivir, como callar, mantenerse pasiva o no provocar, hasta que se da cuenta de que estas estrategias son poco eficaces y empieza a desarrollar otras acciones de búsqueda de ayuda. Este proceso puede durar varios años e implica que las mujeres que han vivido procesos de reflexión sobre lo que viven, la relación y su destino, han llegado al convencimiento de que los recursos personales de sobrevivencia se han agotado.

¹ Cfr. Sagot, Montserrat (2002) *Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (estudios de caso de diez países)*, s.l., OPS, Programa Mujer, Salud y Desarrollo, pp. 89-126.

Como factores impulsores externos podemos considerar la fuerza del contexto, el aumento de la violencia o la aparición de nuevas formas de agresión, la violencia sexual, la infidelidad, la posibilidad de perder bienes u otras expresiones de la violencia patrimonial, como la negación del agresor a cubrir gastos familiares, motiva a las mujeres a iniciar una ruta de búsqueda de ayuda. Cuando las amenazas de violencia del agresor se extienden a los hijos e hijas o a otros miembros de la familia, las mujeres también reaccionan airadamente. El apoyo de personas cercanas también es un factor determinante. El saber que cuentan con un respaldo no sólo les proporciona fuerzas, sino también seguridad emocional, física y en algunos casos hasta económica.

Los países o comunidades donde no hay muchas alternativas sociales de atención han sido factores determinantes en la ruta crítica. Los factores económicos y materiales también han jugado un papel importante como impulsores para algunas mujeres ya sea trabajo, casa, pensiones o apoyo económico familiar. El acceso a la información precisa ha sido un elemento fundamental en el proceso de la ruta crítica de las mujeres. Por otro lado, existen también factores inhibidores que son las razones que llevan a la mujer a permanecer en una relación violenta sobreviviendo en condiciones emocionales y de integridad física precarias. Éstos actúan negativamente sobre la decisión de iniciar o continuar una ruta crítica y también se clasifican en internos y externos.

Los factores inhibidores internos incluyen miedos, culpas, vergüenza y amor. El miedo al agresor y a la violencia ejercida por éste son los factores más importantes para las mujeres que inician una ruta crítica, aun para las que ya están inmersas en el proceso debido a la impunidad con que responde la sociedad. El miedo al agresor inhibe y aleja a las afectadas hasta de otras personas cercanas que en algún momento podrían brindarles apoyo. Otros miedos que inhiben a las mujeres por actuar están relacionados con los mandatos de madre y esposa y demás roles tradicionales de género, como dejar a los hijos sin padre, separar a la familia, abandonar las responsabilidades del hogar, además de quedarse solas, ser divorciadas y someterse a la censura familiar. Otro factor que detiene a las mujeres es la concepción de que lo que ocurre en la familia es privado, la vergüenza de mostrarlo hacia fuera y hasta sentirse responsables por no poder mantener la imagen idealizada.

La manipulación del agresor y las dinámicas del ciclo de la violencia son factores que también mantienen a muchas mujeres en una relación de agresión por años.

La dependencia emocional, el amor por el agresor y la manipulación de éste hacen, entonces, que las mujeres se mantengan expectantes, siempre a la espera de que el ciclo no vuelva a repetirse.

El desconocimiento de sus derechos y la falta de información es otro poderoso factor inhibitor para las afectadas. La mayoría de las víctimas, sobre todo en zonas rurales y de los países donde todavía no existe una respuesta social positiva, tampoco tienen información sobre los servicios existentes o sobre los procedimientos y trámites que deban realizarse si deciden iniciar una ruta crítica.

Al igual que los factores impulsores, los factores inhibidores internos también se interrelacionan estrechamente con los elementos contextuales y las presiones del medio que reciben las mujeres. Es decir, los factores inhibidores internos se configuran y adquieren sentido como tales en una determinada realidad social y cultural.

Entre los factores inhibidores externos se encuentran presiones familiares, limitaciones materiales e ineficacia institucional. La presión por parte de los hijos, hijas, madres y personas cercanas en general es uno de los factores más importantes que inhiben la decisión de las mujeres de iniciar una ruta crítica, pues esperan que cumplan con los mandatos que las obligan a adscribirse a roles tradicionales de género y a conformarse con una situación de vida no deseada, como un destino ineludible.

Muchas también se ven imposibilitadas de dejar sus casas y a sus maridos, ya que no cuentan con ingresos mínimos para alimentar a sus familias o con alternativas habitacionales y mucho menos con recursos para iniciar trámites legales. Uno de los recursos más preciados es la casa, por lo que la perspectiva de no tener un techo o recursos básicos para la supervivencia desestimula los procesos de toma de decisiones de muchas de las afectadas.

Impunidad, burocracia de las instituciones, ineficacia policial, información imprecisa, mala orientación revictimización y cobro de ciertos servicios: después de algunos intentos, muchas mujeres desarrollan una gran desconfianza en el sistema institucional. Las leyes de una u otra forma están hechas por hombres y de alguna manera se arrojan ellos con la misma cobija.

Existen también los factores determinantes muchas mujeres llegan en determinado momento a un nivel de saturación que se vuelve insoportable. Si bien no existe un

factor único precipitante o una única razón por la que las mujeres inician una ruta crítica, generalmente el punto de saturación está asociado a momentos particulares de agresión. El aumento de violencia, la desaparición de la tregua amorosa, la violencia sexual, las agresiones contra los hijos y las hijas, reducción de apoyo económico, cambios en los patrones del agresor, amenazas de muerte e infidelidad son algunos de los agentes que catalizan muchas insatisfacciones y sufrimientos y las lleva a buscar ayuda.

La decisión más trascendental es romper el silencio, la más difícil es poner una denuncia o acudir a cualquiera de las instancias del sistema policial o judicial. Muchas mujeres acuden a otras instancias con la intención de cambiar la situación sin tener que llegar a este punto y a partir de esta decisión retoman el sentido de su vida y los recursos externos adquieren sentido como posibilidades reales y herramientas para utilizarlas en el transcurso de la ruta crítica hacia una vida libre de violencia.

a) Teoría de costos-beneficios

La decisión de una mujer maltratada de permanecer en una relación se basa en la percepción de costos y beneficios de la relación, en la cantidad de inversión hecha y en la percepción de la calidad de las alternativas disponibles.

b) Modelo de la inversión

La mujer analiza su grado de compromiso en la relación de pareja a partir de tres factores: grado de satisfacción, alternativas e inversión (social, familiar, intimidad); si se suma la experiencia de maltrato, se genera un vínculo intenso.

c) Teoría de la trampa psicológica

Una mujer entra en la relación de pareja con una meta: conseguir que la relación funcione. En el momento que se encuentre con dificultades intentará ignorarlas e invertirá más esfuerzo para alcanzar la armonía en su relación.

d) Teoría de la indefensión aprendida

El maltrato continuo provoca en las mujeres la percepción cognitiva de que es incapaz de manejar o resolver la situación de violencia; ello las lleva a padecer depresión y ansiedad y les produce un efecto debilitador en la capacidad de resolución de problemas. Llegan al punto

en donde se reconoce que sus respuestas no tienen ningún impacto sobre su situación de maltrato.

e) Teoría de la unión traumática

Unión emocional entre dos personas, en la que una de ellas amenaza, golpea, maltrata o intimida intermitentemente a la otra. La mujer maltratada suele volver a su relación de vejación debido a que en el periodo de separación se reduce el miedo inicial, manifestándose inmediatamente la dependencia emocional hacia su pareja.

f) Modelos del castigo paradójico

Si la víctima no tiene recursos internos para rebelarse queda "apegada" al victimario; asimismo, trata de hacer méritos para no ser agredida y anhela los momentos de calma.

g) Modelo de intermitencia

Existe una periodicidad desconocida por la víctima entre el buen y el mal trato, situación que las lleva a autodevaluarse e idealizar al agresor. Es totalmente falsa la creencia de que a las mujeres les gusta que las maltraten. Son los resortes externos los que las obligan a quedarse, como el de considerar que se trata del padre de sus hijos, hasta pensar en la posibilidad de que su pareja cambie, entre otros.

Asimismo, existen múltiples respuestas que la sociedad produce para justificar la violencia de género. Aunque muchos de estos puntos son realidad y pueden alimentar la personalidad violenta pervive, en el fondo, una profunda convicción de sometimiento a través del uso de la fuerza hacia la persona indefensa.

Estas justificaciones buscan reducir la responsabilidad y la culpa del agresor, además del compromiso que debería asumir toda la sociedad para prevenir y luchar contra este problema.

El aislamiento en el que se mantienen las mujeres que viven en situación de violencia les impide percibir formas alternas de vida y de relaciones interpersonales, por lo que asumen su vida como normal, hasta que tienen acceso a medios que les permiten tomar conciencia de las afecciones y las afectaciones. La comprensión de estos efectos de la violencia es crucial para quienes prestan servicios de apoyo, ya que deben ubicar el problema en su justa dimensión y evitar minimizar el problema o culpabilizar a las mujeres agredidas.

Violencia familiar

La violencia familiar, como un problema social, implica cuestionar la creencia, bastante común, de que lo que sucede en el ámbito familiar es una cuestión absolutamente privada. Esta afirmación pierde validez si consideramos que cualquier acto de violencia de una persona contra otra constituye un delito, independientemente de que ocurra en la calle o en la intimidad del hogar.

Nos encontramos frente a la violencia cuando alguno de los miembros de la familia abusa de su fuerza, de su autoridad o de cualquier otro poder y violenta la integridad física o la tranquilidad emocional de uno o varios de los otros integrantes.

La familia había sido un lugar donde los problemas entre sus miembros se podían resolver sin necesidad de ser ventilados; por mucho tiempo no se consideraba que los malos tratos o la violencia psicológica dentro del hogar fueran una manifestación de conducta violenta y un ataque a los derechos humanos. En la actualidad, el blanco de maltrato más frecuente dentro de tal núcleo lo constituyen la esposa y los hijos; por ello, en todo el mundo han surgido acuerdos internacionales para su protección y programas de apoyo para encarar y tratar de dar solución al problema de la violencia doméstica.

Tipos de violencia familiar

Todos los tipos de violencia tienen como objetivo común conservar el poder y dominio de una persona sobre otra persona o situación; cabe señalar que, generalmente, no se ejercen de manera aislada, sino interrelacionada.

En nuestro país diversos ordenamientos jurídicos que definen la violencia familiar señalan que se trata de actos de poder u omisiones, intencionales y cíclicos, dirigidos a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente a cualquier miembro de la familia dentro o fuera del domicilio familiar, y que tiene por efecto causar daño.

Al interior de la familia, las víctimas más frecuentes son las mujeres y los niños, quienes sufren malos tratos infringidos por sus familiares directos; tales conductas generalmente quedan sin castigo y pasan inadvertidas, pues parten del proverbio *quien te quiere te hará sufrir*; en esa compleja fusión de amor y violencia, las víctimas aceptan en forma silenciosa, e incluso en forma explícita, los malos tratos.

Dentro del hogar se manifiestan diferentes formas de violencia, las cuales se presentan a continuación para comprender más acerca este fenómeno.

Victimización en la familia

Más allá de la apariencia protectora y de refugio, la familia se convierte en centro de actos violentos, un espacio donde se genera todo tipo de abusos hacia los miembros más vulnerables.

Fuentes sociales y culturales

Durante mucho tiempo la violencia física o psicológica no eran consideradas manifestaciones de conducta violenta dentro del hogar y hasta últimas fechas ha existido una preocupación por estudiar y considerar a la violencia familiar como una violación a los derechos humanos.

En algunas investigaciones se afirma que existe mayor riesgo de violencia y daño en manos de personas con quienes se comparte la vivienda, que de extraños. La víctima recibe maltrato causado por sus familiares directos; esto generalmente queda impune, pues pasa inadvertido. En caso contrario, se acepta silenciosamente e incluso en forma explícita: cada sociedad cuenta con mecanismos que legitiman, oscurecen, niegan y por tanto perpetúan la violencia en la familia. Aun cuando un acto particular de violencia puede ser deplorado, instituciones sociales poderosas como el Estado, la misma familia y los sistemas normativos que regulan las relaciones entre los géneros se confabulan para mantener el statu quo (Heise, 1994).

Diversas teorías van más allá de analizar las causas psicológicas o sociales y concluyen que la continuidad y la aceptabilidad de la violencia contra la mujer en el hogar son causadas por la propia estructura de la sociedad. De acuerdo con este enfoque, las agresiones dentro de la familia no constituyen un problema privado, sino más bien, un reflejo de las amplias desigualdades sexuales y económicas de la sociedad; además, sostiene que la violencia del marido contra la mujer no constituye un trastorno del orden social, ni una aberración, sino que deriva de creencias socioculturales que restan importancia y valor a la mujer en comparación con el hombre, y que, por lo tanto, no tiene derecho al mismo respeto. Por ello, la violencia familiar se considera como parte de un contexto social global que tolera la subordinación de la mujer y la utilización de la violencia contra ella como un medio para

resolver situaciones de frustración y conflicto.

Para comprender por qué una mujer queda atrapada en una relación de abuso, o sale de ella, es importante conocer algunas de las teorías que intentan explicar este proceso.

En ocasiones se ha concebido el fenómeno de la violencia en la familia como una situación en la que existe la dominación y el poder de unos/as sobre otros/as al interior de la familia que se alcanza y mantiene por la autoridad que inviste a los miembros hombres y adultos respecto a otros miembros de la misma. Según estos autores, este fenómeno se basa en las tradiciones fuertemente arraigadas, en la cultura y en las normas sociales que legitiman la opresión de las mujeres y de jóvenes y niños por parte de hombres que tienen poder sobre ellos.

Es importante reconocer los efectos físicos, psicológicos e incluso sociales que la violencia produce en las mujeres dentro y fuera del hogar, al deteriorar o ahondar una autoestima pobre, al provocar sentimientos de impotencia e inhibición de la capacidad para tomar decisiones respecto a la situación en la que viven.

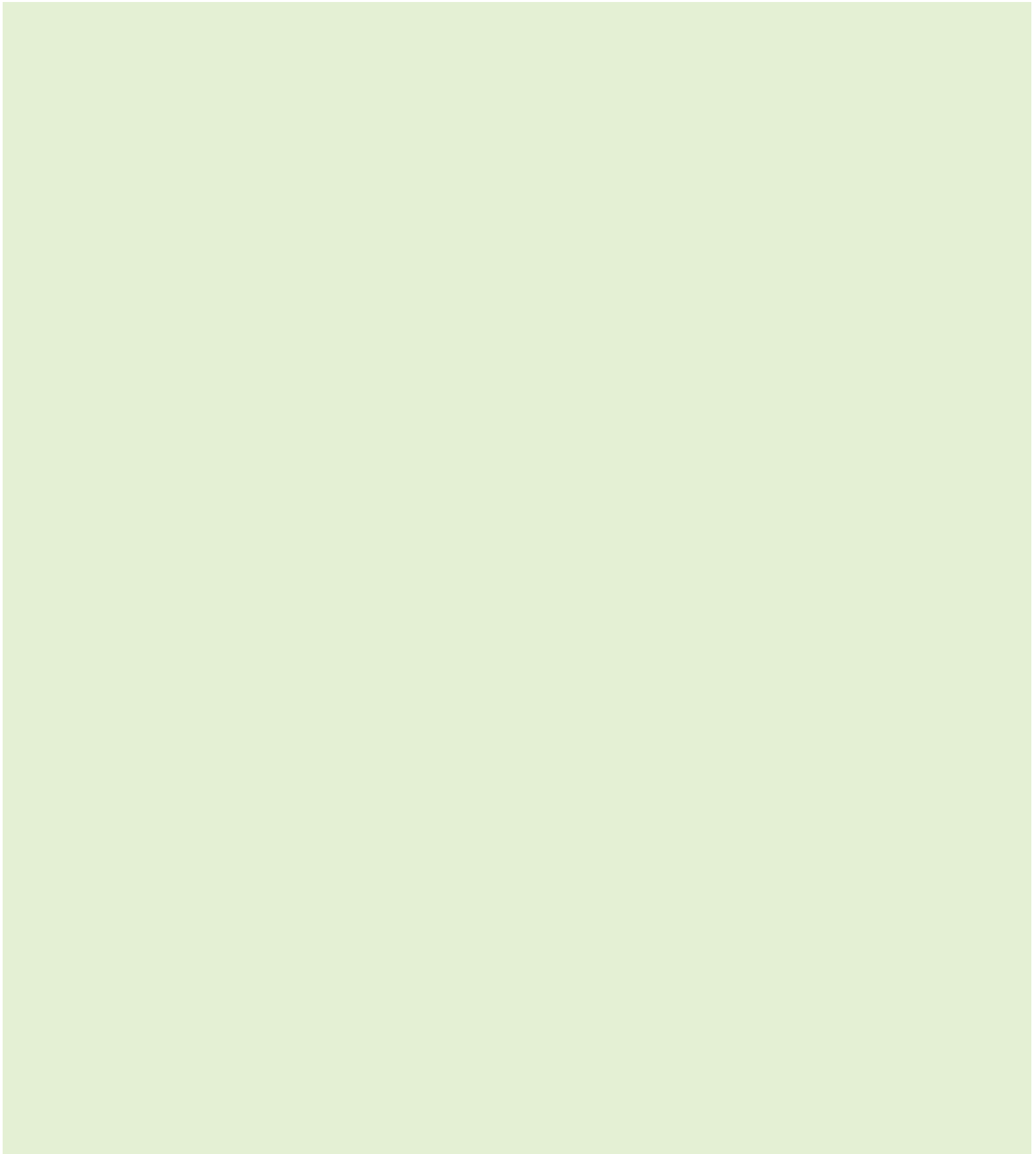
La violencia suele agravarse cuando la mujer determina poner fin a la relación, hacer una denuncia o iniciar los trámites de divorcio, ya que al enfrentar la pérdida de control y sometimiento de la mujer, el agresor adopta actitudes extremas. Otros factores como el embarazo, el uso de anticonceptivos, el aborto –ya sea espontáneo o provocado–, el nacimiento de hijos no deseados o del sexo femenino y la decisión de la mujer de buscar un trabajo pueden también ser factores para que los niveles de la violencia aumenten.

El abandono de una relación abusiva es un proceso que comprende, por lo común, periodos de negación, auto-culpabilidad y permanencia en el hogar violento antes de que la mujer reconozca que es víctima de violencia y se identifique con otras mujeres en la misma situación. Este es el comienzo de la ruptura y la recuperación. En su mayoría, las mujeres dejan la relación y retornan varias veces antes del abandono definitivo.

El abandono no garantiza necesariamente la seguridad de la mujer. A veces la violencia continúa e incluso puede intensificarse después de que la mujer abandona a su pareja. En realidad, el riesgo de que él la mate llega al máximo inmediatamente después de la separación.

Por ello, las percepciones de riesgo de las mujeres que

acuden a solicitar apoyo deben ser consideradas con mucha seriedad, para tomar las medidas de protección y seguridad necesarias.



MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL, NACIONAL Y ESTATAL

Marco jurídico internacional

La atención a la violencia contra las mujeres está regulada por diversos ordenamientos legales nacionales e internacionales que se han promulgado en las últimas décadas.

Este marco jurídico permite al personal que presta servicios de atención integral tener certeza sobre las posibilidades y los límites de su participación en la atención a las mujeres que viven en situación de violencia.

Como es sabido, el sistema jurídico o sistema de leyes en México se organiza jerárquicamente. El artículo 133 constitucional establece la supremacía de la Constitución, los tratados internacionales signados y ratificados por México y las leyes constitucionales por encima de las leyes estatales.

Respecto a la jerarquía entre estas leyes consideradas preeminentes, la Suprema Corte de Justicia ha precisado que la Constitución emerge incluso por encima de los tratados y que estos, a su vez, se elevan por encima de las leyes federales y estatales. En seguimiento de este orden jerárquico, a continuación se explican los instrumentos internacionales aplicables en la materia.

Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)

A nivel internacional, la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 constituye el instrumento jurídico que, de manera universal, protege los derechos de mujeres y hombres que además recoge la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como otros instrumentos internacionales. En el tema de la violencia contra las mujeres podemos destacar los derechos que se protegen en dicha Declaración.

Artículo 1. Derecho a la igualdad en dignidad y derechos: se protege la igualdad jurídica entre hombres y mujeres.

Artículo 2. Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración: se garantiza una vida sin discriminación para mujeres y hombres.

Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona: en tal sentido las acciones u omisiones que se ejercen hacia las mujeres que a continuación se mencionan son una violación a los derechos humanos de las mujeres (Naciones Unidas, 2012).

- Violencia física, psíquica, sexual y económica, que acontece en las relaciones de pareja y en la familia.
- La violencia social a nivel de la comunidad en general, incluido el acoso laboral o educativo, el hostigamiento sexual e intimidación.
- La prostitución forzada, la trata de personas, el tráfico de personas y la esclavitud de mujeres y niñas.
- El homicidio de mujeres.
- La esterilización forzada, la utilización forzada de anti-conceptivos, la imposición de un embarazo.
- El control de la sexualidad y del cuerpo de la mujer.
- La impunidad de quienes ejercen cualquier forma de violencia contra niñas y mujeres.
- La limitación de las libertades de las mujeres y niñas, como la libertad de expresión, de religión, reunión, asociación y de movilización.
- La negación o limitación del acceso de las mujeres a la justicia y a la toma de decisiones.
- La discriminación hacia mujeres y niñas.

De los señalamientos anteriores se produce una estrecha relación entre los derechos humanos, la mujer y la violencia, ahí radica la importancia de expresar, como un principio esencial el respeto a los derechos humanos de las mujeres al momento de atender a aquellas que sufren algún tipo de violencia.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948)

En el Sistema Interamericano de Derechos Humanos se cuenta también con un importante documento de protección a los derechos de las mujeres. A continuación se mencionan los artículos más importantes de dicho instrumento internacional, aplicables al tema de la violencia hacia la mujer.

Artículo 1. Derecho a la vida, a la libertad, a la seguridad e integridad de la persona.

Artículo 2. Derecho de igualdad ante la ley.

Artículo 7. Derecho de protección a la maternidad y a la infancia.

Artículo 11. Derecho a la preservación de la salud y al bienestar.

Artículo 18. Derecho de justicia.

Artículo 20. Derecho de sufragio y de participación en el gobierno.

Artículo 23. Derecho a la propiedad.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)

El Sistema Interamericano de Derechos Humanos se basa en la premisa de que el acceso a recursos judiciales idóneos y efectivos constituye la primera línea de defensa de los derechos básicos que incluye los derechos de las mujeres en casos de violencia. En las Américas, los principios vinculantes de igualdad y no discriminación representan el eje central del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y de los instrumentos vinculantes y aplicables al presente análisis, como la Convención Americana sobre Derechos Humanos, aquí se destacan los principales derechos que se protegen en la materia.

Artículo 1. Obligación de respetar los derechos consagrados en la Convención.

Artículo 4. Derecho a la vida.

Artículo 5. Derecho a la integridad personal.

Artículo 6. Prohibición de la esclavitud y servidumbre.

Artículo 7. Derecho a la libertad personal.

Artículo 8. Garantías judiciales.

Artículo 9. Protección a la familia.

Artículo 19. Derechos del niño.

Artículo 24. Igualdad ante la ley.

Artículo 25. Protección judicial.

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (1979)

Entre las convenciones más importantes destaca la Convención Interamericana sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés), adoptada en 1979 por la Organización de las Naciones Unidas, aprobada en México por el Senado el 18 de diciembre de 1980, ratificada el 23 de marzo de 1981 y publicada en el Diario Oficial el 12 de mayo de 1981. Esta convención constituye uno de los pasos más relevantes en la superación de las discriminaciones que viven las mujeres.

En su preámbulo y sus treinta artículos, la CEDAW contiene principios clave para asegurar la igualdad entre mujeres y hombres y una serie de medidas que los Estados Parte deben tener en cuenta al elaborar sus agendas encaminadas a eliminar la discriminación que impide o anula el acceso de las mujeres a sus derechos y limita sus oportunidades.

La CEDAW define en su Artículo 1 la discriminación contra la mujer como:

...toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 2012).

Esta convención señala, entre otras cosas, que los Estados que la ratifican deben promulgar leyes nacionales para prohibir la discriminación; recomienda medidas especiales para acelerar la igualdad de facto entre el hombre y la mujer y disposiciones para modificar los patrones socioculturales que perpetúan la discriminación contra la mujer.

Recomendación No. 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (1992)

Si bien la violencia contra las mujeres puede interpretarse como una forma de discriminación hacia ellas, esta problemática no fue tratada de inicio explícitamente en la CEDAW, por lo cual el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer publicó en 1992 la Recomendación No.19, donde puntualizó que en la noción de discriminación debe entenderse que:

Se incluye la violencia basada en el sexo, es decir, la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o porque la afecta en forma desproporcionada. Incluye actos que infligen daño o sufrimiento de índole física, mental o sexual, las amenazas de esos actos, la coacción y otras formas de privación de la libertad (CEDAW, 2012).

Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1993)

En la II Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos, llevada a cabo en Viena, Austria en 1993, se estableció la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, acordada por la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre de ese mismo año. En ella se estableció que:

Los Estados deben condenar la violencia contra la mujer y no invocar ninguna costumbre, tradición o consideración religiosa para eludir su obligación de procurar eliminarla. Los Estados deben aplicar por todos los medios apropiados y sin demora una política encaminada a eliminar la violencia contra la mujer (Naciones Unidas, 2012).

Esta Declaración define compromisos precisos cuyas directrices, en el campo legislativo, son centrales para castigar todo acto de violencia contra la mujer, donde propone que se:

- Establezcan sanciones penales, civiles, laborales y administrativas.
- Den los mecanismos jurídicos para un resarcimiento justo y eficaz del daño padecido y que informen a la mujer acerca de sus derechos para pedir reparación por medio de esos mecanismos.
- Diseñen planes de acción nacionales para promover la protección de la mujer, teniendo en cuenta la cooperación que puedan proporcionar las organizaciones no gubernamentales que se ocupan de lo concerniente a la violencia contra ella.
- Elaboren enfoques de tipo preventivo y todas las medidas de índole jurídica, política, administrativa y cultural que puedan fomentar la protección de la mujer para evitar eficazmente la reincidencia en su situación de violencia como consecuencia de leyes o prácticas de aplicación de la ley.
- Garantice que ellas y sus hijos dispongan de asistencia especializada, como servicios de rehabilitación, ayuda para el cuidado y manutención de los niños, tratamiento, asesoramiento, servicios, instalaciones y programas sociales y de salud, así como contar con estructuras de apoyo y adopción de medidas adecuadas para fomentar su seguridad y rehabilitación física y psicológica.
- Consignen, en los presupuestos del Estado, los recursos adecuados para sus actividades relacionadas con el tema.
- Adopten medidas para que las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y los funcionarios que han de aplicar las políticas de prevención, investigación y castigo de la violencia contra la mujer reciban formación que los sensibilice respecto de las necesidades de la mujer.
- Incorporen medidas apropiadas para modificar las pautas sociales y culturales de comportamiento del hombre y de la mujer que eliminen los prejuicios y las prácticas consuetudinarias basadas en la idea de la inferioridad o la superioridad de uno de los sexos y en la atribución de papeles estereotipados al hombre y a la mujer.
- Promuevan la recolección, compilación y publicación de estadísticas que apoyen y fomenten las investigaciones sobre las causas, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias de esta violencia.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (1994)

Merece una mención especial la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, adoptada en Belém Do Pará el 9 de junio de 1994 por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, aprobada por el Senado de la República el 26 de noviembre de 1996, ratificada por México el 12 de noviembre de 1998, y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1999.

Con la suscripción y ratificación de la Convención, el Estado Mexicano reconoce que:

La violencia contra las mujeres y niñas es una manifestación de la desigualdad entre varones y mujeres; y es violatoria de los derechos humanos y, al mismo tiempo, entorpece el ejercicio pleno de derechos fundamentales, como los derechos a la vida, a la salud, a la educación y a la integridad física (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

De conformidad con este reconocimiento, y para dar cumplimiento al compromiso asumido, el Estado mexicano contrajo obligaciones específicas tales como la adopción de medidas legislativas, administrativas y programáticas, para que a través de sus dependencias y, más específicamente, de sus servidores se fomente el conocimiento y la observancia del derecho que toda mujer tiene a una vida sin violencia y de otros derechos inherentes al mismo.

La convención, mejor conocida como Belém do Pará, está enfocada en aplicar una acción concertada para eliminar y condenar todas las formas de violencia contra la mujer perpetradas en el hogar, en el mercado laboral o por el Estado y sus agentes.

Señala que toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia tanto en el ámbito público como privado. Asimismo, indica que tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos sus derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos.

Protocolo Adicional de la Convención de la Organización de las Naciones Unidas Contra el Crimen Transnacional Organizado para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, particularmente Mujeres, Niñas y Niños (2000)

El Protocolo se centra fundamentalmente en prevenir el comercio de seres humanos con fines de explotación sexual, como la prostitución, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.

Las definiciones clave que se dan en el Protocolo son las siguientes (Art.3):

- a) Por “trata de personas” se entenderá la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. [Ésta] incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos;
- b) El consentimiento dado por la víctima de la trata de personas a toda forma de explotación intencional descrita en el apartado a) del presente artículo no se tendrá en cuenta cuando se haya recurrido a cualquiera de los medios enunciados en dicho apartado;
- c) La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de un niño con fines de explotación se considerará “trata de personas” incluso cuando no se recurra a ninguno de los medios enunciados en el apartado a) del presente artículo;
- d) Por “niño” se entenderá toda persona menor de 18 años. (Naciones Unidas, 2012).

Por primera vez, en una convención de la ONU se aborda y se reconoce el fenómeno de la demanda como elemento favorecedor de la trata. En el artículo 9.5, el protocolo indica que los Estados Parte deben adoptar o reforzar “todas las medidas legislativas o de otra índole (...), a fin de desalentar la demanda que propicia cualquier forma de explotación conducente a la trata de personas, especialmente mujeres y niños/as” (Naciones Unidas, 2012).

Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém do Pará (2004)

Los Estados Parte de la Convención Belém do Pará adoptaron el Estatuto del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, durante la Conferencia de Estados Parte celebrada en Washington, D.C., el 26 de octubre de 2004.

El mecanismo busca subsanar deficiencias en el cumplimiento de la convención, toda vez que no existe información suficiente ni registros que permitan evaluar la magnitud del problema de la violencia contra las mujeres ni tampoco los resultados concretos obtenidos en cada uno de los Estados Parte a pesar de los logros obtenidos durante los últimos años mediante la adopción de políticas, programas y planes nacionales.

El mecanismo tiene un carácter intergubernamental y está facultado para formular recomendaciones a los Estados Parte y dar seguimiento a la aplicación de la convención.

Destaca de este Comité de Expertas las siguientes recomendaciones hechas a México a partir de los informes de cumplimiento que ha rendido a la convención que ha rendido:

- Considerar la emisión armónica de reformas legales o establecimiento de nuevas normas en los ámbitos penal, laboral, familiar y civil, entre otros, de manera tal que se concreten los mandatos de la convención.
- Tomar medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o tolerancia de la violencia contra la mujer.
- Se recomienda la emisión de disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que hagan obligatoria la capacitación permanente en materia de género para funcionarias/os públicas/os.
- Se recomienda la emisión de medidas especiales de protección para las mujeres víctimas de violencia, sus familiares y testigos.
- Se recomienda determinar partidas presupuestarias de acuerdo con la dimensión del problema de la violencia contra las mujeres y con los programas establecidos.

La consideración de la violencia de género como una transgresión de los derechos humanos de las mujeres constituye una de las formas más avanzadas de aproxi-

mación al problema de la violencia, porque se reivindican esos derechos y permite la utilización de herramientas y medios legales para exigir el cumplimiento del derecho a una vida libre de violencia.

El enfoque de derechos humanos no sólo marca un avance en términos conceptuales, sino también en lo referente a los aspectos legales. De esta manera es obligación del Estado de México el cumplimiento y seguimiento de los compromisos internacionales.

Conferencias Mundiales sobre la Mujer²

Las cuatro conferencias mundiales sobre la mujer convocadas por la Organización de Naciones Unidas en el último cuarto de siglo han contribuido a situar la causa de la igualdad entre los géneros en el mismo centro del temario mundial; las conferencias han unido a la comunidad internacional en apoyo de un conjunto de objetivos comunes con un plan de acción eficaz para el adelanto de la mujer en todas partes y en todas las esferas de la vida pública y privada.

a) México

La primera Conferencia Mundial sobre la condición jurídica y social de la mujer se convocó en México D.F. para que coincidiera con el Año Internacional de la Mujer, en 1975, observado para recordar a la comunidad internacional que la discriminación contra la mujer seguía siendo un problema en buena parte del mundo. La Conferencia, conjuntamente con el Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer (1976-1985) proclamado por la

Asamblea General cinco meses después a instancias de la Conferencia, inició una nueva era de esfuerzos a escala mundial para promover el adelanto de la mujer al abrir un diálogo de alcance mundial sobre la igualdad.

La Conferencia de México D.F. fue convocada por la Asamblea General de las Naciones Unidas para concentrar la atención internacional en la necesidad de elaborar objetivos orientados hacia el futuro, estrategias y planes de acción eficaces para el adelanto de la mujer. Con ese fin, la Asamblea General identificó tres objetivos que se convertirían en la base de la labor de las Naciones Unidas en beneficio de la mujer:

- Igualdad plena y eliminación de la discriminación hacia las mujeres.
- Integración y plena participación de la mujer en el desarrollo.
- Una contribución cada vez mayor de la mujer al fortalecimiento de la paz mundial.

La Conferencia respondió aprobando un plan de acción mundial, documento en el que se presentaban directrices que debían seguir los gobiernos y la comunidad internacional en los diez años siguientes para alcanzar los objetivos fundamentales establecidos por la Asamblea General. En el plan de acción se estableció un mínimo de metas, para alcanzarlas en 1980, que se centraban en garantizar el acceso equitativo de la mujer a los recursos, como la educación, las oportunidades de empleo, la participación política, los servicios de salud, la vivienda, la nutrición y la planificación de la familia.

En el sistema de las Naciones Unidas, además de la Subdivisión (que actualmente es División) para el Adelanto de la Mujer que ya existía, la Conferencia de México D.F. dio lugar al establecimiento del Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación para la Promoción de la Mujer (INSTRAW) y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) con el objetivo de proporcionar el marco institucional para la investigación, la capacitación y las actividades operacionales en la esfera de la mujer y el desarrollo.

b) Copenhague, Dinamarca

El consenso generalizado era que se había alcanzado un progreso considerable cuando representantes de 145 Estados Miembros se reunieron, en Copenhague en 1980, en el marco de la segunda Conferencia Mundial sobre la Mujer para examinar y evaluar el plan de acción mundial de 1975. Los gobiernos y la comunidad internacional habían logrado avanzar hacia la consecución de las metas establecidas en México D.F., cinco años antes.

Pese a los progresos alcanzados, la Conferencia de Copenhague reconoció que estaban comenzando a surgir señales de disparidad entre los derechos garantizados y la capacidad de la mujer para ejercer esos derechos. Para abordar esa inquietud, la Conferencia estableció tres esferas, la igualdad de acceso a la educación, las oportunidades de empleo y servicios adecuados de atención de la salud. Además de identificarse obstáculos para lograr la plena igualdad.

²La información que se presenta a partir de aquí y hasta la página 35 ha sido extraída del sitio de internet de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/spanish/conferences/Beijing/Mujer2011.htm>

- Falta de participación adecuada del hombre en el mejoramiento del papel de la mujer en la sociedad.
- Voluntad política insuficiente.
- Falta de reconocimiento del valor de las contribuciones de la mujer a la sociedad.
- Una escasez de mujeres en posiciones de adopción de decisiones.
- Insuficientes servicios para apoyar el papel de la mujer en la vida nacional, como cooperativas, guarderías infantiles y facilidades de crédito.
- Falta de los recursos financieros necesarios en general
- Falta de sensibilización entre las propias mujeres respecto de las oportunidades disponibles.

Para abordar estas preocupaciones, el Programa de Acción de Copenhague exhortó, entre otras cosas, a que se adoptaran medidas nacionales más enérgicas para garantizar el derecho de la mujer a la propiedad y el control de los bienes, así como mejoras en los derechos de la mujer a la herencia, la patria potestad y la pérdida de la nacionalidad. Los delegados a la Conferencia también exhortaron a que se pusiera fin a las actitudes estereotipadas en relación con la mujer.

c) Nairobi, Kenia

Las estrategias de Nairobi, elaboradas y aprobadas por consenso por los 157 gobiernos participantes, constituyeron un programa actualizado para el futuro de la mujer hasta fines del siglo.

Las medidas encaminadas a lograr la igualdad a escala nacional, señalaban que los gobiernos debían establecer sus propias prioridades, sobre la base de sus políticas de desarrollo y su potencial de recursos.

Se identificaron tres categorías básicas de medidas:

- Medidas constitucionales y jurídicas.
- Igualdad en la participación social.
- Igualdad en la participación política y en la adopción de decisiones.

d) Beijing, China

Es en la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing en 1995, que se puede hablar verdaderamente del inicio de un nuevo capítulo en la lucha por la igualdad entre los géneros.

La transformación fundamental que se produjo en Beijing fue el reconocimiento de la necesidad de trasladar el

centro de la atención de la mujer al concepto de género, reconociendo que toda la estructura de la sociedad, y todas las relaciones entre los hombres y las mujeres en el interior de esa estructura, tenían que ser reevaluadas. Únicamente mediante esa reestructuración fundamental de la sociedad y sus instituciones sería posible potenciar plenamente el papel de la mujer para que ocupara el lugar que les correspondía como participante en pie de igualdad con el hombre en todos los aspectos de la vida.

Este cambio representó una reafirmación firme de que los derechos de la mujer eran derechos humanos y de que la igualdad entre los géneros era una cuestión de interés universal y de beneficio para todos.

La Conferencia aprobó, por unanimidad, la Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing, que es un programa para la potenciación del papel de la mujer y representa un momento decisivo para el adelanto de la mujer en el siglo XXI. En la Plataforma de Acción se identificaban doce esferas de especial preocupación que representan los principales obstáculos al adelanto de la mujer y que exige la adopción de medidas concretas por parte de los gobiernos y la sociedad civil:

- La mujer y la pobreza.
- La educación y la capacitación de la mujer.
- La mujer y la salud.
- La violencia contra la mujer.
- La mujer y los conflictos armados.
- La mujer y la economía.
- La participación de la mujer en el poder y la adopción de decisiones.
- Los mecanismos institucionales para el adelanto de la mujer.
- Los derechos humanos de la mujer.
- La mujer y los medios de comunicación.
- La mujer y el medio ambiente.
- La niña.

Al aprobar la Plataforma de Acción de Beijing, los gobiernos se comprometen a incluir de manera efectiva una dimensión de género en todas sus instituciones, políticas, procesos de planificación y de adopción de decisiones.

La introducción de la incorporación de una perspectiva de género requiere que se examine nuevamente a la sociedad en su totalidad y su estructura básica de desigualdad. Por consiguiente, la atención no se centra únicamente en la mujer y su condición jurídica y social, sino que se dirige a reestructurar las instituciones y la adopción de decisiones políticas y económicas en la sociedad en su conjunto.

Al respaldar la Plataforma de Acción, la Asamblea General de las Naciones Unidas exhortó a todos los Estados, las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, así como a las organizaciones no gubernamentales y el sector privado, a que adoptaran medidas para aplicar sus recomendaciones. En el interior de los Estados Miembros, se asignó a los mecanismos nacionales que se habían establecido para promover la condición jurídica y social de la mujer una nueva función como la dependencia central de coordinación de las políticas orientadas a incorporar una perspectiva de género en la corriente principal de la sociedad mediante la acción de todos los programas e instituciones.

Es así que el marco jurídico internacional de la violencia contra las mujeres se sustenta en los diversos instrumentos jurídicos de derecho internacional que ya se mencionaron, así como en los grandes consensos internacionales ocurridos en las diversas conferencias mundiales de gran importancia, y cuyos resolutivos y acuerdos también deben ser considerados para el trabajo de atención integral a la violencia de género.

Marco jurídico nacional

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo primero que en los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos y a no ser objeto de discriminación alguna, así como la responsabilidad del Estado para prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley; también se establece en el artículo cuarto el derecho de las mujeres a la igualdad; todos estos principios están contenidos de la misma manera en el artículo quinto de la Constitución del Estado de México.

El marco legal que refleja los avances hasta ahora alcanzados en estas materias son la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (2003); la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2006); la Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas (2007), y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007).

Dichas leyes tienen por objeto regular y garantizar la no discriminación, la igualdad entre hombres y mujeres, la prevención, atención y acceso a la justicia, así como el reconocimiento de los diferentes tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres. De igual manera, de-

finen los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten hacia su cumplimiento en los ámbitos públicos y privados en todo el territorio nacional.

Marco jurídico del Estado de México

El Estado de México cuenta con un marco jurídico que regula su actuación en materia de igualdad, no discriminación, respeto a los derechos humanos y de prevención de la violencia contra las mujeres. Dicho marco se compone de las siguientes leyes y códigos:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y su reglamento.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México.
- Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el Estado de México.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México.
- Ley de Protección a Víctimas del Delito para el Estado de México.
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.
- Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de México.
- Código Penal del Estado de México.
- Código de Procedimientos Penales del Estado de México.
- Código Civil del Estado de México.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.

Para los efectos de dar a conocer el marco jurídico del Estado de México, que fundamenta la creación del presente modelo integral, se describen brevemente las leyes y preceptos legales correspondientes:

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y su reglamento

Determina las atribuciones de cada una de las Secretarías de Estado que estarán en auxilio del despacho y de la Secretaría General de Gobierno; tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de la administración pública central y paraestatal del estado.

Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y su reglamento

Su objeto estriba en el establecimiento de las bases para la protección, observancia, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano (Art. 2).

Está facultada para desarrollar y ejecutar programas especiales y de atención a víctimas del delito y del abuso de poder (Art. 13. Frac. XVI).

Menciona las atribuciones de la Comisión establecidas en el Art. 10 de la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México (Artículo 13, Fracciones VII, XII, XV, XVI, XVIII, XIX y XX).

Ley de Asistencia Social del Estado de México

A través del artículo primero se determina la obligación de "... establecer las bases, objetivos, y procedimientos del Sistema Estatal de Asistencia Social, que promuevan los programas, acciones y prestación de los servicios de asistencia social que establecen los ordenamientos de la materia; así como coordinar el acceso a las mismas..." (LASEM, 2010).

Artículo 7. Se consideran beneficiarios de los programas, acciones y servicios de asistencia social preferentemente (LASEM, 2010):

I. Todas las niñas, niños y adolescentes, en especial aquellos que se encuentren en situación de riesgo o afectados por:

- [...]
- c) Maltrato o abuso,
- e) Ser víctimas de cualquier tipo de explotación,
- g) ser víctimas de la trata de personas, la pornografía y el comercio sexual, [...]

II. Las mujeres, [...]

- b) en situación de violencia en cualquiera de sus modalidades,
- c) en situación de explotación, incluyendo la sexual o trata de personas.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México

En general, toda la ley regula el actuar político de la administración pública del Estado de México, en materia de igualdad de trato, equidad de género e igualdad

de oportunidades entre mujeres y hombres, la cual en su artículo ocho menciona que los instrumentos de la política Estatal en materia de igualdad entre hombres y mujeres son:

- I. El Sistema Estatal
- III. El Programa Integral, y
- IV. El Modelo de Equidad de Género del Estado

Por otra parte, el artículo once destaca la integración del Sistema Estatal que está conformado por todas las secretarías, dependencias, el CEMYBS, órganos desconcentrados y descentralizados, la UAEM, organismos autónomos y dos mujeres representantes de ONG, especialistas en derechos humanos de las mujeres y dos representantes mujeres de instituciones de investigación especializadas en equidad de género.

Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México

Artículo 8. Las autoridades estatales y municipales están obligadas a adoptar las medidas positivas y compensatorias que tiendan a favorecer condiciones de equidad e igualdad real de oportunidades y de trato, así como para prevenir y eliminar toda forma de discriminación de las personas.

Artículo 9. Para los efectos del artículo anterior, las autoridades estatales...adoptarán las medidas siguientes:

- I. Para fomentar la igualdad de oportunidades para las mujeres (LPCEADEM).

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México

Establece las bases y procedimientos de la creación del Modelo Integral, así como las atribuciones de las dependencias de la Administración Pública Estatal y su responsabilidad para la aplicación del modelo.

La Ley de Acceso de la Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de México plantea la obligación del gobierno del estado y los gobiernos municipales de garantizar a las mujeres víctimas de la violencia de género, así como, de sus hijas e hijos, el acceso al cumplimiento de los siguientes derechos:

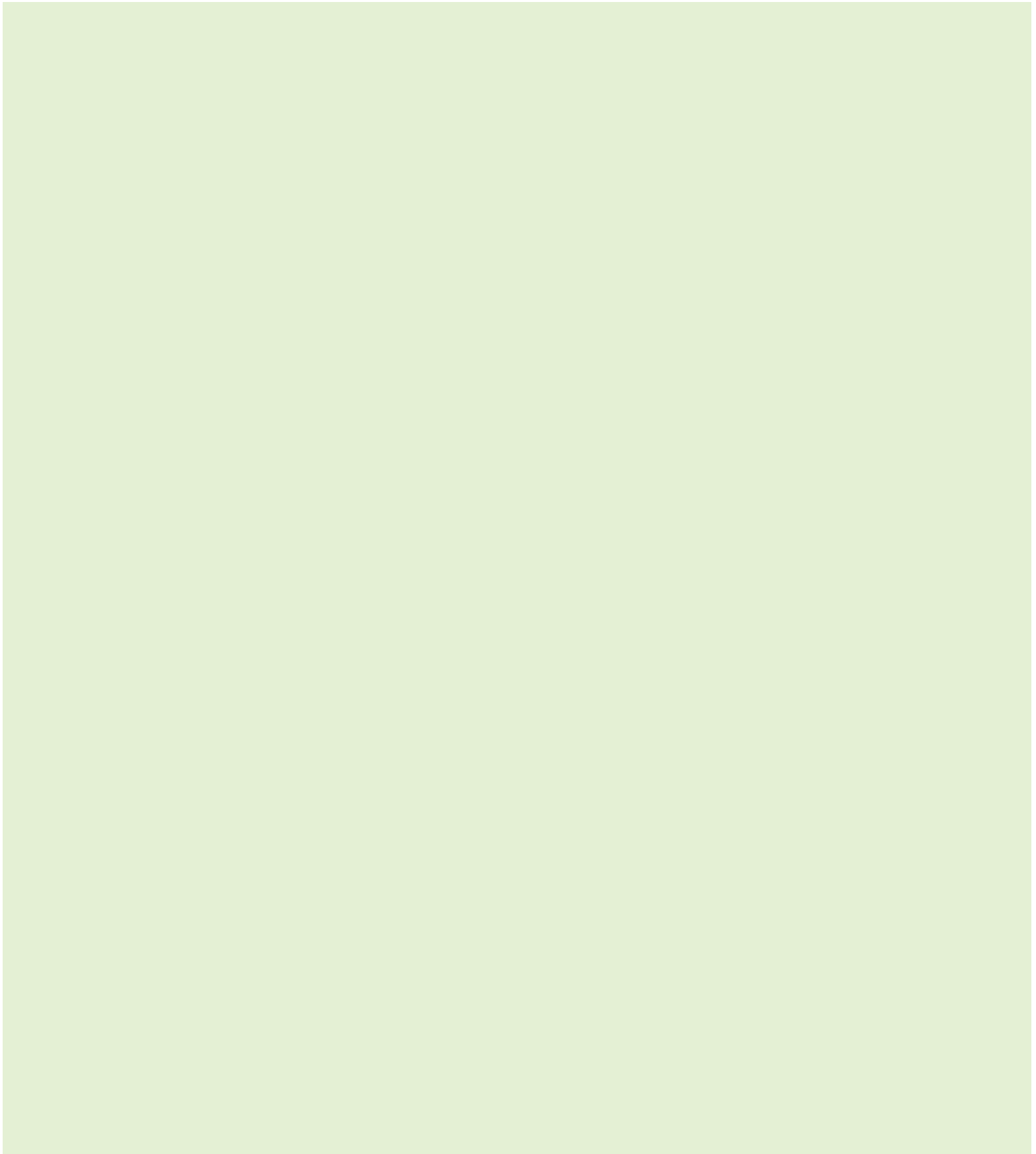
- Contar con una protección institucional especializada.
- Ser tratadas con respeto a su integridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

- Contar con medidas de protección de emergencia y/o preventivas inmediatas y efectivas por parte de las autoridades cuando se encuentre en riesgo su seguridad.
- Recibir información que les permita decidir sobre las opciones de atención.
- Contar con asesoría y representación jurídica gratuita especializada.
- Recibir información, atención y acompañamiento médico y psicológico.
- Acudir y ser recibidas con sus hijas e hijos, en los casos de violencia familiar, en los Centros de Refugio, cuya ubicación será secreta.
- Acceder a procedimientos expeditos, imparciales y accesibles de procuración y administración de justicia.
- Favorecer la recuperación y la construcción del pleno goce de los derechos humanos de las mujeres y las niñas víctimas de violencia de género.

La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de México, reconoce como tipos de violencia (artículo 6) la violencia psicológica, la violencia física, la violencia patrimonial, la violencia económica, la violencia sexual, y cualquier forma análoga.

De igual manera, define las modalidades o ámbitos en los que se manifiestan estas violencias, siendo éstas: violencia familiar, violencia laboral, violencia docente, violencia en la comunidad, violencia institucional y violencia feminicida.

La propia ley establece que se deben brindar servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales con calidad y calidez para el empoderamiento y desarrollo integral de las potencialidades de las mujeres víctimas de violencia.



PANORAMA ACTUAL DE LOS SERVICIOS QUE SE PROPORCIONAN A LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

A continuación se mencionan los servicios que prestan algunas dependencias que atienden en la actualidad a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos, en el Estado de México. Cabe resaltar que esta información fue proporcionada por las mismas y evaluada por las/os funcionarias/os que laboran en ellas.

Instituto de Salud del Estado de México (ISEM)

Desde 2001, la dependencia de salud brinda la atención médica especializada que comprende los servicios médico-quirúrgico, farmacéutico y hospitalario para satisfacer de manera integral las necesidades de atención a mujeres que viven en situación de violencia, mediante la combinación de intervenciones de detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación seleccionadas con base en el tipo y magnitud de la agresión sufrida y la valoración clínica integral de cada caso en particular.

Asimismo, cuenta con un presupuesto para dar apoyo a mujeres víctimas de violencia y proporciona distintos servicios, además de la atención médica, como apoyo psicoemocional, en el que las pacientes reciben terapia de emergencia y terapia breve a través de psicólogas especializadas en atender situaciones de estrés postraumático. También brinda consejería especializada, en la cual las/os prestadores de servicios de salud informan a la persona afectada sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia que se presenten, conocer los centros de apoyo disponibles, así como los pasos a seguir para acceder a los servicios de atención, protección y defensa para quienes sufren de violencia familiar o sexual, facilitando y respetando la autonomía en sus decisiones e invitando a continuar el seguimiento médico, psicológico y de trabajo social.

Además cuenta con asesoría legal, mediante la cual se elabora el aviso al ministerio público mediante un formato establecido, y se le informa de las opciones que tiene ante la posibilidad de querer denunciar a su agresor.

Estos servicios son brindados por un equipo de salud interdisciplinario (médico/a enfermera/o, trabajador/a social y psicóloga/o) adscrito a unidades de salud con capacidad resolutoria de atención especializada, orientada a la atención médico-quirúrgica de lesiones leves y graves, tratamiento de la violencia y atención psicológica especializada. Dicho procedimiento se encuentra establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Dentro de los principales obstáculos que enfrenta la institución está la falta de interés y compromiso para atender víctimas de violencia por parte del servidor público.

Las principales dependencias a las que se canalizan a las mujeres víctimas de violencia, en caso de que ellas requieran otro servicio, son las Unidades de Atención a Víctimas del Delito (PGJEM), al Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYBS), a los refugios y a las fundaciones Vida y Familia A.C., Vive 100% Mujer y Yoliguani.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIFEM)

El DIFEM atiende a mujeres víctimas de violencia desde 1994 en el Centro de Prevención y Atención al Maltrato y la Familia que atiende a todos los sujetos de violencia en una familia.

En este servicio se proporciona atención integral, médica, psicológica, jurídica y de trabajo social. El personal recibe cursos de capacitación todo el año para poder brindar un mejor servicio a las mujeres en situación de violencia. Sin embargo, el principal obstáculo que enfrenta al brindar atención a mujeres víctimas de violencia es que no cuenta con un albergue especializado y los recursos materiales y humanos son insuficientes para cubrir la demanda.

Las principales dependencias a las que se canaliza a las mujeres víctimas de violencia, en caso de que ellas requieran otro servicio, son las Unidades de Atención a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, al Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, al Instituto de Salud y a los servicios de Salud Mental del Estado.

Instituto de Atención a las Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia (PGJEM)

Desde 1991 está en funcionamiento el Instituto para la Atención a las Víctimas del Delito, cuyo presupuesto asignado se utiliza para la atención a mujeres que se encuentren en situación de violencia, a las cuales se les brinda atención psicológica; otorga psicoterapia individual para niños, niñas, adolescentes y adultos, de pareja y familiar; además se proporciona asesoría y acompañamiento para el seguimiento de los procedimientos jurídicos y atención social, y se brinda apoyo para realizar gestiones ante diferentes instancias para satisfacer las necesidades inmediatas de las víctimas.

El Instituto para la Atención de Víctimas del Delito cuenta con un equipo formado por 13 abogados/as, 50 psicólogas/os y 19 trabajadoras/es sociales. Estos profesionistas han recibido capacitación especializada en materia de género, en evaluación y atención psicológica, jurídica y de trabajo social para las víctimas del delito, así como instrumentos jurídicos en materia de atención a víctimas del delito a través de cursos, talleres, conferencias, simposios, congresos, foros, diplomados, entre otros.

Actualmente ya cuenta con un manual de procedimientos para brindar una mejor atención a las víctimas.

Las principales dependencias a las que canaliza a las mujeres víctimas de violencia, en caso de que ellas requieran otro servicio son el Instituto de Salud, el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social y el Sistema Estatal y Municipal del DIFEM.

Secretaría de Seguridad Ciudadana (ssc)

En 2005, la entonces Agencia de Seguridad Estatal creó el Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres, donde se da seguimiento y atención a los hechos de violencia contra las mujeres.

A pesar de que no se tiene una partida presupuestal específica orientada a este fin, dentro del actuar permanente de la Secretaría de Seguridad Ciudadana se encuentran acciones dirigidas a la prevención del delito. Asimismo, en el marco de los programas “Vigilante voluntario” y “Mi escuela segura”, se imparten pláticas permanentes en materia de violencia familiar.

La Secretaría de Seguridad Ciudadana, a través del número de teléfono de emergencia 066, otorga apoyo psicológico y proporciona estrategias a los usuarios para responder de una forma adecuada sus problemas. Además, el área de psicología proporciona primeros auxilios psicológicos para restablecer la estabilidad emocional de las víctimas y facilitar las condiciones de un continuo equilibrio personal.

Para la atención de los casos de mujeres víctimas de violencia, la Secretaría de Seguridad Ciudadana actualmente cuenta con cinco psicólogos, quienes han recibido capacitación otorgada por personal del Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres.

La principal barrera a la que se enfrentan las víctimas de violencia, para recibir el apoyo requerido es la falta de información. Las víctimas desconocen sus derechos como personas, las paraliza el miedo al hablar y denunciar los agravios cometidos en su contra. Además existe una tendencia a justificar al victimario; por lo regular las víctimas comentan situaciones en donde el victimario suele quedar sin responsabilidad alguna de sus actos.

Las principales dependencias a las que canalizan a las mujeres víctimas de violencia en caso de que ellas requieran otro servicio son el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYBS), el Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), la Procuraduría General de Justicia del Estado de México (PGJEM) y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM).

Consejo Estatal de la Mujer y el Bienestar Social (CEMYBS)

El Instituto Mexiquense de la Mujer se creó el 18 de diciembre de 2000, por decreto del Ejecutivo del Estado, con el objetivo de promover un cambio cultural que erradique estereotipos y genere condiciones para un digno desarrollo e igualdad para las mujeres, transformándose el día 25 de enero de 2006 en el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

Desde esta fecha, el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social tiene como finalidad promover el bienestar social integral de las mujeres y adultos mayores, así como su incorporación plena y activa en los ámbitos económico, cultural, político y recreativo, para mejorar su condición y reconocer la equidad de género en el Estado de México.

Entre sus principales funciones se encuentran fomentar la participación de los sectores público, social y privado, diseñar y ejecutar planes y programas de atención a la mujer y adultos mayores, así como brindar asesoría jurídica y atención psicológica para su bienestar social. Bajo esta premisa, el presente proyecto busca identificar los principales problemas a los que se enfrentan los profesionales de diversas instancias, entre ellas el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, encargadas de la atención de mujeres en situación de violencia.

Por ello, durante el último trimestre del año se llevó a cabo una serie de talleres para examinar dos vertientes: la primera, vinculada con el nivel de profesionalización de los servidores públicos que atienden casos de vio-

lencia contra las mujeres, y la segunda relacionada con identificar si los servidores públicos involucrados en la atención de mujeres víctimas de violencia reconocen los tramos de control y de manejo integral de la víctima, su referencia a diversas instancias encargadas del seguimiento o de procesos terapéuticos de acompañamiento para el término de la situación de violencia, además de la atención a sus hijas e hijos o capacitarlas para trabajar.

Con el objeto de obtener información que contribuyera al diseño del *Modelo de atención a mujeres en situación de violencia*, así como de capacitar, orientar y profesionalizar a servidoras/es públicas/os de diferentes instituciones como la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, la Agencia de Seguridad Estatal, ahora Secretaría de Seguridad Ciudadana, el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, la Secretaría de Salud, el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia y la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se realizaron varios talleres regionales en los que se encontró que:

- Existe un trabajo multidisciplinario por parte de las/os servidoras/es del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
- El establecimiento de referencias y contrarreferencias por parte de las instituciones encargadas de dar atención a las mujeres víctimas de violencia presenta deficiencias.
- Necesita mejorarse la integración de diversos expedientes. La víctima pasa por una revictimización cuando tiene que contar en diversas ocasiones su experiencia ante diversas autoridades.
- Debido al continuo cambio de personal se tiene que capacitar a los empleados de nuevo ingreso y la experiencia acumulada por los servidores públicos no se capitaliza.
- Se insistió en la posibilidad de crear Unidades de Atención Municipales, ya que, siendo el Estado de México una entidad con 125 municipios, la cobertura de los servicios es aún limitada.
- Otra propuesta fue la implementación de un Ministerio Público especializado en casos de violencia de género.
- El conocimiento de la ley y su eficaz aplicación para la defensoría de las víctimas de violencia es uno de los aspectos que es necesario tener como base para el desempeño de los servidoras/es públicas/os encargadas/os de dicha atención.
- Es necesario que las/os servidoras/es públicas/os desarrollen actitudes de empatía, contención y respeto, es decir, que se sensibilicen con la problemática.

- Se necesita crear un directorio regional municipal para que las/os servidoras/es públicas/os den a conocer las instituciones de apoyo a las mujeres que se encuentran en situación de violencia, al interior de sus comunidades. Es urgente el fortalecimiento de los mecanismos que permitan facilitar la aplicación de medidas de protección a las víctimas del delito.

- En materia de prevención se requiere vislumbrar todos los ámbitos posibles como el educativo y el social además del familiar, por lo que resulta de necesario capacitar y sensibilizar en los diferentes espacios comunitarios donde participan las mujeres. Se considera que es poco el seguimiento que se realiza en la atención a la violencia de género, con resultados parciales y poco eficaces.

- Es indispensable monitorear a las usuarias de los albergues una vez que salen de los centros, ya que no existe coordinación institucional y no hay canalización a otras redes de apoyo. Asimismo, es necesario tener más apoyos en la seguridad de los albergues y apoyo suficiente para el traslado de las víctimas.

- Se necesitan instalaciones más amplias y dignificar los espacios con los que se cuenta, pues en algunos casos son insuficientes o inadecuados, toda vez que la víctima no encuentra un lugar para la contención.

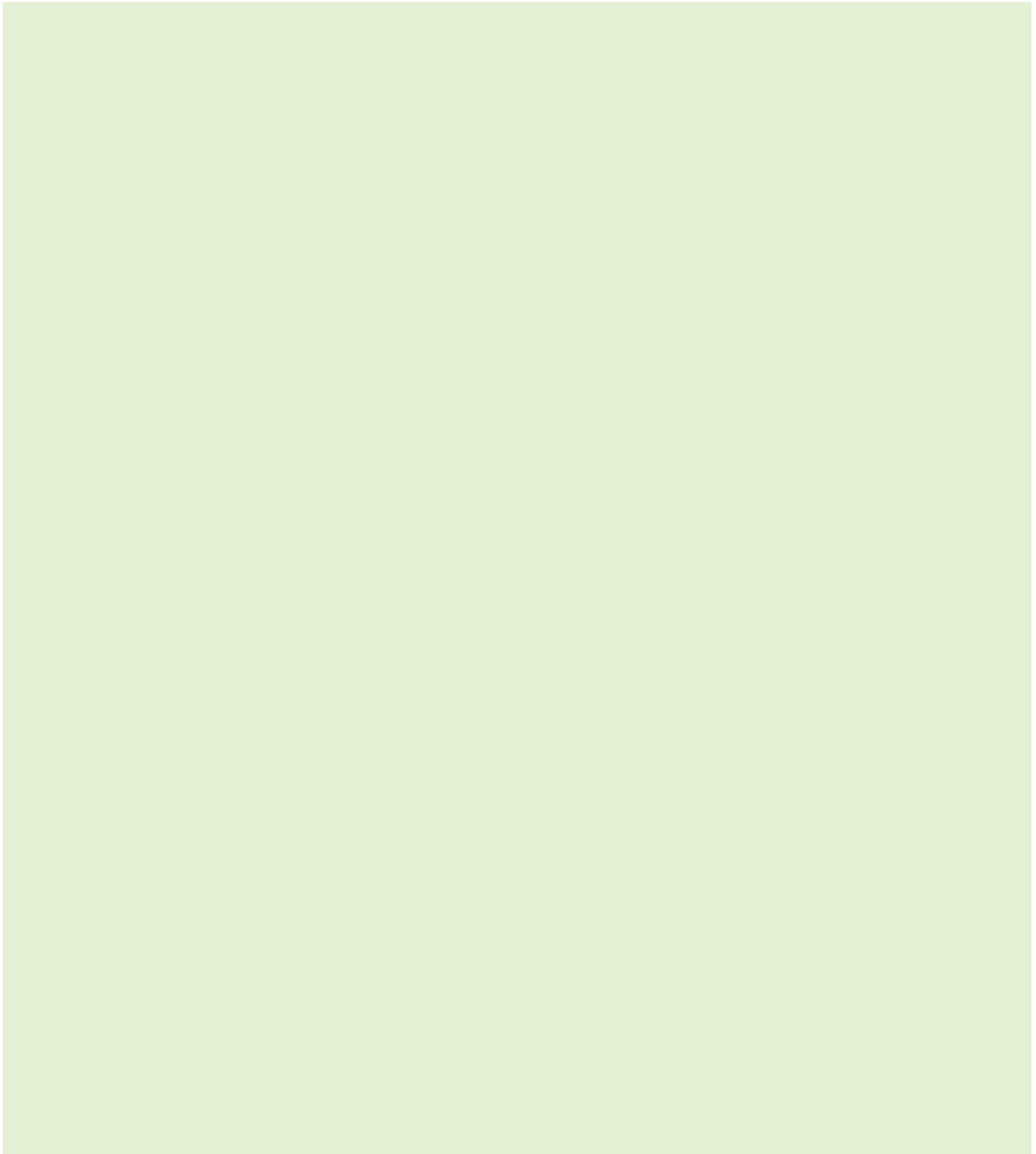
- Es necesario desarrollar un manual de procedimientos para la correcta referencia y contrarreferencia de las víctimas, así como evaluar al personal para garantizar su permanencia como servidor/a público/a.

Se solicitó explorar diversos mecanismos institucionales para garantizar el compromiso por parte de los receptores y generadores de violencia para continuar su tratamiento.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM)

Esta institución proporciona servicios de orientación y asesoría jurídica a mujeres víctimas de la violencia y las canaliza a las áreas respectivas. En los municipios del Estado de México se cuenta con la figura del coordinador municipal de derechos humanos, quien coadyuva en estas labores.

Como se ha referido, las atribuciones de la CODHEM permiten, además de recibir quejas, proponer programas para prevenir violaciones a los derechos humanos, reconociendo que la violencia contra las mujeres es una violación a sus derechos, por lo que la CODHEM puede contribuir a este propósito.



MODELO DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA, SUS HIJAS E HIJOS

El *Modelo de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos*, del Gobierno del Estado de México, tiene un enfoque de género y de derechos humanos que permitirá brindar apoyo integral a las mujeres en situación de violencia, fomentar su empoderamiento y el ejercicio pleno de su ciudadanía.

A partir del modelo que aquí se desarrolla, las mujeres que utilizan los servicios de atención prestados por las instituciones del Estado de México recibirán una atención especializada, interdisciplinaria e integral.

En el diseño del presente modelo se tomó en cuenta el marco jurídico, la evaluación de los mecanismos de atención y los instrumentos de política pública con los que cuenta el Estado.

Los recursos para realizar los programas y la implementación de las acciones que se derivan del modelo se cubrirán con cargo al presupuesto autorizado a las dependencias, entidades y órganos desconcentrados del ejecutivo estatal, y municipios, asegurando un presupuesto suficiente.

Para la puesta en marcha del modelo, será necesaria la coordinación entre los mecanismos gubernamentales y sociales que llevan a cabo acciones de atención a mujeres en situación de violencia.

Principios generales

De conformidad con lo dispuesto por el artículo sexto de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia del Estado de México, los principios rectores que deberán ser observados en la aplicación del modelo en la elaboración y en la ejecución de las políticas públicas de los gobiernos estatal y municipales son:

- Promover la igualdad entre la mujer y el hombre.
- El respeto a la dignidad humana de las mujeres.
- Evitar la discriminación.
- Promover la libertad de las mujeres.

El personal de las dependencias e instituciones de la Administración Pública y de los organismos descentralizados y públicos autónomos de los gobiernos estatal y municipales, así como de las instituciones privadas o sociales responsables o dedicadas a la atención de víctimas de violencia contra las mujeres, deberán realizar su trabajo conforme a estos principios.

Aspectos centrales

El *Modelo de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos* tendrá los siguientes aspectos:

1. Identificación de la problemática. Consiste en determinar las características del problema, el tipo, modalidad de violencia o conducta delictiva, los efectos y posibles riesgos para las víctimas directas e indirectas en su esfera social, económica, laboral, educativa y cultural.
2. Determinación de prioridades. Consiste en identificar las necesidades mediatas e inmediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima.
3. Orientación y canalización. La autoridad o entidad a la que acuda la víctima por primera vez, brindará de manera precisa, con lenguaje sencillo y accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente respecto al caso de violencia que presente, realizando la canalización a programas de atención integral y protección ante la instancia correspondiente.
4. Atención a la víctima de violencia. La instancia que corresponda ofrecerá a las mujeres que hayan sido víctimas de violencia, así como a sus hijas e hijos atención médica, psicológica, jurídica y social.
5. Brindar acompañamiento. Cuando la condición física o psicológica de la víctima lo requiera, deberá realizar el traslado con personal especializado a la institución que corresponda.
6. Seguimiento y evaluación. Realizar acciones para promover que las instancias garanticen el cabal cumplimiento de los procesos y mecanismos para acceder a la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Tener un seguimiento de casos hasta su resolución.

Todas las dependencias que participan en la implementación del modelo de atención serán responsables de anotar en la cédula de registro cada caso por tipo y modalidad de violencia identificado, así como el servicio o los servicios prestados. Será obligatorio utilizar los formatos contenidos en el manual de procedimientos que acompaña este modelo.

Población objetivo

Se considerará a todas las mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos.

Metas

- Garantizar la atención especializada de las mujeres víctimas de la violencia de género.

- Asegurar el acceso pronto, expedito, transparente y eficaz de la justicia para las mujeres víctimas de violencia de género.
- Favorecer el pleno ejercicio de los derechos humanos de las mujeres.
- Promover la coordinación de las dependencias e instituciones del Estado de México en coadyuvancia con los gobiernos municipales.
- Garantizar que las intervenciones de las/os servidoras/es públicas/os para la atención a las mujeres en situación de violencia estén basadas en una perspectiva de género.
- Coordinar la atención mediante una red de información.
- Elaborar un registro único de ingreso de las víctimas de violencia, en red.
- Profesionalizar y certificar al personal encargado de la atención a las víctimas de la violencia.
- Implementar acciones institucionales y medidas integrales de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género.

Ejes Rectores

Para la aplicación del modelo integral es necesario observar los siguientes ejes rectores:

- a) Uniformidad de los servicios.
- b) Niveles de atención.
- c) Profesionalización e institucionalización.
- d) Seguimiento.

Uniformidad de los servicios

La coordinación interinstitucional tiene como fin atender de manera integral a las mujeres en situación de violencia y el seguimiento a las mismas; con ello se disminuyen los tiempos de atención, se da respuesta inmediata a las demandas de las mujeres y se utilizan eficientemente los recursos.

Para ello se crearán, en cada dependencia y entidad de los gobiernos estatal y municipales, los mecanismos de coordinación interinstitucional con el sistema estatal, para dar seguimiento a la atención que se brinda tanto a las usuarias de los servicios, así como hacer eficiente el sistema de registro del Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres.

Con el fin de dar cumplimiento a diversos ordenamientos en materia de violencia contra las mujeres, y con el objetivo de garantizarles el ejercicio pleno de sus

derechos, los gobiernos estatal y municipales crearán centros de justicia especializados en violencia hacia las mujeres.

Centros de justicia especializados en violencia hacia las mujeres

Los centros de justicia especializados implementarán, para su funcionamiento, un modelo integral de atención con políticas públicas tendientes a la prevención, atención, investigación, sanción y erradicación de los diferentes tipos de violencia que se ejerce en contra de las mujeres. Al mismo tiempo, ofrecerán servicios de apoyo y asistencia social.

Los centros de justicia se ubicarán por regiones o municipios de alta densidad y contarán con instalaciones dignas y seguras, con personal sensibilizado, capaz de brindar atención especializada, protección inmediata y respuesta a las necesidades de las víctimas, en un ambiente de confidencialidad.

Las dependencias gubernamentales concentrarán de forma coordinada e interdependiente sus servicios en las mismas. Cada municipio evaluará de manera rutinaria su capacidad para ofrecer, de forma inmediata, medidas de protección y asistencia social a las mujeres víctimas.

El funcionamiento de este modelo integral requerirá de la colaboración interinstitucional, de un programa de formación, capacitación y profesionalización en materia de violencia de género y derechos humanos de las mujeres, de un grupo interdisciplinario que permita la atención integral de las víctimas en estricto apego a lo establecido por las leyes aplicables en la materia.

La estructura y funcionamiento de los centros de justicia estará basado en el modelo integral que se describe.

Servicios integrales

Todos los centros de justicia e instancias gubernamentales de atención deberán contar con los siguientes servicios.

- a) Psico-emocional: intervención en crisis, acompañamiento emocional con enfoque centrado en las necesidades de la víctima, preparación y acompañamiento para procesos judiciales que la perjudicada determine emprender, así como tratamientos psicológicos o psicoterapéuticos, de acuerdo al tipo y modalidad de violencia.

b) Jurídico: asesoría jurídica (respetando el derecho de la víctima a conocer las implicaciones de un proceso judicial y sus detalles, así como a decidir y opinar), coadyuvancia con el Ministerio Público, tramitación de órdenes de protección y medidas de seguridad, representación en juicios y acompañamiento hasta el fin del proceso. De igual manera, la asignación de abogadas victimales y la participación de defensoras municipales de derechos humanos.

c) Policial: operativos de rescate a víctimas, protección de la víctima mediante medidas de seguridad durante las fases que sean necesarias atender, vigilancia en las medidas de separación de agresores y víctimas, así como las relativas a la vigilancia del cumplimiento en las medidas de protección.

d) Salud: valoración médica para fines de diagnóstico, o bien de peritaje, atención médica, incluyendo anticoncepción de emergencia, interrupción legal del embarazo (ILE) y alternativas de profilaxis necesarias acorde a la evaluación de riesgo, información sobre salud sexual y reproductiva en su caso. De igual manera, incluye los procedimientos de gestión expeditos para la atención de emergencia o auxilio a víctimas.

e) Asistencia social: recuperación y análisis de documentos de identificación, evaluación de redes sociales y familiares, apoyo escolar y educativo, apoyos para intervenciones médicas y quirúrgicas, capacitación para el trabajo, bolsas de trabajo, contacto con redes familiares de apoyo, canalizaciones, referencia y contrarreferencia a refugios.

Canalización

La correcta canalización para la atención de las mujeres en situación de violencia a los servicios que requiere garantiza una primera respuesta institucional y la permanencia de ellas en los espacios de atención. Con ese fin se ha elaborado el *Manual de procedimientos de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos* (ver anexo I). Este instrumento contendrá información que deberá ser actualizada de manera continua.

Protocolos o manuales de atención

A fin de atender con la debida diligencia todos los tipos y modalidades de violencia que se cometen contra las mujeres, es necesaria la construcción de protocolos o manuales de atención por todas las dependencias y entidades de los gobiernos estatal y municipales.

Prevención

El conjunto de acciones en materia de prevención, que deberán llevar a cabo de manera conjunta las dependencias estatal y municipal, incluirá campañas informativas y publicitarias libres de estereotipos y lenguaje sexista, acciones positivas para la igualdad de oportunidades, estudios, investigaciones y diagnósticos acerca de la situación de los diferentes tipos y modalidades de violencia contra las mujeres en la entidad, servicios educativos y de capacitación para el empoderamiento de las mujeres, así como establecimiento de medidas de seguridad.

Análisis de prioridades y estrategias de intervención

Las dependencias y entidades responsables de la atención a mujeres víctimas de violencia, así como las instituciones privadas y sociales que enfocan su trabajo en este tema establecerán, mediante los sistemas de entrevista inicial y valoración, indicadores de diagnóstico de la gravedad de la violencia vivida por la víctima, el riesgo o grado de inseguridad en el que se encuentra y las medidas de protección que deberán solicitarse. De igual manera, establecer las prioridades de atención para la organización de los servicios a prestar, incluyendo la canalización a refugio, así como la atención física, emocional y social.

Protección y seguridad

De conformidad con la legislación en la materia, las dependencias gubernamentales se comprometen a proteger la privacidad de las víctimas y la confidencialidad de las actuaciones. De igual forma, las dependencias responsables de la atención a mujeres víctimas de la violencia deberán garantizarles protección, auxilio, seguridad y asistencia.

Registro de los casos

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Acceso, el sistema estatal –conformado por todas las dependencias y entidades de los gobiernos estatal y municipales– deberá recabar la información relativa a mujeres en situación de violencia e integrarla al Banco Estatal de Datos.

Seguimiento informático (Sistema en red)

El seguimiento informático de cada caso estará apoyado por el Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres, el cual deberá

alimentarse de manera continua, a fin de que cada dependencia participante en el proceso de atención de la víctima pueda retomar las acciones de intervención ya implementadas, logrando la efectividad en la complementariedad interinstitucional, la no revictimización y una atención integral.

Los seguimientos informáticos implican el conocimiento de los datos de la víctima y su proceso que estrictamente tengan competencia legal con la dependencia en turno.

Todos los procesos de complementariedad de acciones de atención interinstitucional que impliquen el uso compartido de la base de datos serán de acceso restringido.

Con el propósito de brindar una atención pronta, expedita y eficaz en el sistema, se propone hacer uso de las nuevas tecnologías, algunas de ellas ya disponibles actualmente, como el levantamiento de denuncias delictivas vía internet, la realización de juicios orales en los centros de justicia para mujeres y la elaboración de páginas informativas (sitios en internet) que contengan información sobre cómo funciona el sistema único de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia.

Niveles de atención a mujeres en situación de violencia sus hijas e hijos

Primer Nivel. Consiste en brindar servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales con calidad y calidez para la atención a las mujeres en situación de violencia. Participan en este nivel, el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, la Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Salud, Secretaría del Trabajo, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.

Segundo Nivel. Del acceso a la Justicia. Conjunto de acciones jurídicas que deben realizar las dependencias y entidades de los gobiernos estatal y municipales para hacer efectiva la exigibilidad de los derechos en el ámbito civil, familiar, penal y otros, de las mujeres que sufren violencia. Implica la instrumentación de medidas de protección, así como de acompañamiento, representación jurídica y, en su caso, la reparación del daño.

Actores institucionales: Procuraduría General de Justicia del Estado de México, Instituto de Atención a Víctimas, Secretaría de Seguridad Ciudadana, Instituto de la Defensoría de Oficio, Poder Judicial a través del Supremo Tribunal de Justicia y Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Tercer Nivel. Ejecución y seguimiento a las acciones del Modelo con la finalidad de evaluar su eficacia y rediseñar las acciones y medidas a través de la coordinación interinstitucional.

Actores institucionales: Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, Procuraduría General de Justicia del Estado de México a través del Instituto de Atención a Víctimas, Secretaría de Seguridad Ciudadana, Instituto de la Defensoría de Oficio, Poder Judicial a través del Supremo Tribunal de Justicia, Comisión Estatal de Derechos Humanos e Instituto de Profesionalización.

Primer nivel de atención

En el momento en que acude una mujer a estos servicios se debe tomar en cuenta que este primer encuentro es el de mayor vulnerabilidad y de éste derivará la toma de decisiones encaminadas a identificar e implementar cambios significativos a fin de romper los esquemas de violencia en los cuales se encuentra inmersa.

El primer nivel de atención debe estar a cargo del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

En la recepción se encontrará personal administrativo que tendrá a su cargo únicamente el registro del nombre de la mujer que solicite atención para que se le asigne un número de expediente y de inmediato será canalizada al área de trabajo social, de acuerdo con el manual de procedimientos de atención (Anexo I).

Esta área será la encargada de asegurar el flujo de las mujeres a las diferentes áreas de atención, en caso de venir acompañada por sus hijos, se le puede ofrecer la opción de que éstos sean derivados al área lúdica para su atención.

a) Área de trabajo social

Cuando la mujer pasa al área de trabajo social y es recibida por la trabajadora social, ésta llevará a cabo la entrevista para el registro de sus datos personales y detección de todas las necesidades de intervención que amerite.

Se debe identificar los signos de alarma o riesgo en las mujeres víctimas de violencia y, de esta manera, priorizar el servicio al cual se va a derivar en primera instancia, así como determinar las medidas de protección que se requiere solicitar, dando intervención al área jurídica.

Especial atención requiere la descripción de la problemática, la cual debe ser el centro de la primera entrevista; a través de dicho relato se debe identificar el tipo y patrón de la violencia.

Para complementar este registro, se solicitará información acerca de la estructura familiar, toda vez que puede ser necesario que la familia de la víctima asuma la responsabilidad de un internamiento hospitalario.

Además de los datos generales, el personal a cargo debe identificar y registrar los siguientes aspectos, que serán de su estricta observancia y responsabilidad:

- Descripción de la problemática de violencia por la que pide ayuda.
- Sugerencia de los servicios que requiere la víctima de violencia.
- Familiograma.
- Planes de emergencia en caso de ser necesario.
- Valoración de riesgo.
- Derivación al siguiente servicio.

b) Características del personal

El personal de trabajo social debe atender a la mujer respetando su privacidad, es decir, en un primer momento puede encontrarse acompañada, pero posteriormente la entrevista debe desarrollarse sólo con la mujer que asiste al servicio, transmitirle interés, confianza, calidez y seguridad, tratarla con dignidad, además de buscar en todo momento llamarla por su nombre y mostrarle respeto, asegurarle en todo momento la confidencialidad de la información que ella proporciona, tomando en cuenta sus características particulares de vulnerabilidad en el momento de asistir al servicio.

Es importante manifestar empatía durante toda la entrevista, no apresurarla y tomar el tiempo necesario para realizarla, mostrar a la persona interés por lo que dice y comunicarlo con un lenguaje no verbal, es decir, con una postura que muestre disposición, manteniendo contacto visual y dando reconocimiento verbal.

De igual forma, se debe observar la conducta no verbal de la persona para ver si hay coherencia o no con lo que dice y tener una escucha activa donde se pueda captar el contenido sustancial y el sentimiento del momento.

Es importante respetar a la mujer, creer en su testimonio sin interpretar los hechos, ni emitir juicios de valor y aceptar el ritmo para las decisiones que tome. Es un

deber del profesional ofrecer a la mujer toda la información del recurso más adecuado, así como abordar clara y directamente el tema de violencia. En este sentido, la información no se limita a ubicación y contacto, sino a una detallada descripción de los servicios que se ofrecen y de futuros recursos que pueda utilizar en nuevas dificultades o situaciones de crisis.

La información obtenida se ingresa al formato único del servicio, con esto se logra que la información del expediente sea de seguimiento y además, al encontrarse almacenada de manera electrónica, se logra el respeto en el manejo de datos y la rapidez en el registro, evitando la repetición del relato de la situación, con lo que se busca evitar la revictimización de la mujer (consultar manual de procedimientos, Anexo I).

c) Área de psicología

Una vez iniciada la integración del expediente con los datos generales de la mujer y obtenida esta primera información, el área de psicología realiza la entrevista inicial, en la cual se recaba información para establecer el tipo de problemática que enfrenta la víctima, ubicar sus requerimientos de servicios, evaluar el riesgo que existe y diseñar con ella un plan de seguridad. La información recabada es capturada en el apartado correspondiente al área de atención psicológica contenida en el formato correspondiente al expediente (ver manual de procedimientos, Anexo I).

El trabajo del profesional de psicología consistirá en brindar un espacio de escucha empática y contención emocional, propiciando un vínculo que, con base en sus condiciones de vida, les devuelva la mirada sobre sus recursos y capacidades, ambos aspectos anulados dentro de la relación violenta.

En esa misma línea, la atención psicológica debe propiciar el escenario adecuado para que la usuaria pueda pensar sobre la situación de violencia, reconociendo incluso la indecisión o el miedo frente a la idea de denunciar el abuso.

Se deberá evaluar si las mujeres se encuentran en las condiciones emocionales adecuadas para recibir en ese momento una atención legal. La importancia de la función diagnóstica gira en torno a la identificación de algunas características de la usuaria que pueden facilitar o dificultar la asesoría legal, de manera que la profesional del derecho tenga en cuenta estos elementos para una mejor y más efectiva atención.

Asimismo, este primer encuentro con el área de psicología ayuda a la mujer a estructurar su demanda, ya que, como sabemos, la violencia anula la capacidad para pensar y muchas veces las mujeres advierten que necesitan ayuda pero no saben exactamente qué es lo que solicitan.

d) Área de asesoría legal

Las/os abogadas/os deberán proporcionar asesoría jurídica y, en su caso, acompañamiento a las mujeres que acudan a la instancia a solicitar su servicio. Sin reprimenda del número de ocasiones que solicitan dicho servicio, la asesoría legal se dará en los espacios designados para tal efecto en los días y horas de atención al público.

La asesoría jurídica se proporcionará a fin de resolver las dudas e inquietudes planteadas por la mujer víctima de violencia, atendiendo a la problemática específica de cada caso; podrá versar sobre diversas materias del derecho como son civil, familiar, penal, laboral, administrativa; siendo así, las/os abogadas/os deberán tener la habilidad de interpretar la información proporcionada por las mujeres, ya que la misma suele ser confusa, contradictoria o tiende a justificar la violencia que se ejerce en su contra. Asimismo, la/el defensora/or debe utilizar un lenguaje sencillo al dar asesoría u orientación.

Para la adecuada identificación del riesgo en el que se encuentra la mujer víctima de violencia, las/os abogadas/os deberán contar con la capacitación necesaria para entender el lenguaje verbal y no verbal de la mujer que atienden, lo que permitirá hacer una valoración adecuada del nivel de riesgo en el que se encuentra y tomar las medidas necesarias para su protección.

Se requiere que las/os abogadas/os realicen reuniones periódicas (por ejemplo, una vez por semana) para unificar el plan de trabajo y la metodología en la intervención que hagan; asimismo, deberán compartir sus experiencias en los asuntos de violencia que sean de su conocimiento y analizar los resultados que se hayan obtenido, lo cual contribuirá a fortalecer la actuación institucional.

Podrán realizar acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia, en los casos que así lo consideren, de acuerdo al nivel de riesgo existente para la víctima; se podrán solicitar las medidas de protección que requiera la mujer a fin de salvaguardar su integridad física y psicológica.

Todas las asesorías prestadas por el área jurídica, deberán constar en un formato especialmente diseñado para tal efecto (ver manual de procedimientos, Anexo I).

e) Área infantil: intervención con hijas e hijos

El modelo considera la atención a la mujer en situación de violencia, sus hijas e hijos, por lo que es de vital importancia que se presten servicios orientados a ese fin. Con los datos que nos aporta la realidad, se conoce que un altísimo porcentaje de las mujeres víctimas de violencia tienen menores a su cargo que han sido objeto de malos tratos en forma directa o indirecta (como espectadores pasivos), a quienes es necesario atender para aminorar los daños producidos por la violencia al interior del hogar.

Durante las fases de violencia o miedo extremos, las/os hijas/os están atrapados en sus propios mecanismos de supervivencia y no pueden abordar la elaboración consciente de la realidad vivida. Sin darse cuenta, han interiorizado en sus propios procesos de socialización temprana, mecanismos de resolución de conflictos basados en el eje imposición-sometimiento y se enfrentan al reto de construir mecanismos alternativos, además de reparar el daño sufrido en las experiencias vividas. Con mucha frecuencia las madres que sufren violencia por parte de su pareja, son generadoras de violencia contra sus hijas/os, lo que deteriora el vínculo afectivo y crea sentimientos de rencor en los menores y culpa en las madres.

Las/os hijas/os víctimas de violencia por parte del padre (padrastro, abuelo, tíos, hermanos) generan también gran resentimiento hacia la madre por no haberlos protegido del agresor y por haber permanecido en la relación.

El tipo de intervenciones con los hijas/os recorre un amplio abanico de escenarios en función de una gran cantidad de variables: la edad, el grado de adaptación que manifiesten ante su vida escolar, social o familiar y el consentimiento para ser atendidos.

La teoría de sistemas familiares brinda un marco conceptual de suma utilidad para hacer intervenciones que promuevan la funcionalidad de la familia formada por la madre, sus hijas/os y algunos adultos significativos que pueden apoyar (abuelos, tíos, hermanos, entre otros).

f) Instancias de primer contacto y/o detección de casos

a) Jueces calificadores

La vigilancia, seguridad y buen gobierno son actividades administrativas propias del municipio y su ejercicio corresponde al presidente municipal y al juez calificador (Ley Orgánica Municipal del Estado de México).

El juzgado calificador conocerá las conductas que presuntamente constituyan violencia familiar y actuará de acuerdo al artículo 57 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

El Juez calificador tendrá bajo su más estricta responsabilidad prestar el auxilio inmediato a la víctima, establecer medidas de seguridad y canalizarla a la brevedad posible al centro de atención del CEMyBS.

b) Secretaría de Seguridad Ciudadana (scc)

La función de la seguridad pública se lleva a cabo a través de los Cuerpos de Seguridad Pública Estatal y Municipal en sus respectivos ámbitos de competencia.

La Secretaría de Seguridad Ciudadana es la dependencia encargada de planear, formular, conducir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas, programas y acciones en materia de seguridad pública a nivel estatal.

Deberá diseñar una política preventiva de los delitos que se cometen principalmente contra las mujeres; en aquellos casos en los que ya se ha cometido un hecho probablemente ilícito, debe brindar apoyo a las víctimas y poner a disposición de la autoridad ministerial al probable responsable si se encuentra bajo su custodia.

Inmediatamente de que tenga conocimiento de un hecho de violencia, el personal de la secretaría, deberá prestar el auxilio que la víctima requiera, garantizando así, el inmediato restablecimiento del ejercicio de sus derechos humanos. Para ello contará con una unidad especial para el apoyo a mujeres en situación de violencia, por lo que es de vital importancia que su personal esté debidamente capacitado y sensibilizado para el manejo de casos de violencia cometidos contra las mujeres e informar a la víctima de las opciones que ella tiene para proceder frente al hecho de violencia, sin emitir opiniones subjetivas ni comentarios personales.

En caso de que los oficiales se percaten de que existe riesgo para la víctima y sus hijas/os, deberán apoyar

a la mujer para su inmediato traslado en una unidad oficial al Centro de Justicia o unidad del CEMyBS, a fin de que reciba la atención que el equipo interdisciplinario considere necesaria y, en su caso y si así lo pide la víctima, se le traslade con un familiar o amistad (red de apoyo) a un refugio o casa de emergencia según sea el caso (Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 52, fracción III).

Es frecuente que, en casos de violencia familiar, las autoridades policíacas reciban varias llamadas de auxilio de una misma persona o domicilio por hechos de violencia similares durante días, meses e incluso años; sin embargo, responder siempre a estos llamados sin prejuzgar su importancia.

c) Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México se encarga de proteger, observar, estudiar, promover y divulgar los derechos humanos en beneficio de la sociedad mexiquense, actuando bajo los principios de imparcialidad, profesionalismo, transparencia y autonomía, para contribuir en el fortalecimiento y consolidación del Estado de Derecho.

Su objetivo es establecer las bases para la protección, observancia, estudio, promoción y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano.

Por tal motivo, al contar con este tipo de objetivos, las mujeres víctimas se ven beneficiadas al acercarse a la comisión en busca de la protección de sus derechos, ya que entre sus facultades y obligaciones se encuentra la de fungir como enlace para fortalecer las relaciones de la comisión con autoridades e instituciones públicas, organismos públicos, sociales y privados.

d) Instituto de Salud

El sector salud representa un espacio de oportunidad único para la detección y la atención debido a que las mujeres y, en general, las familias acudirán cuando menos una vez en su vida a centros de salud, clínicas u hospitales, mientras que difícilmente lo harán a un centro de justicia.

La detección y atención oportuna representa una oportunidad fundamental, ya que posibilita acciones preventivas que podrían servir para minimizar o impedir la gravedad del maltrato prolongado. Las diferentes mani-

festaciones de la violencia contra las mujeres tienen graves consecuencias en su salud física y mental, y atentan contra su integridad personal.

Las mujeres en situación de violencia generalmente sufren múltiples agresiones en el tiempo y estas suelen agravarse progresivamente, convirtiéndose en un padecimiento crónico. El sector salud participa en el modelo integral en cuatro de las áreas de intervención médica que son prevención, detección, atención y rehabilitación.

Aunque el sector salud participa en las cuatro áreas con distintos niveles de profundidad, es el área de atención su ámbito estratégico.

e) Línea telefónica de violencia

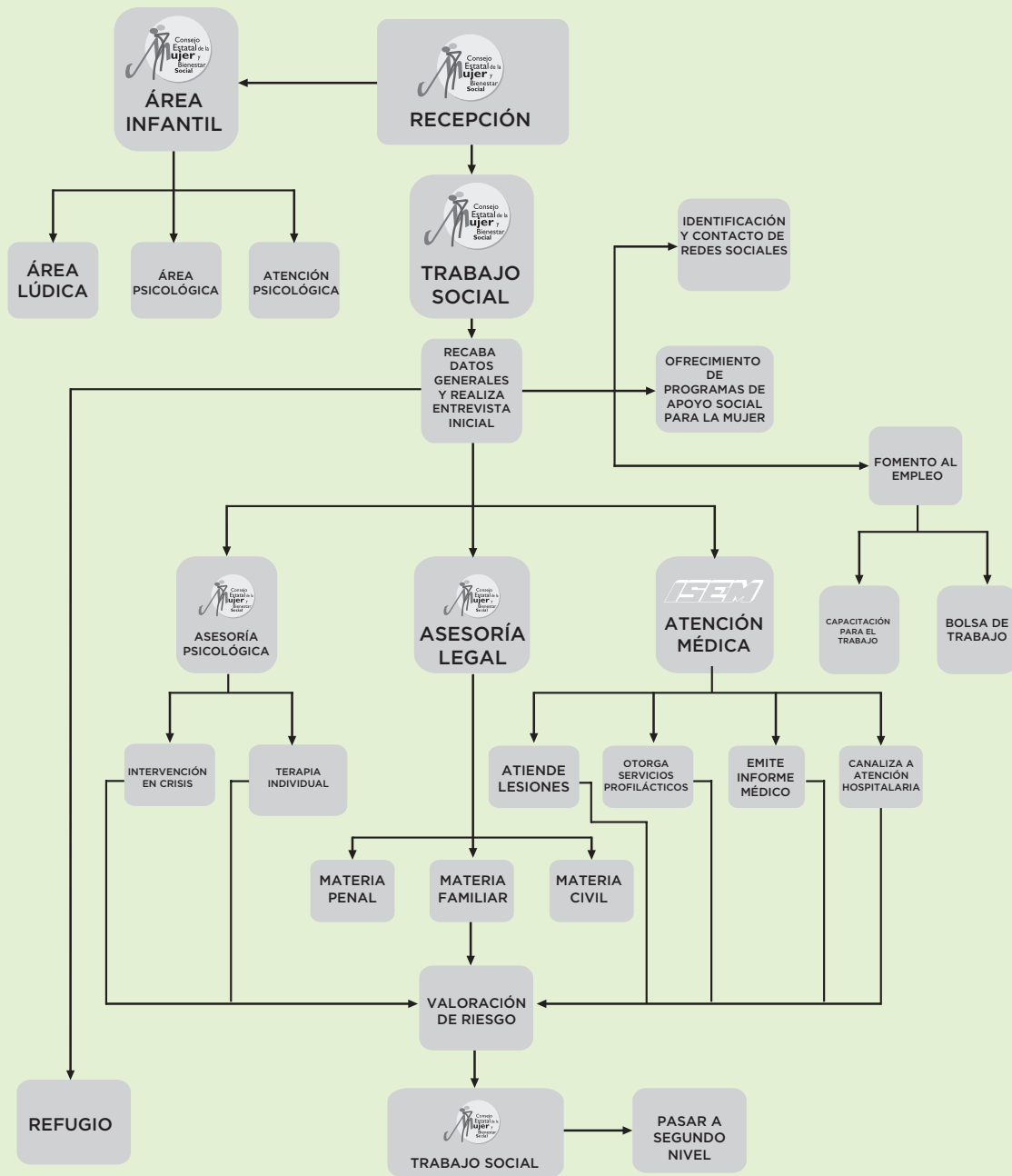
La línea sin violencia es un servicio permanente y gratuito; a través de la línea telefónica se brinda atención a mujeres, sus hijas/os víctimas de violencia en forma emergente, al otorgar intervención en crisis, orientación psicológica y asesoría jurídica.

La línea sin violencia ha sido una puerta de entrada para la detección de este problema se reciben llamadas las 24 horas, los 365 días, y las víctimas pueden incorporarse a los servicios de apoyo a través de la línea, por lo que es necesario que se dé seguimiento a cada una de las llamadas y se verifique que fue atendida y canalizada.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA EL ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA EN EL ESTADO DE MÉXICO
PRIMER NIVEL



Segundo nivel de atención integral

a) Área de trabajo social de seguimiento

La atención social incluye el seguimiento del caso que consiste en un acompañamiento posterior al tratamiento ofrecido en la institución. Reside en realizar visitas recíprocas y llamadas, asistir a reuniones preestablecidas, o bien, atenciones que se llevan a cabo a petición propia de la mujer. No debe confundirse el seguimiento con la supervisión o control, pues el primero consiste en un apoyo solidario que prolonga los vínculos y las relaciones de confianza.

Para el proceso de seguimiento, el personal profesional debe saber que hay mujeres que precisan una mayor continuidad y un acompañamiento social más intensivo que otras.

El servicio social tiene una función dinámica de conexión, comunicación y relación interna y externa. La coordinación interna se caracteriza por ser participativa y totalmente horizontal y se lleva a cabo con el resto de profesionales que integran la unidad de atención, cuyo objetivo es hacer una valoración del caso desde las diferentes áreas, para integrar criterios, medidas, acciones, estrategias e itinerarios propios de cada intervención. La coordinación externa se efectúa con las instituciones o recursos alternativos a los que se puede derivar a la mujer.

En este caso además deberá vigilarse el otorgamiento de los beneficios para la mujer.

b) Área de psicología de seguimiento

Independientemente de si se trata de un proceso terapéutico individual o colectivo, el interés del mismo es ofrecer a las mujeres un espacio en donde sentirse, escucharse y pensarse como protagonistas de sus vidas.

Se considera que la función de la profesional es la de contener, escuchar y compartir cada una de las historias, generando un espacio de reconocimiento, sin juzgamientos ni violencia, dejándose impactar por el relato de dolor que trae la mujer y a la vez mantener la distancia saludable y necesaria para poder pensarla con ella.

Todo ello apunta a la recuperación de la capacidad para historizar sus propias vidas, dado que la violencia rompe con el orden temporal y simbólico, mezclando

el pasado con el presente, lo que dificulta la posibilidad de vivir un futuro diferente. Así, la oportunidad de reconstruir la propia historia permite elaborar experiencias anteriores, para así poder actuar sobre un futuro en donde la violencia no se repita.

El objetivo del trabajo psicológico y psicoterapéutico es que cada una de las mujeres pueda registrar en sus historias la idea de un encuentro diferente, abriendo la posibilidad de la palabra y el pensamiento antes que el impulso, la actuación o la violencia. Las mujeres recuperan así la capacidad de pensar y de nombrar aquellas vivencias de abuso y maltrato que, a partir de la violencia, quedaron encubiertas por el silencio.

Para las mujeres, acceder a este espacio implica también la posibilidad de salir de la pasividad, del estado de paralización que supone una relación violenta. Esto cuestiona la posición de víctima en un intento de devolver la posibilidad de actuar y de decidir sobre sus vidas. En este sentido, las intervenciones psicológicas funcionan como complemento a la defensa judicial ya que empodera a las mujeres en la toma de decisiones y permite trabajar con las expectativas, demandas y frustraciones vividas como parte del proceso legal.

El trabajo interdisciplinario nos lleva a pensar en formas de intervención que dialoguen con otras disciplinas y que sirvan de complemento para el trabajo de atención. En ese sentido, el acompañamiento psicológico, en función al proceso legal, se plantea como una alternativa ofrecida a las usuarias frente a determinadas experiencias críticas.

Estar involucradas en un proceso legal es una dinámica en muchos casos nueva para las mujeres, por lo que se generan miedos, fantasías y un nivel de compromiso para el que no siempre están preparadas. Existen momentos como el de la confrontación con el agresor o peritajes que son de suma tensión para las mujeres, en parte por la falta de información, pero también por la desconfianza frente al sistema de justicia.

Por otro lado, los peritajes psicológicos han sido también requeridos como pruebas adicionales que permitan evidenciar el impacto emocional y el daño en la salud mental de las mujeres producto de la violencia. Si bien es cierto que durante los procesos legales, la evaluación realizada por los peritos judiciales consta también de un informe psicológico, éste no siempre refleja la real situación emocional de las mujeres, ya sea por la falta de especialización en temas de género de

los profesionales a cargo o la falta de herramientas adecuadas para la elaboración de diagnósticos precisos, en donde el lenguaje utilizado sea comprendido por todas las partes involucradas.

Desde la institución, tanto el acompañamiento psicológico como las evaluaciones psicológicas son intervenciones que se encuentran en un proceso de constante revisión; sin embargo, se considera que es central continuar con este tipo de trabajo, ya que permite evidenciar el daño sufrido por la violencia.

c) Abogada/o victimal

La/el abogada/o victimal es quien tendrá la obligación de hacer valer y preservar los derechos de las mujeres víctimas de violencia; esta figura surge como una necesidad de atención especializada ante la violencia de género. Sus facultades y desempeños versarán en la representación y patrocinio jurídico de la víctima, particularmente en la tramitación de medidas de protección.

Realizará la representación legal, con perspectiva de género, en los procesos jurisdiccionales y/o administrativos que se le encomienden para garantizar los derechos de las víctimas; deberá ejercer sus funciones en defensa de las mujeres y hará efectiva la debida diligencia de los procesos jurídicos.

Las materias en que intervendrán las/os abogadas/os victimales son la penal, civil y familiar; se apoyará en las instancias a las que corresponda el tratamiento psicológico, ello en función de proporcionar a la mujer las herramientas necesarias para confrontar el procedimiento legal que se presente, así como la oportunidad de identificar y mantener sus redes de apoyo con el propósito de proteger su salud física y psicoemocional.

Tendrá a su cargo la representación jurídica que implica formular los escritos de querrelas, denuncias o contestación ante las autoridades jurisdiccionales que correspondan; deberá asistir a las audiencias en que sea requerida la víctima, así como dar trámite a los procesos legales relacionados con su representada.

d) Órdenes de protección

La/el abogada/o victimal será responsable de tramitar la orden de protección, sea de emergencia, preventiva o de naturaleza civil, a la vez que interpondrá la denuncia, querrela o demanda que corresponda.

Las órdenes de protección que se soliciten están tendientes a garantizar la integridad y seguridad de las mujeres y sus hijas/os son fundamentalmente precautorias y cautelares (Artículo 28 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México LAMVLVEM).

Éstos deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia de género. Son órdenes de protección de emergencia las siguientes:

- Desocupación, por parte de la persona agresora, del domicilio o lugar donde habite la víctima, independientemente de la acreditación de propiedad o posesión del inmueble, aún en los casos de arrendamiento del mismo.
- Prohibición, a la persona probable responsable, de acercarse al domicilio, lugar de trabajo, de estudios, del domicilio de las y los ascendientes y descendientes o cualquier otro que frecuente a la víctima.
- Reingreso de la víctima al domicilio una vez que se salvaguarde su seguridad.
- Prohibición de intimidar o molestar a la víctima en su entorno social, así como a cualquier integrante de su familia (Artículo 30, LAMVLVEM).

Son órdenes de protección preventivas las siguientes:

- Inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad común, incluyendo los implementos de trabajo de la víctima.
- Uso y goce de bienes muebles que se encuentren en el inmueble que sirva de domicilio de la víctima.
- Acceso al domicilio en común, de autoridades policíacas o de personas que auxilien a la víctima a tomar sus pertenencias personales y las de sus hijas e hijos.
- Entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima y de sus hijas e hijos (Artículo 31, LAMVLVEM).

e) Defensoras públicas especializadas en violencia de género (Instituto de la Defensoría Pública)

Las defensoras públicas especializadas en violencia de género proporcionarán defensa y patrocinio jurídico a las mujeres que lo requieran cuando sean víctimas de violencia, requieran apoyo para solicitar pensión alimenticia y cuando sean señalados como probables responsables de la comisión de un delito.

Las defensoras públicas deberán observar el marco legal internacional en materia de defensa de los derechos de las mujeres garantizando profesionalismo, capacidad, probidad, prestigio social y cobertura suficiente en todas las direcciones regionales en que operarán, para que la población de menos recursos esté debidamente defendida.

f) Comisión de Derechos Humanos del Estado de México

La CODHEM tiene como objetivo proteger los derechos humanos que otorga el orden jurídico mexicano a todos los habitantes del Estado de México así como a los mexicanos y extranjeros que se encuentren en su territorio. Además de la promoción, observancia, estudio y divulgación de los derechos humanos.

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México cuenta con una serie de atribuciones que le permiten cumplir con sus objetivos que se encuentran en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México de donde podemos mencionar las siguientes (Artículo 13):

- I. Conocer de quejas o iniciar de oficio investigaciones, sobre presuntas violaciones a derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal.
- II. Conocer de quejas o iniciar de oficio investigaciones, en contra de cualquier autoridad o servidor público que con su tolerancia, consentimiento o negativa a ejercer las atribuciones que legalmente le correspondan, de lugar a presuntas violaciones a derechos humanos provenientes de quienes presten servicios permitidos o concesionados por los gobiernos estatal o municipales u ofrezcan servicios al público.
- III. Sustanciar los procedimientos que correspondan, en los términos previstos por esta Ley y demás disposiciones aplicables.
- IV. Solicitar a las autoridades o servidores públicos competentes, las medidas precautorias o cautelares que estime necesarias.
- V. Requerir a cualquier autoridad o servidor público dentro del Estado, conforme a las disposiciones legales, la información que requiera sobre probables violaciones a los derechos humanos.
- VI. Procurar la mediación o la conciliación entre las partes, a efecto de dar pronta solución al conflicto planteado, cuando la naturaleza del asunto lo permita.
- VII. Proporcionar orientación y asesoría jurídica a las personas que lo soliciten.

VIII. Formular recomendaciones públicas no vinculatorias y demás resoluciones que contemple esta Ley.

IX. Emitir Pronunciamientos, Recomendaciones y Criterios, de carácter general, conducentes a una mejor protección de los derechos humanos.

X. Formular informes especiales, así como las quejas o denuncias a que se refieren los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

XI. Realizar visitas y las acciones necesarias, a fin de procurar el debido respeto a los derechos humanos.

XII. Las establecidas en el artículo 10 de la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el Estado de México.

XIII. Promover el respeto y la debida aplicación de los principios fundamentales de la bioética.

XIV. Promover, dentro del ámbito de su competencia, el derecho de las personas a gozar de un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar.

XV. Elaborar y ejecutar programas para prevenir violaciones a los derechos humanos.

XVI. Desarrollar y ejecutar programas especiales de atención a víctimas del delito y abuso del poder, así como de personas o grupos en situación de vulnerabilidad.

XVII. Vigilar el debido respeto a los derechos humanos en el sistema penitenciario y de readaptación social, así como en las áreas de retención, aseguramiento e internamiento del Estado de México.

XVIII. Elaborar y ejecutar programas de investigación, estudio, capacitación, enseñanza, promoción y difusión de los derechos humanos.

XIX. Formular programas y proponer acciones que impulsen el cumplimiento dentro del Estado de México, de los instrumentos internacionales signados y ratificados por México, en materia de derechos humanos.

XX. Establecer y mantener canales de comunicación con autoridades e instituciones públicas federales, estatales o municipales; así como con organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales, en materia de derechos humanos.

XXI. Coordinar acciones con la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, con el fin de promover y fomentar la educación y cultura del reconocimiento y respeto de los derechos humanos.

XXII. Celebrar convenios con autoridades e instituciones públicas de los tres niveles de gobierno y organismos de defensa de los derechos humanos; así como con instituciones académicas, asociaciones culturales y sociedad civil organizada.

XXIII. Promover la creación, abrogación, derogación, reforma o adición de ordenamientos legales; así como el me-

joramiento permanente de prácticas administrativas para una mejor protección y defensa de los derechos humanos.

XXIV. Proveer lo necesario para la exacta observancia de las atribuciones que la Ley Orgánica Municipal del Estado de México otorga a los Defensores Municipales de Derechos Humanos.

XXV. Proveer en el ámbito administrativo lo necesario a efecto de garantizar la exacta observancia del proceso de designación de los defensores Municipales de Derechos Humanos, contemplado en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

XXVI. Expedir su Reglamento Interno y demás disposiciones tendentes a regular su organización y funcionamiento.

XXVII. Otorgar premios y reconocimientos en materia de derechos humanos.

XXVIII. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus objetivos, que se deriven de esta Ley y demás ordenamientos legales.

La CODHEM no es competente para conocer de asuntos electorales, laborales y jurisdiccionales; consultas que formulen las autoridades, los particulares u otras entidades sobre interpretación de disposiciones constitucionales y legales ni en aquellos casos en que se pueda comprometer o vulnerar su autonomía o su autoridad moral (Artículo 14).

En base al *Pronunciamiento General 06/2011. Por el respeto a la orientación sexual y la identidad de género. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México Junio 25 de 2011* se estima oportuno promover que las instituciones públicas, los responsables de los medios de comunicación y la sociedad en general, de manera conjunta, impulsen las acciones siguientes:

- Promover en las políticas educativas los principios de igualdad, equidad y no discriminación.
- Formular propuestas para prevenir, combatir y eliminar los fenómenos sociales que propician la discriminación.
- Promover la adecuación de los ordenamientos legales en congruencia con las recientes reformas constitucionales en materia de derechos humanos, para prohibir expresamente la discriminación por motivos de preferencias sexuales.
- Adoptar una actitud que nos permita transitar a una cultura que no tolere ni justifique ninguna forma de discriminación.
- Eliminar prácticas que vulneran la dignidad de la comunidad.
- Denunciar las agresiones que se cometan en contra de la comunidad.

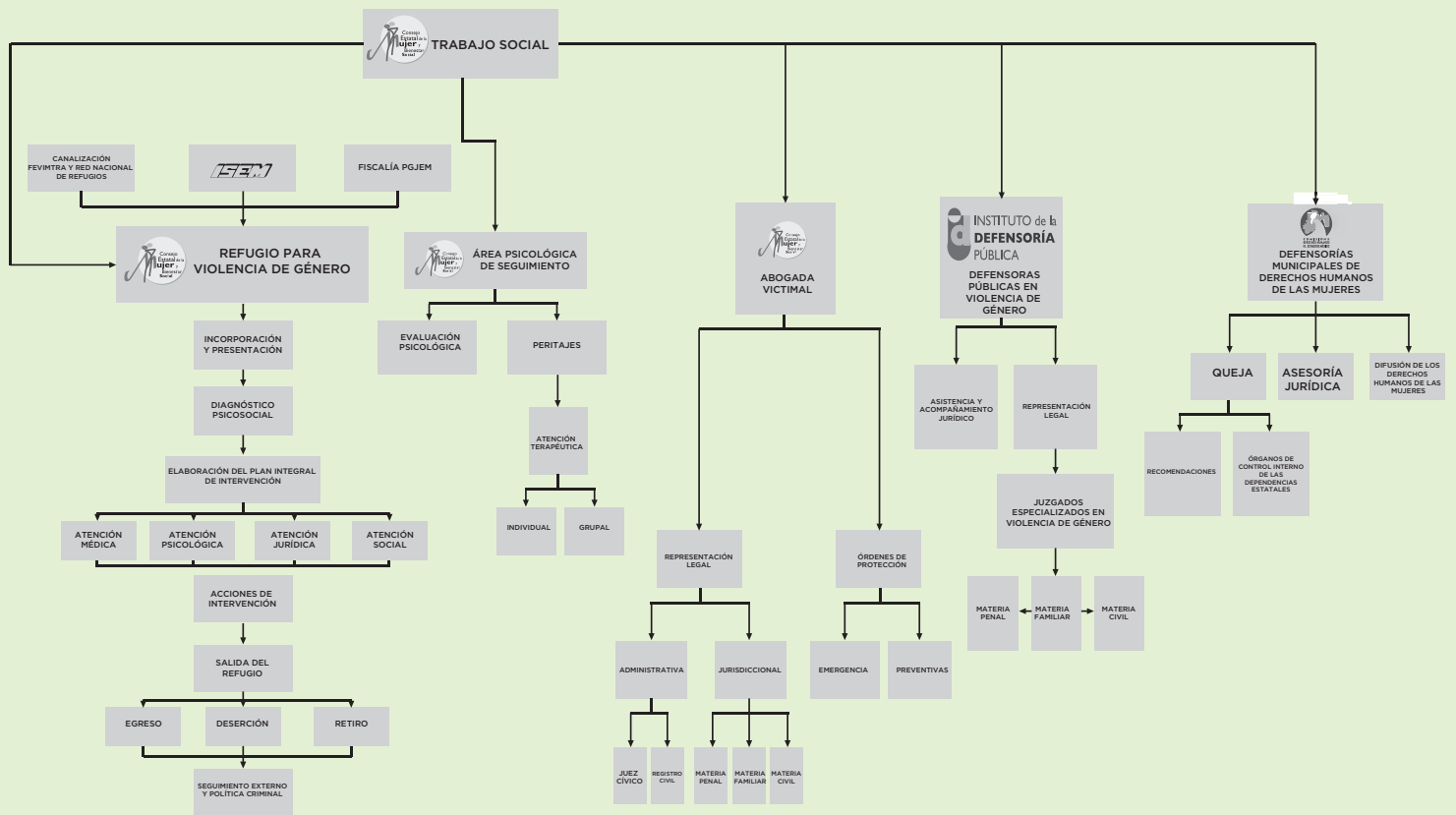
Cabe señalar que la CODHEM tiene injerencia directa cuando la controversia se suscita entre servidores públicos y particulares, en el caso de que sea de particular a particular atiende la situación asesorando con apoyo psicológico y legal para canalizar a la víctima a la institución correspondiente. Para dar cumplimiento con sus actividades, la CODHEM cuenta con un abogado de guardia las 24 horas los 365 días del año, sin ser necesario acudir a las instalaciones se puede obtener el servicio a través del 01 800 999 4000 de manera gratuita.

La CODHEM cuenta además con comisionados/as de derechos humanos en cada uno de los 125 municipios de la entidad para poder ofrecer servicios y dar seguimiento a los usuarios/as de manera eficiente.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA EL ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA EN EL ESTADO DE MÉXICO SEGUNDO NIVEL



Tercer nivel de atención integral

a) Procuraduría General de Justicia del Estado de México

Las atribuciones conferidas por las leyes en materia de violencia contra las mujeres, de atención a víctimas y la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia, así como de su reglamento interior, le otorga facultades específicas a la institución para garantizar la dignidad, el respeto, la atención médica y psicológica y la seguridad a las mujeres víctimas de violencia, en este sentido, y dada la naturaleza y delicadeza de los delitos cometidos en contra de las mujeres, su atención tiene que ser especializada.

Por lo anterior, es indispensable la creación de agencias especializadas en la atención de delitos asociados a violencia de género (familiar, sexual, trata etc.), esto derivará entonces en la creación o especialización de la policía ministerial, de los servicios periciales y de toda la infraestructura material y humana necesaria para este fin, como son médicas legistas, psicólogas, trabajadoras sociales, etc.

Lo anterior demanda también la creación de juzgados especializados en la atención de delitos asociados a violencia de género, los cuales a su vez deberán contar con todos los elementos de especialización en la materia.

Se sugiere que ambas instancias de procuración y administración de justicia se encuentren en los centros de justicia que se proponen, con el fin de que la víctima pueda presentar su denuncia en cualquier agencia del Ministerio Público independientemente de la jurisdicción que le corresponda. De igual forma, se recomienda que la autoridad correspondiente turne la carpeta de investigación a la agencia especializada que corresponda, además de proporcionar el traslado correspondiente a la víctima y sus familiares una vez otorgados los servicios médicos y psicológicos de emergencia y tomada la declaración de la víctima.

A su ingreso a la agencia especializada, la víctima recibirá atención médica, psicológica y jurídica que le permita tener la garantía de integridad, confidencialidad y buen trato, así como todas las condiciones necesarias para poder presentar su declaración, que una trabajadora social le asista, si la víctima así lo requiere, para entrar con la médica legista.

La psicóloga deberá proporcionar terapia de contención o intervención en crisis tanto a la víctima como a sus familiares, de ser necesario, elaborar reporte psicológico y, en su caso, remitir a tratamiento psicológico.

Una vez que la psicóloga y la trabajadora social otorgaron la contención a la víctima, la titular de la agencia especializada del Ministerio Público deberá girar instrucciones de manera inmediata para que la médica legista practique los exámenes necesarios a la víctima.

La perito médico deberá practicar el examen de ley a la víctima antes de que rinda su declaración, debiendo contar con espacios físicos adecuados que salvaguarden su identidad, su integridad física y su libertad. En caso de que ésta así lo requiera, contar con la asistencia de una psicóloga o trabajadora social. Asimismo, la profesional está obligada a brindar la orientación y servicios profilácticos necesarios; además, elaborará un dictamen pericial y, en su caso, remitirá a servicios médicos de segundo o tercer nivel.

Si se requiere trasladar a la víctima a algún hospital cuando así lo determine la médica, dada la gravedad del daño físico o psicológico sufrido por la víctima, se debe hacer de manera inmediata, realizando el acompañamiento la policía ministerial y la psicóloga o trabajadora social.

La titular de la agencia especializada del Ministerio Público deberá girar instrucciones a la policía ministerial para que se investiguen los hechos. (En relación a la ubicación y presentación del probable responsable, se sugiere que sean policías de sexo masculino).

Se sugiere que las mujeres policías que lleven a cabo estas tareas estén capacitadas en materia de violencia de género y de derechos humanos, pero sobre todo en técnicas de entrevistas y atención de emergencia, con la finalidad de transmitir a la víctima seguridad, confianza y certeza jurídica.

La víctima deberá contar con abogada victimal, quien en todo momento brindará asesoría y patrocinio, debiendo mantener informada a su representada. Esto evitará que la víctima tenga que exponerse nuevamente en esta etapa postraumática de asimilación de los hechos.

Para la realización de diligencias en las que se requiera la presencia de la víctima, se sugiere que cuente con acompañamiento tanto asistencial como jurídico, desde el traslado del lugar físico donde se encuentre a la agencia y de regreso.

Los peritajes médico, psicológico y de trabajo social deberán practicarse a la brevedad, con la finalidad de preservar las evidencias físicas y psicológicas, para lo cual deberán brindarse las facilidades necesarias que permitan a la víctima ser trasladada en caso necesario o ser atendida de manera integral.

b) Instituto de Atención a Víctimas del Delito

Le corresponde al Instituto de Atención a Víctimas del Delito otorgar asesoría jurídica, información, atención médica y psicológica a las víctimas del delito, así como ofrecer un trato digno sin discriminarlas, a guardar de manera confidencial los datos de identidad y personales de las víctimas, asistirles de un traductor o intérprete en caso de que la víctima no hable español, entre otras; por lo que se requiere ampliar los servicios que actualmente presta el instituto y profesionalizar a las/os servidoras/es públicas/os que formen parte de la institución, certificándolos en atención a mujeres víctimas de violencia para que puedan participar incluso como peritos.

c) Política criminal

El establecimiento de esta área de política criminal pretende tener un acercamiento a la fenomenología de la violencia de género a fin de conocer e implementar los mecanismos necesarios para prevenirla, atenderla, sancionarla y erradicarla.

Un auténtico esquema de prevención deberá descansar sobre las bases de una política criminal integradora que se entiende como la “exposición ordenada de las estrategias, técnicas y medios sociales para la consecución de un control óptimo del crimen” (Kaiser, 1983:60) por lo que en esta área deberán proponerse todas las estrategias, técnicas y medidas de lucha necesarias contra la violencia de género, las cuales serán objeto de estudios empíricos, tanto desde la perspectiva de su impacto, como de su evaluación.

Esta vertiente específica de prevención de la violencia de género, como parte de la política criminal, deberá comprender dos grandes áreas:

- a. Área de Criminología.
- b. Área de Victimología.

a. Área de criminología

De acuerdo con Jesús Zamora (2001), por lo que respecta al área de Criminología será necesario retomar

las experiencias de la tecnología criminológica que se está aplicando en otros países y organismos internacionales tales como:

- Sistemas estadísticos.
- Banco de datos criminales.
- Modelos matemáticos de prevención.
- Metodología empírica.
- Instrumentos de medición.
- Modelos computarizados de zonas criminógenas y distribución especial del crimen.
- Programas y técnicas preventivas en medios urbanos.
- Redes de internet.
- Encuestas de opinión pública.
- Técnicas victimológicas.
- Técnicas clínicas.
- Sistemas de información, entre otros.

b. Área de victimología

La cooperación de la víctima y el estudio de los perfiles victimológicos son necesarios para la administración de justicia, esto nos permitirá, a través de la investigación victimológica, conocer la dimensión cuantitativa y cualitativa, la tendencia y el ritmo de los delitos que se cometen principalmente contra las mujeres; por ello es importante que esta área recabe información para:

- Conocer el delito (actos libidinosos, violación, trata de personas, violencia familiar, lenocinio, estupro).
- Conocer al agresor (extraño o familiar).
- Conocer la comunidad o región donde se realiza el delito (rural, urbana, nivel económico alto, medio o bajo).
- Aplicar las medidas penales, correccionales y preventivas (casos específicos del tipo de delito).
- Evitar nuevos delitos (prevención).

d) Poder Judicial del Estado de México y Tribunal Superior de Justicia del Estado de México

Con el objeto de lograr el acceso a la justicia para las mujeres, el modelo propuesto recomienda la creación de juzgados especializados en materia de violencia de género, que deberán ir acompañados de un programa de capacitación y actualización para las/os juezas/es y magistradas/os.

e) Refugio especializado para mujeres víctimas de violencia

Actualmente se cuenta con tres albergues temporales para mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos,

cuya dirección está a cargo del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

La creación de espacios adecuados para alojar a las víctimas del delito responde a los compromisos gubernamentales de desarrollar y ejecutar planes para la construcción de albergues, específicamente creados para mujeres, niñas y adolescentes víctimas de la violencia de género, donde se les brindarán las condiciones para garantizar el respeto a sus derechos humanos.

Ofrecer protección temporal a mujeres que se encuentran en situación de riesgo vital por causa de la violencia de género, otorgándoles un lugar seguro de residencia, atención psicosocial y legal, así como apoyo para la reelaboración de su proyecto de vida es fundamental.

Para su funcionamiento adecuado, se recomienda que los refugios cuenten con:

- a) Coordinación intersectorial: la coordinación con instituciones públicas y privadas tiene como objetivo activar todas las redes necesarias y requeridas para que, tanto durante su estadía en la casa de acogida como al momento del egreso, se de continuidad, protección, reparación y reinserción a la víctima de violencia.
- b) Derivación o interconsulta a los servicios de salud para la mujer y sus hija/os, cuando corresponda.
 - Dar la atención integral que tanto la mujer como sus hijos requieran.
 - Integrar a la mujer en la red de servicios de salud correspondientes.
 - Se deberá hacer un seguimiento de los resultados de las derivaciones.
- c) Atención psicosocial: todas las intervenciones tienen como objetivo el fortalecimiento de la autoestima, empoderamiento y apoyo emocional mediante la atención individual y grupal.
- d) Atención Jurídica: la atención deberá favorecer la real protección de la mujer.
- e) Fortalecimiento y creación de redes primarias de protección.

Todo refugio que se instale deberá:

- Garantizar un espacio de residencia seguro y de carácter temporal a las usuarias de las casas de acogida y a sus hijas/os de hasta 12 años de edad.
- Ofrecer atención psicosocial y legal en las áreas de necesidades básicas, apoyo emocional, salud y protección legal y social.

- Favorecer el proceso de empoderamiento y autonomía de las usuarias de las casas de acogida.
- Propiciar la restitución o creación de una red primaria que favorezca la protección y apoyo para la reinserción.
- Favorecer el acceso a instancias que potencien la capacidad de empleabilidad de las usuarias de las casas de acogida.
- Promover la coordinación con la red institucional para favorecer el proceso de reinserción de las usuarias y de sus hijas/os.

Profesionalización e institucionalización de los servicios de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos

Las instancias de gobierno estatal y municipal que cuenten con Centros de Justicia o Unidades Administrativas que proporcionen servicios de atención a mujeres en situación de violencia llevarán a cabo los procedimientos administrativos necesarios para que dichas unidades se incorporen como parte de la administración pública estatal o municipal, según corresponda.

Toda Unidad Administrativa o Centro de Justicia creados para este fin, debe cumplir con todos los requisitos de conformidad a la Ley Orgánica de la Administración Pública, así como con clave presupuestal, manual operativo, catálogo de puestos y programa operativo, código de ética, entre otros.

Las/os servidoras/es públicas/os que formen parte de una instancia o servicio de atención a mujeres víctimas de violencia serán seleccionados, cubrirán los requisitos establecidos en el perfil del puesto o cargo a ocupar, recibirán capacitación y deberán certificarse para ejercer sus funciones de acuerdo a los criterios y lineamientos del Instituto de Profesionalización del Estado de México y del Centro de Control de Confianza del Estado de México.

La capacitación especializada incluirá a las organizaciones no gubernamentales que proporcionen servicios de prevención y atención a mujeres víctimas de violencia, y podrán ser certificadas.

Seguimiento del Modelo de atención a mujeres en situación de violencia sus hijas e hijos

Mediante las actividades de la coordinación interinstitucional de la LAMVLVEM se establecerán los mecanismos de evaluación del diseño y aplicación del Modelo integral de atención. De igual manera, el instrumento de

evaluación incluirá indicadores para medir la eficacia y cumplimiento de medidas de protección y seguridad para las mujeres víctimas de violencia.

Para verificar la efectividad del modelo se podrán implementar diferentes acciones, tales como:

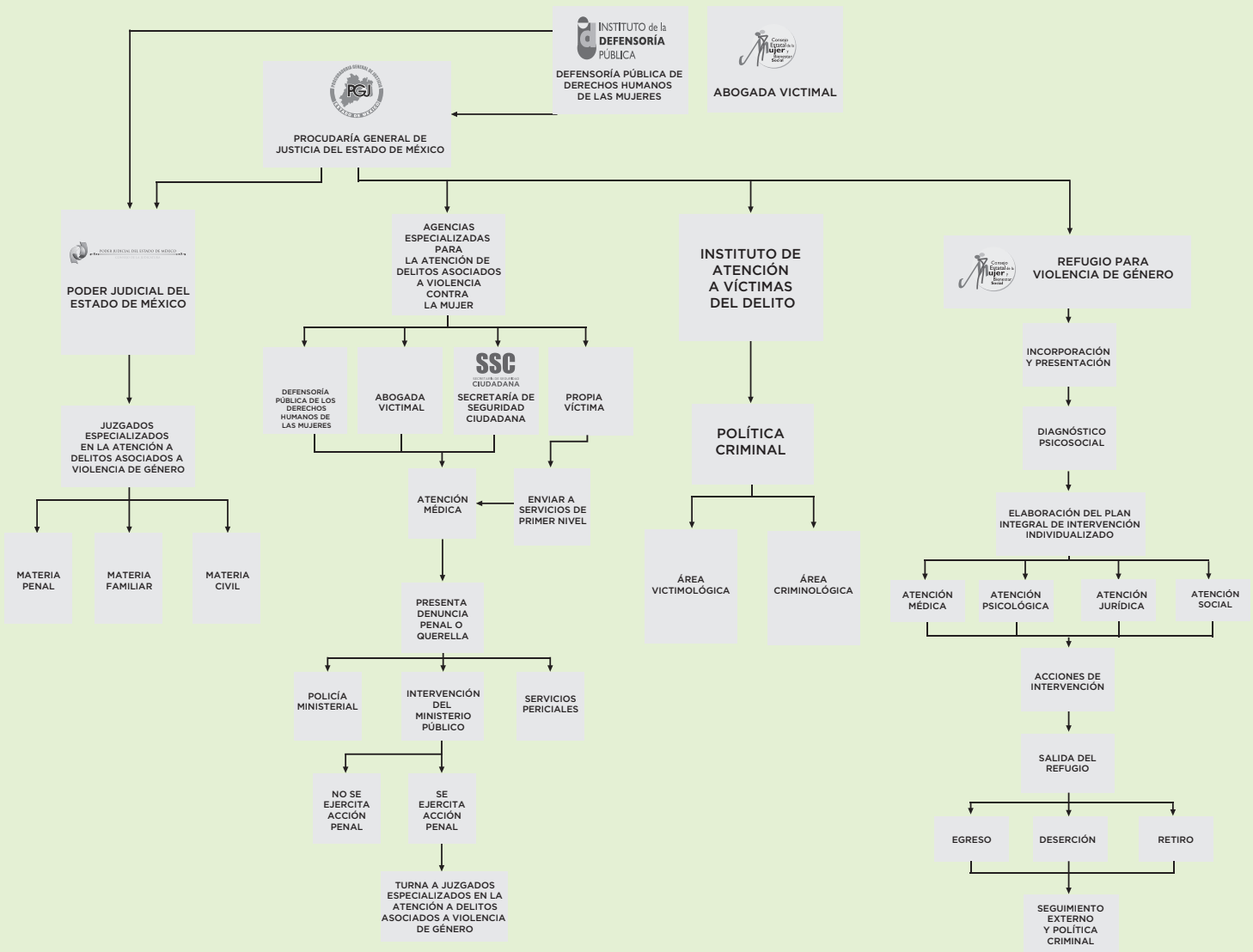
1. Establecer un seguimiento de las medidas de protección otorgadas a mujeres en situación de violencia e indicadores de cumplimiento.
2. Solicitar y recibir los informes que las instituciones que instrumenten el modelo le remitan acerca del avance y grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para cada nivel de atención.
3. Construir instrumentos de evaluación sobre los servicios prestados a las usuarias en cada uno de los niveles, con el objetivo de conocer la percepción que éstas tienen acerca de los mismos.
4. Efectuar visitas periódicas a las instituciones que instrumenten el modelo a efecto de conocer la forma en que se encuentran aplicándolo.
5. Realizar visitas domiciliarias a las usuarias de los servicios de atención a fin de conocer la eficacia de la aplicación del modelo.

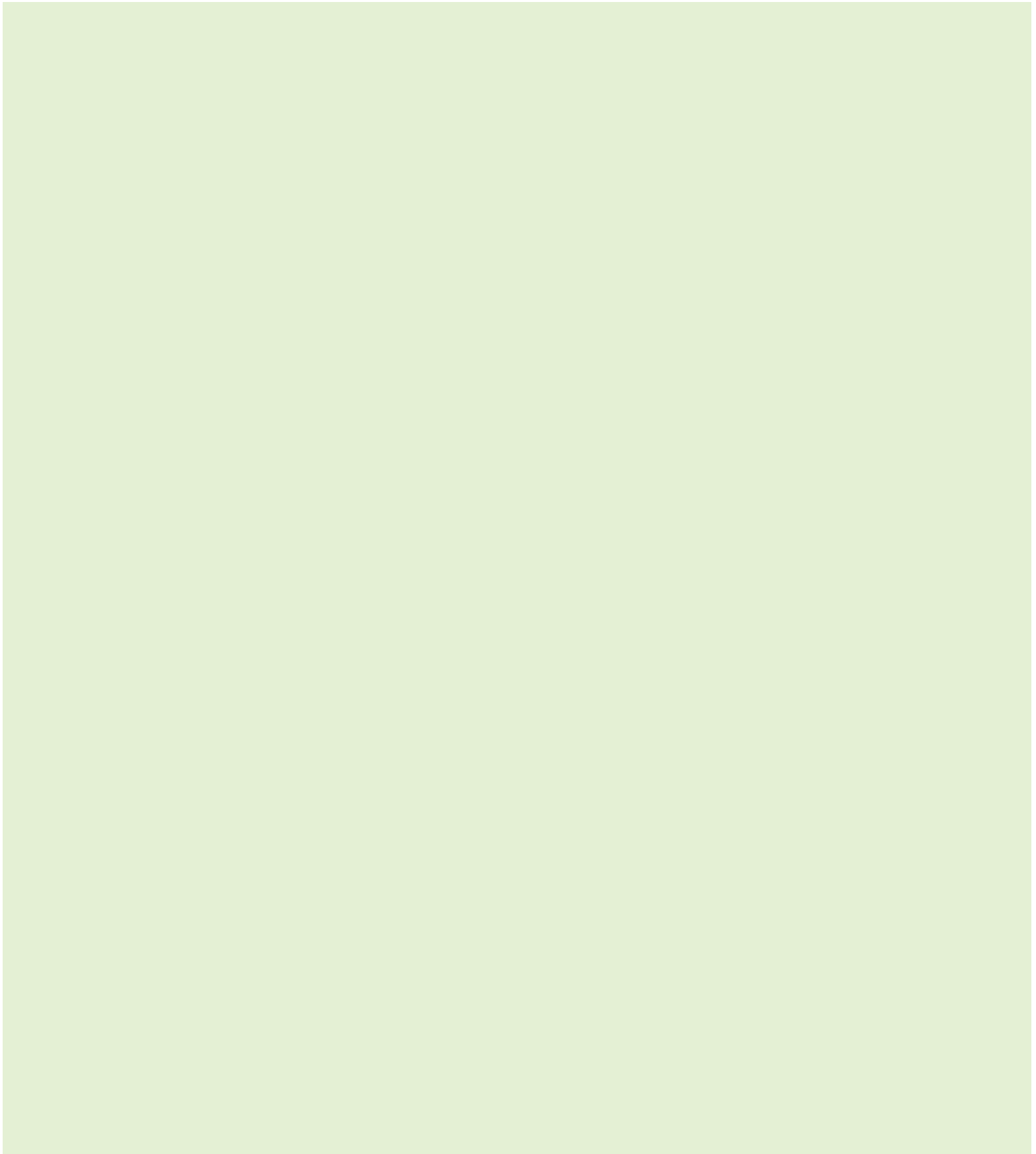
De los resultados de estas acciones y del análisis permanente a cargo del grupo interdisciplinario se determinarán e introducirán cambios necesarios al modelo, con el fin de disminuir las diferencias en el acceso a recursos de atención y en la calidad de atención a las usuarias y llevar a cabo un modelo exitoso para el bienestar social.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA EL ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA EN EL ESTADO DE MÉXICO TERCER NIVEL





BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo Castellón, Alejandra Selene (2009). *Violencia de género en la familia: contribución a la praxiología jurídica administrativa*, Tesina de licenciatura, Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, México.
- Acosta, Antonio, y Carmen Tocón Armas (1990). *Con la vida auestas: mujer, empleo y condiciones de vida*, La casa de la Mujer, Chimbote.
- Amelang, James, y Mary Nash. (1990) *Historia y género: Las mujeres en la Europa Moderna y Contemporánea*, Alfons el Magnanim, Instituto Valenciano de Estudios e Investigaciones, Valencia.
- Amorós, Celia (2002). "Movimientos feministas y resignificaciones lingüísticas", en *Cuadernos de Filosofía y Ciencia*, núm. 30-31, Cátedra, España, pp. 7-21.
- Arrollo, Roxana (2002). *Las normas sobre violencia contra la mujer y su aplicación. Un análisis comparado para América Central*, Universidad Nacional, San José.
- Bograd, Michele y Kersti Yllo (1988). *Feminist perspectives on wife abuse*, SAGE, Newbury Park.
- Bonino, Luis (2004). *Obstáculos a la comprensión y a las intervenciones sobre la violencia (masculina) sobre la mujeres en la pareja*, Siglo XXI, España.
- Bosch Fiol, Esperanza, Victoria A. Ferrer Pérez (2007). "El papel del movimiento feminista en la consideración social de la violencia contra las mujeres: el caso de España", en <http://www.mujeresenred.net/spip.php?article881> [consultado el 12 de julio de 2012].
- Brown, J (1997). "Working toward freedom from violence. The process of change in battered women", en *Violence against women*, Vol. 3, No. 1, SAGE Publications, California, pp. 5-26.
- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (2006). *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual*. Manual Operativo, Secretaría de Salud México.
- Cerda Lugo, Jesús (2000). *Política Criminal o Política contra el Criminal*, Universidad Tecnológica de Sinaloa, México.
- Cuevas Plancarte, Rubén (1999). "Profesionalización del Servidor Público: ¿Servicio Civil de Carrera?", en *Control gubernamental: El servicio público de carrera en los órganos de control estatal y municipal*, año VII, No. 15, enero-junio, Gobierno del Estado de México, Secretaría de la Contraloría, México.
- Echeburúa, E., y Paz de Corral (1998). *Manual de Violencia Familiar*, Siglo XXI, Madrid.
- Ellis, Albert (2005). *Terapia Racional Emotiva*, Pax, México.
- Facio Montejo, Alda (2009). *Cuando el género suena cambios trae. Metodología para el análisis de género del fenómeno legal*, ILANUD, San José.
- Facio Alda y Jiménez Rodrigo (2007). *La igualdad de género en la modernización de la administración de justicia*, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C.
- Ferrer Pérez Victoria A., Bosch Fiol Esperanza, Navarro Guzmán Capilla, Ramis Palmer M. Carmen y García Buades Esther (2007). "El concepto de amor en España", en *Psicothema*, Vol. 20, nº 4, Universidad de Oviedo, Oviedo, pp. 589-595.

- Ganzenmüer C. Roig, JF Escudero Moratalla, J. Frigola Vallina (1999). *La Violencia Doméstica. Regulación legal y análisis sociológico y multidisciplinar*, Bosch, Barcelona.
- Goodman, LA, MP, Koss y NF Russo (1993). "Violence against women: Physical and mental health effects: part 1. Research findings", en *Applied and Preventive Psychology*, vol. 2, pp. 79-89.
- Heise, Lori, J. Pitanguy, A. Germain (1994). *Violencia contra la mujer: La carga oculta sobre la salud. Programa Mujer, Salud y Desarrollo*, Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C.
- Herrera Pérez, Agustín (1999). "La eficiencia de la Administración Pública. Fundamento del Servicio Civil de Carrera", en *Control Gubernamental: El servicio público de carrera en los organos de control estatales y municipales*, año VII, No. 15, enero-junio, Gobierno del Estado de México, Secretaría de Contraloría, México.
- Herrero Herrero, César (1997). *Criminología*, Dykinson, Madrid.
- Jiménez, Rodrigo (2002). *Metodología para la incorporación de la Perspectiva de Género en Resoluciones Judiciales*, Banco Interamericano de Desarrollo, Costa Rica.
- Kasier Günter (1983). *Criminología: una introducción a sus fundamentos científicos*, vol. XVIII Estudios de Sociología Criminal, Espasa Calpe, Madrid.
- Lagarde, Marcela (1996). "El género, fragmento literal: La perspectiva de género", en *Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia*, Horas y horas, España.
- Landenburger, K (1989) "A process of entrapment in and recovery from an abusive relationship", en *Issues in Mental Health Nursing*, No. 10, Estados Unidos, pp. 209-227.
- Lima Malvido, María de la Luz (1997). *Modelo de Atención a víctimas en México*, ed. Sociedad Mexicana de Criminología, México.
- Lozano Tovar, Eduardo (2005). *Manual de Política Criminal y Criminología*, Gudiño Cicero, México.
- Lorente Acosta, M., y JA Lorente Acosta (1998). *Agresión a la mujer: Maltrato, violación y acoso*, Editorial Comares, Granada.
- Marchiori, Hilda (2000). *Criminología. La Víctima del Delito*, Porrúa, México.
- Medina, Juan J. (2002). *Violencia contra la Mujer en la Pareja*, Ed. Tirant Monografías, Valencia.
- Olamendi, Patricia (2006). *El Cuerpo del Delito: Los Derechos Humanos de las Mujeres*, Porrúa, México.
- _ (1997). *La lucha contra la violencia hacia la mujer, legislación, políticas públicas y compromisos de México*, UNIFEM, México.
- Riane, Eisler (1997). *El cáliz y la espada. La mujer como fuerza en la historia*, Pax, México.
- Rodríguez Manzanera, Luis (2005). *Criminología Clínica*, Porrúa, México.
- Sagot, Montserrat (2002). *Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina estudios de caso de diez países*, s.l., ops, Programa Mujer, Salud y Desarrollo, México, pp. 89-126.

Sánchez Chávez, Norberto (1998). "Reflexiones acerca del servicio civil de carrera", en *Revista prospectiva*, año 4, número 11, noviembre, Agrupación Política Nueva AC., México.

Saragua Sanz, Belén, e Irene Zubizarreta (2000). *Violencia en la pareja*, volumen 3, Colección Arauca, Ediciones Aljibe, Málaga.

Serret, Estela (2001). *El género y lo simbólico. La constitución imaginaria de la identidad femenina*, Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, México.

_ (2004). *Género y Democracia*, Instituto Federal Electoral, México.

Vela Treviño, Sergio (2001). *Antijuridicidad y justificación*, Trillas, México.

Velázquez, T. (2002). *Violencia contra la mujer en relaciones de pareja: Factores de riesgo y protección*, Paidós, España.

Velázquez, Susana (2003). *Violencias cotidianas, violencia de género*, Paidós, México.

Walker, LE (1979). *The battered wom*, Harper and Row Publishers Inc., New York.

Zamora Pierce, Jesús (2001). *Estudios en Homenaje a la Academia Mexicana de Ciencias Penales*, Porrúa, México.

Publicaciones oficiales

_ (2012). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, Porrúa, México.

Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos (2006). Ley de la Comisión de Derechos Humanos, en *Diario Oficial de la Federación*, 30 de junio, México.

_ (2007). Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, en *Diario Oficial de la Federación*, 27 de noviembre, México.

_ (2007). Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en *Diario Oficial de la Federación*, 1 de febrero, México.

_ (2010). Ley General de Población, en *Diario Oficial de la Federación*, 23 de noviembre, México.

_ (2006). Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, en *Diario Oficial de la Federación*, 2 de agosto, México.

_ (2007). Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas, en *Diario Oficial de la Federación*, 27 de noviembre de 2007.

_ (2009). Norma Oficial Mexicana 046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y contra las mujeres, criterios para la prevención y la atención, en *Diario Oficial de la Federación*, 16 de abril, México.

Organización de las Naciones Unidas (1997). *Estrategias para luchar contra la violencia doméstica*, Nueva York.

_ Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente mujeres y niños que complementa la Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional, www2.ohchr.org/spanish [consultado 12 de julio 2012].

Poder Legislativo del Estado de México (2010). Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en *Gaceta del Gobierno*, 20 de diciembre, Toluca, México.

_ (2008). Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 20 de noviembre, Toluca, México.

_ (2010) Ley de Asistencia Social del Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 7 de septiembre, Toluca, México.

_ (2004). Ley de Desarrollo Social del Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 31 de diciembre, Toluca, México.

_ (2010). Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 6 de septiembre, Toluca, México.

_ (2008). Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 14 de agosto, Toluca, México.

_ (2001). Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, en *Gaceta del Gobierno*, 21 de diciembre, Toluca, México.

_ (2009). Ley de Protección a Víctimas del Delito para el Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 23 de febrero, Toluca, México.

_ (2010). Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 4 de noviembre, Toluca, México.

_ (2010). Ley Orgánica Municipal del Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 24 de diciembre, Toluca, México.

_ (2010), Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar en el Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 6 de marzo, Toluca, México.

_ (2010). Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 10 de diciembre, Toluca, México.

_ (2009). Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, en *Gaceta del Gobierno*, 7 de octubre, Toluca, México.

_ (2004). Manual General de Organización del Instituto Mexiquense de la Juventud, en *Gaceta de Gobierno*, 13 de febrero, Toluca, México.

_ (2003). Reglamento de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, en *Gaceta del Gobierno*, 31 de octubre, Toluca, México.

Otras fuentes

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2005). *Situación de los derechos humanos de las mujeres en el Distrito Federal*, Volumen II, México.

Comisión de Derechos Humanos en el Estado de México, en www.codhem.org.mx [consultada en agosto 2012].

Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en *Convención Americana de Derechos Humanos*, en www.cidh.org/basicos/spanish/ [consultado el 12 de julio 2012].

Corte Interamericana de los Derechos Humanos CIDH (1987). *Caso Castillo Petruzzi y otros*. Sentencia de 30 de mayo de 1999. Serie C No. 52, párr. 185; Corte I.D.H., Garantías Judiciales en Estados de Emergencia (arts. 27.2, 25 y 8 Convención Americana sobre Derechos Humanos). Opinión Consultiva OC-9/87 del 6 de octubre. Serie A No. 9.

_ Caso de la “Masacre de Mapiripán”. Sentencia de 15 de septiembre de 2005. Serie C No. 134, párr. 111.

_ Caso de los “Niños de la Calle” (Villagrán Morales y otros), Sentencia de 19 de noviembre de 1999, Serie C No. 63, párr. 235, citando Corte I.D.H., Caso Cesti Hurtado, Sentencia de 29 de septiembre de 1999, Serie C No. 56.

_ Caso Durand y Ugarte. Sentencia de 16 de agosto de 2000. Serie C No. 68, párr. 117; CIDH, Informe de Fondo, No. 53/01, Ana, Beatriz, y Cecilia González Pérez (México), 2 de abril de 2001.

_ Caso Velásquez Rodríguez, Sentencia del 29 de julio de 1988, Serie C, No. 4.

Instituto Nacional de las Mujeres, Gobierno Federal (2008). *Compilación Legislativa para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*, UNIFEM, PNUD, México, p. 15.

Naciones Unidas (2001). *Principios relativos a la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos penales crueles, inhumanos o degradantes*, Asamblea General, Resolución 55/89, U.N. Doc. A/RES/55/89, 22 de febrero.

_ *Declaraciones*, en www.un.org/es/ [consultado el 12 de julio de 2012].

_ *Declaración de las Naciones Unidas, Centro de Información*, en www.cinu.org.mx/biblioteca/documentos/dh/ [consultado el 12 de julio 2012]

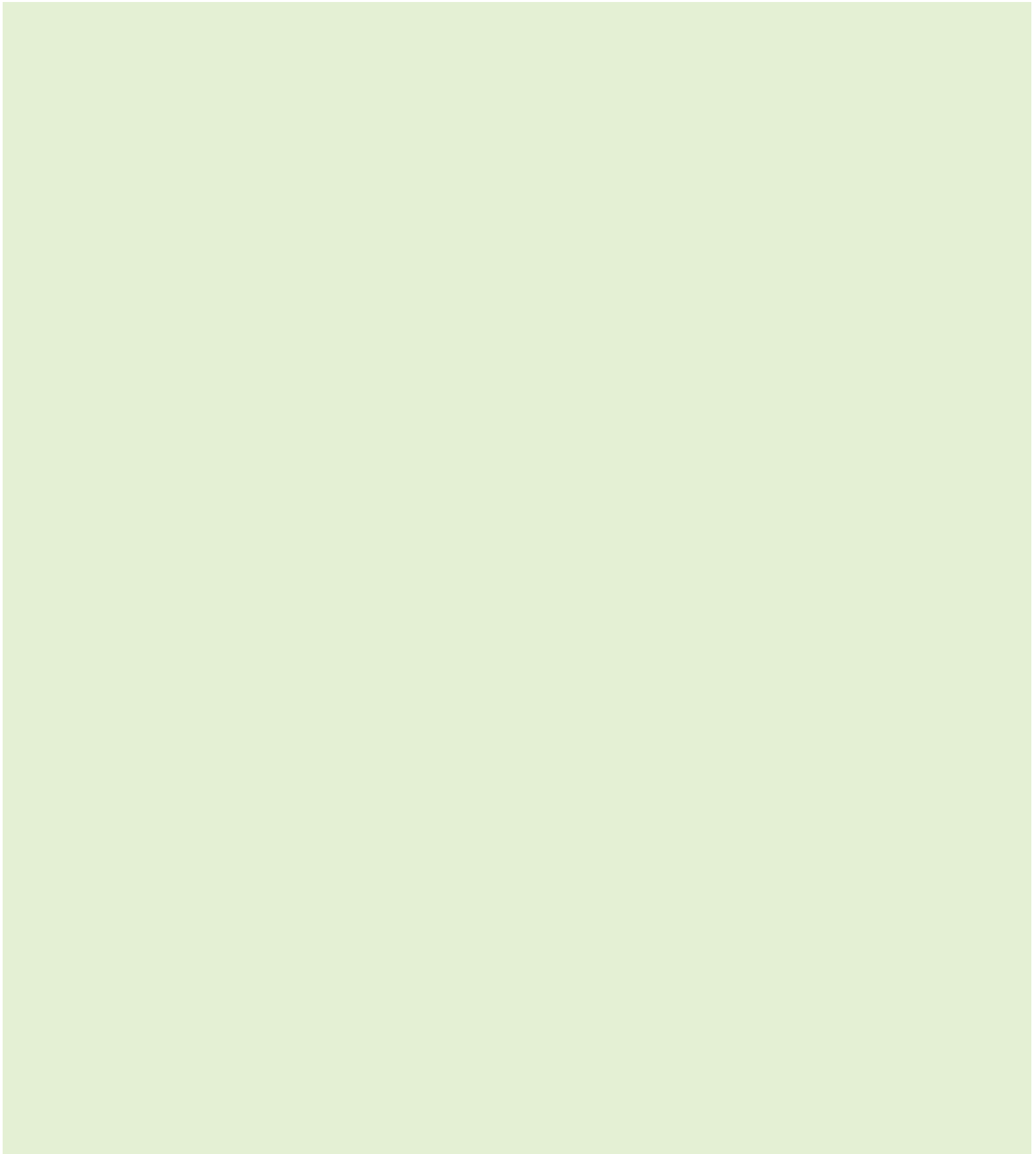
_ *Medidas de prevención del delito y de justicia penal para la eliminación de la violencia contra la mujer*, Resolución 1997/24 del Consejo Económico y Social.

_ (2005). *Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena (1993)*, volumen II, UNIFEM, PNUD, México, p. 259.

_ (2005). *Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer, Beijing (1995)*, Volumen II, UNIFEM, PNUD, México, p. 365.

Secretaría de Relaciones Exteriores (2005). *Compilación Seleccionada del Marco Jurídico Nacional e Internacional de la Mujer. Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo, El Cairo (1994)*, Volumen II, UNIFEM, PNUD, México, p. 290.

_ (2009). *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW) y su Protocolo Facultativo*, Tomo I, México.



Índice

Introducción	70
Marco jurídico	70
Objetivos	70
Alcance	71
Políticas y lineamientos	71
Procedimientos	72
Procedimiento del módulo de información y atención	
a) Información	73
b) Atención	77
Procedimiento del área de trabajo social	81
Procedimiento del área psicológica	87
Procedimiento del área jurídica	93
Procedimiento del área médica	103
Guía para realizar la entrevista	108
Formatos	109

Introducción

El presente manual tiene como propósito ser una guía, basada en conocimientos científicos y desde la perspectiva de género, para el trabajo que realizan las/os servidoras/es públicas/os de la instancia de la mujer y de manera particular quienes formen parte de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia, para proporcionar servicios de asistencia social, psicológica, legal y médica, con calidad y calidez.

Se fundamenta entre otros, en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como en la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y en las responsabilidades que las entidades federativas tienen a su cargo para garantizar a las mujeres igualdad de derechos, acceso a las oportunidades y una vida libre de violencia.

Marco jurídico

El presente manual se guía por los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Objetivos

- Contribuir para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.
- Contribuir para garantizar a las mujeres conocimiento y acceso a sus derechos humanos.
- Agilizar la respuesta institucional a las demandas de las mujeres que viven una situación de violencia.
- Sensibilizar a las/os servidoras/es públicas/os para que la atención y apoyo que se brinde a las mujeres en situación de violencia sean adecuados y respetuosos.
- Proporcionar las herramientas para una mejor atención a las usuarias de las Unidades de Atención a Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.
- Proporcionar los elementos que les permitan respuestas concretas a los casos que se planteen en las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.

Alcance

El presente manual será de aplicación general para las áreas de las instancias de la mujer que atienden la violencia de género.

Políticas y lineamientos

El Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, a través de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia, proporcionará a las mujeres en situación de violencia servicios de apoyo y orientación jurídica, psicológica, social y médica, apegados a los procedimientos que se presentan en este manual.

Las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia deberán otorgar servicios a todas las usuarias que los soliciten o lo necesiten.

Los servicios de apoyo y orientación que se proporcionen en las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia, deberán apegarse a lo establecido en la legislación vigente.

El personal que labore en estas unidades deberá atender a las usuarias con la diligencia, respeto y debida ética que el servicio público obliga y con base en los principios de igualdad y no discriminación.

Los servicios de apoyo y orientación deberán otorgarse dentro de los horarios que se señalen.

Las/os servidoras/es públicas/os y el personal auxiliar que labore en las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia deberán apegarse a los tiempos y normas que asignen las autoridades competentes para la atención de cada usuaria.

El personal, de acuerdo a su área, deberá llenar adecuadamente los formatos que integren los expedientes correspondientes a cada usuaria y firmarlos.

Todo el personal que labore en la Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia deberá guardar confidencialidad sobre los casos que se atiendan en la unidad.

Procedimientos

Guía para realizar la entrevista.

- Establecer un ambiente de seguridad y confianza.
- Asegurarle a la persona entrevistada privacidad y confidencialidad.
- Entrevistar en privado a la persona (excepto cuando se trate de menores de edad en los que sea necesario que una persona adulta esté presente o en los casos de personas con discapacidad cognoscitiva o afectiva o cuando se requiera un intérprete para la comunicación).
- Asegurarse de que la persona comprenda la información que se le proporciona, especialmente en el caso de la población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva o con poca información.
- Ser receptivo/a y empático/a.
- Creerle a la víctima.
- Proporcionarle apoyo.
- Tomar en cuenta las necesidades de la persona.
- Desarrollar una buena comunicación con la persona.
- No minimizar, negar ni justificar violencia.
- Revisar la lista de indicadores de violencia.
- Registrar los hechos relevantes del episodio de violencia:
 - Qué sucedió.
 - Quién cometió la agresión.
 - Dónde sucedió.
 - Quiénes estaban presentes.
 - Antecedentes.
- Ayudar a la persona a desarrollar relaciones que la apoyen en el ámbito afectivo.
- Dar a conocer las instancias de referencia y apoyo existentes.
- Ofrecer a la persona las alternativas con las que cuenta:
 - Atención médica.
 - Atención psicológica individual.
 - Atención psicológica grupal.
 - Apoyo social.
 - Asistencia jurídica.
 - Medidas de protección que pueda solicitar.
 - Grupos de apoyo existentes en la comunidad.

Procedimiento

Información

Módulo de información y atención

DATOS DE CONTROL	
Copias asignadas a:	Fecha de implantación:
Puesto:	Versión:

	Procedimiento	PR-MIA-01
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1 Página: 1 de 4
Unidad administrativa	Área responsable Módulo de información y atención	
<p>1.1 Propósito del procedimiento</p> <p>Conocer los lineamientos para atender a las personas que soliciten información sobre los servicios que se proclaman.</p> <p>1.2 Alcance</p> <p>Personal que labora en el módulo o instancia designada para proporcionar información.</p> <p>1.3 Responsabilidad</p> <p>Directora de la instancia de la mujer. Director(a) del área de recursos humanos de la instancia de la mujer. Director(a) de la Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.</p> <p>1.4 Definiciones</p> <p>UAMVV Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.</p>		

	Procedimiento	PR-MIA-01
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 2 de 4
Unidad administrativa	Área responsable Módulo de información y atención	

Políticas y lineamientos

El personal que labore en el módulo o área de información y atención deberá:

Tratar con el debido respeto, atención y sin discriminación a todas las personas que acudan a las unidades a solicitar información.

Contar con toda la información necesaria sobre los servicios que se proporcionan en la unidad.

Contar con la información necesaria sobre los servicios que proporcionan otras dependencias gubernamentales y organizaciones no gubernamentales relacionadas con la atención a la violencia contra las mujeres.

Tener conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia sobre las mujeres

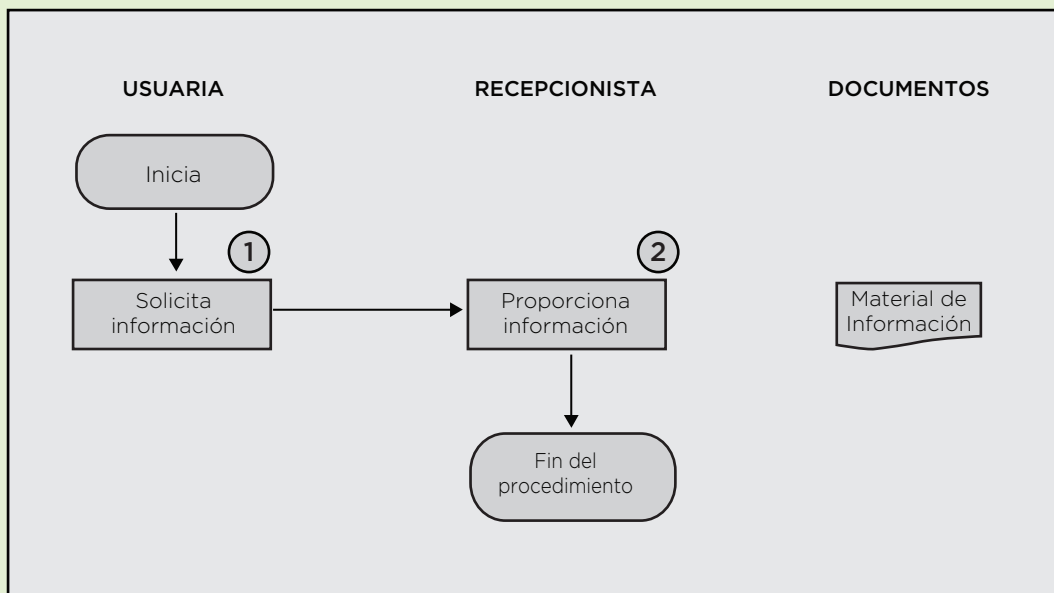
	Procedimiento	PR-MIA-01
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 3 de 4
Unidad administrativa	Área responsable Módulo de información y atención	

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Recepcionista	Atiende a la persona que solicita información.	Material de Información
2		Proporciona información solicitada	
3		Fin del procedimiento	
		Procedimiento	PR-MIA-01

	Procedimiento	PR-MIA-01
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 4 de 4
Unidad administrativa	Área responsable Módulo de información y atención	

Diagrama de flujo



Procedimiento

Atención

Módulo de información y atención

DATOS DE CONTROL	
Copias asignadas a:	Fecha de implantación
Puesto:	Versión:

	Procedimiento	PR-MIA-02	
	Nombre del procedimiento Primera Atención a usuarias	Fecha:	
		Versión:	0.1
Página:		1 de 4	
Unidad administrativa		Área responsable Módulo de información y atención	
<p>1.1 Propósito del procedimiento</p> <p>Contar con las herramientas para la debida atención de las personas que acudan a la unidad solicitando los servicios</p> <p>1.2 Alcance</p> <p>Personal que labora en el módulo o instancia designada para proporcionar información. Área de trabajo social.</p> <p>1.3 Responsabilidad</p> <p>Directora de la instancia de la mujer. Director(a) del área de recursos humanos de la instancia de la mujer. Director(a) de la Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.</p> <p>1.4 Definiciones</p> <p>UAMVV Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. LRMIA Libro de registro del Módulo de Información. FAMIA Formato de Atención Módulo de Atención e Información.</p>			

	Procedimiento	PRMIA02
	Nombre del procedimiento Primera Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1 Página: 2 de 4
Unidad administrativa	Área responsable Módulo de información y atención	

Políticas y lineamientos

El personal que labore en el módulo de información y atención deberá:

Tratar con debido respeto, atención y sin discriminación a todas las personas que acudan a las unidades a solicitar información.

Canalizar al área de trabajo social o médica, de forma inmediata, a las mujeres que soliciten o requieran apoyo de emergencia.

Llevar el registro de mujeres que solicitan los servicios de la unidad.

Tener conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra la mujer.

Mantener discreción sobre las circunstancias en las que la mujer violentada se encuentra y evitar todo tipo de comentarios al respecto.

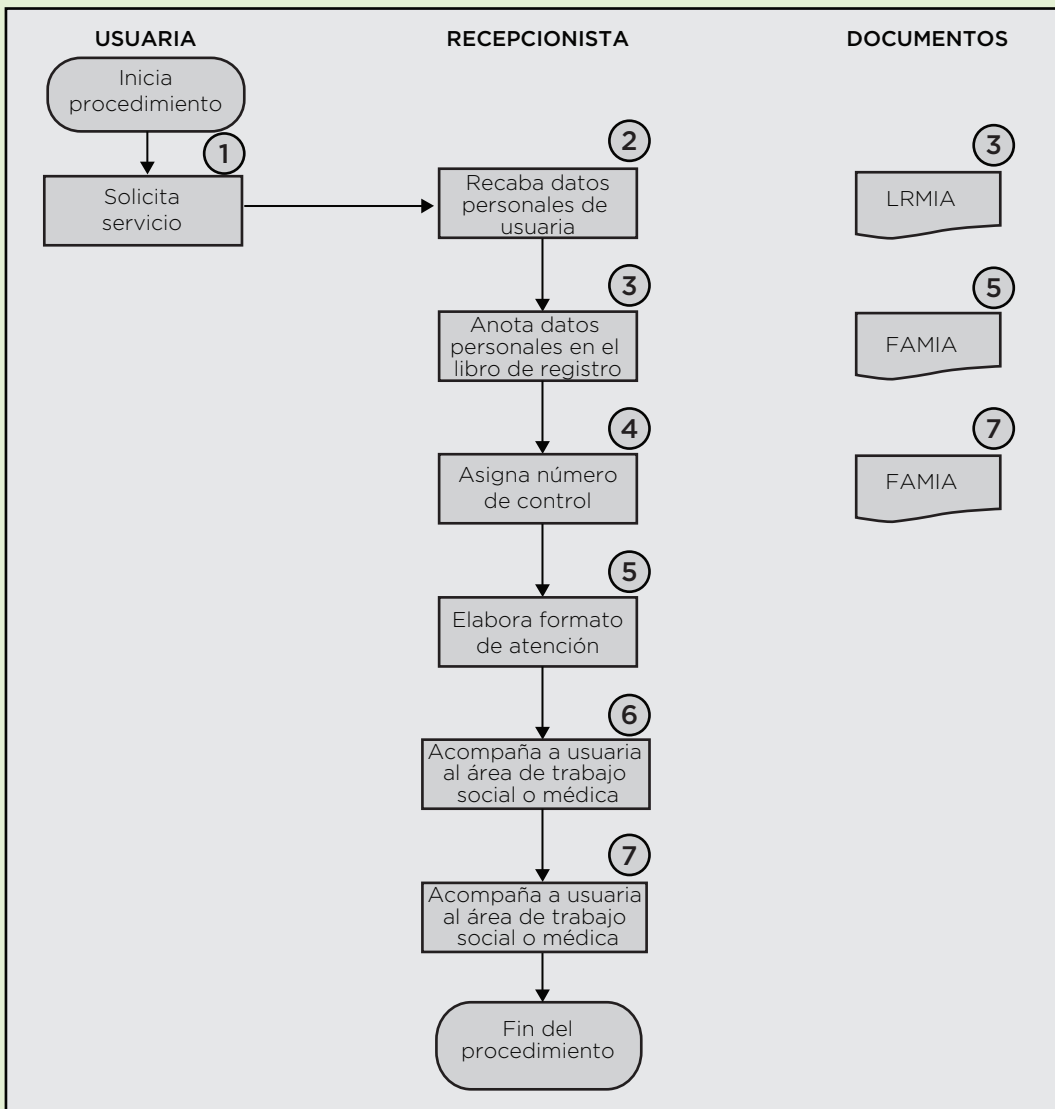
	Procedimiento	PR-MIA-02
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 3 de 4
Unidad administrativa	Área responsable Módulo de información y atención	

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Recepcionista	Atiende a la persona que solicita servicio	
2		Proporciona información solicitada	
3		Anota datos personales en el libro de registro	LRMIA
4		Asigna número de control	LRMIA
5		Elabora formato de atención para turno al área de trabajo social o médica	LRMIA
6		Acompaña a la usuaria al área de trabajo social o médica	
7		Entrega formato de atención en el área de trabajo social o médica	LRMIA
8		Fin del procedimiento	

	Procedimiento	PR-MIA-02
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 4 de 4
Unidad administrativa	Área responsable Módulo de información y atención	

Diagrama de flujo



Procedimiento

Trabajo social

Datos de Control		
Copias asignadas a:	Fecha de Implantación:	
Puesto:	Versión	
	Procedimiento	PR-TS-01
	Nombre del procedimiento Atención a Usuarías	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 1 de 6
Unidad administrativa	Área responsable Trabajo social	
<p>1.1 Propósito del procedimiento</p> <p>Contar con las herramientas para la adecuada atención y canalización de las personas que por primera vez acudan a solicitar los servicios que proporcionan en las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.</p> <p>1.2 Alcance</p> <p>Directoras(es) de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. Personal que labora en los módulos de instancias designadas para proporcionar información. Área de trabajo social. Área psicológica. Área jurídica. Área médica.</p> <p>1.3 Responsabilidad</p> <p>Directora de la instancia de la mujer. Director(a) del área de recursos humanos de la instancia de la mujer. Directoras(es) de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.</p> <p>1.4 Definiciones</p> <p>UAM Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. FAMIA Formato de Atención Módulo de Atención e Información. FRTS Ficha de Registro Área de Trabajo Social. HV Historial de Violencia. FCTS Formato de Canalización Área de Trabajo Social. IM Informe Médico. MIA Módulo de Información y Atención.</p>		

	Procedimiento	PR-TS-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 2 de 6
Unidad administrativa	Área responsable Trabajo social	

Políticas y lineamientos

El personal que labore en el área de trabajo social deberá:

Tratar con el debido respeto, atención y sin discriminación a todas las mujeres que acudan al área de trabajo social de las unidades a solicitar sus servicios.

Contar con toda la información necesaria sobre los servicios que proporcionan en las unidades.

Proporcionar los servicios requeridos con eficiencia y calidez.

Tener conocimiento sobre los derechos que le asisten a las mujeres en situación de violencia y la forma de hacerlos valer.

Tener conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra la mujer.

Mantener discreción sobre las circunstancias en que se encuentra la mujer violentada y evitar todo tipo de comentarios al respecto.

Estar pendiente de las señales de alarma que pueden poner en peligro la vida de las mujeres y actuar con la debida diligencia.

Rellenar debidamente los formatos de su área.

	Procedimiento	PR-TS-01
	Nombre del procedimiento Atención a Usuaris	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 3 de 6
Unidad administrativa		Área responsable Trabajo social

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)	
1	Trabajadora social	Recibe a la usuaria del módulo de información y atención, así como el formato de atención.	FAMIA	
2		Valora el estado físico de la usuaria para determinar si presenta golpes recientes.		
3		La usuaria presenta golpes recientes.		
			No	
4		Inicia entrevista.	Expediente	
5		Abre expediente del área.		
6		Recaba los datos de ella y del agresor, así como la información que permita identificar las características de la violencia, en los formatos correspondientes.		FRTS HV
7		Valora la información proporcionada por la usuaria.		
8		Determina, de acuerdo a la información proporcionada, la atención especializada que requiere la usuaria para su canalización al área psicológica o jurídica.		
9		Proporciona a la usuaria su número de expediente.		
10		Elabora formato de canalización para las áreas psicológica o jurídica y refugio, según sea el caso.	FCTS	
11		Acompaña a la usuaria al área determinada.		
12		Entrega al área determinada copia del historial de violencia y formato de canalización.	HV	
13	Archiva expediente	Expediente		
		Fin del procedimiento		

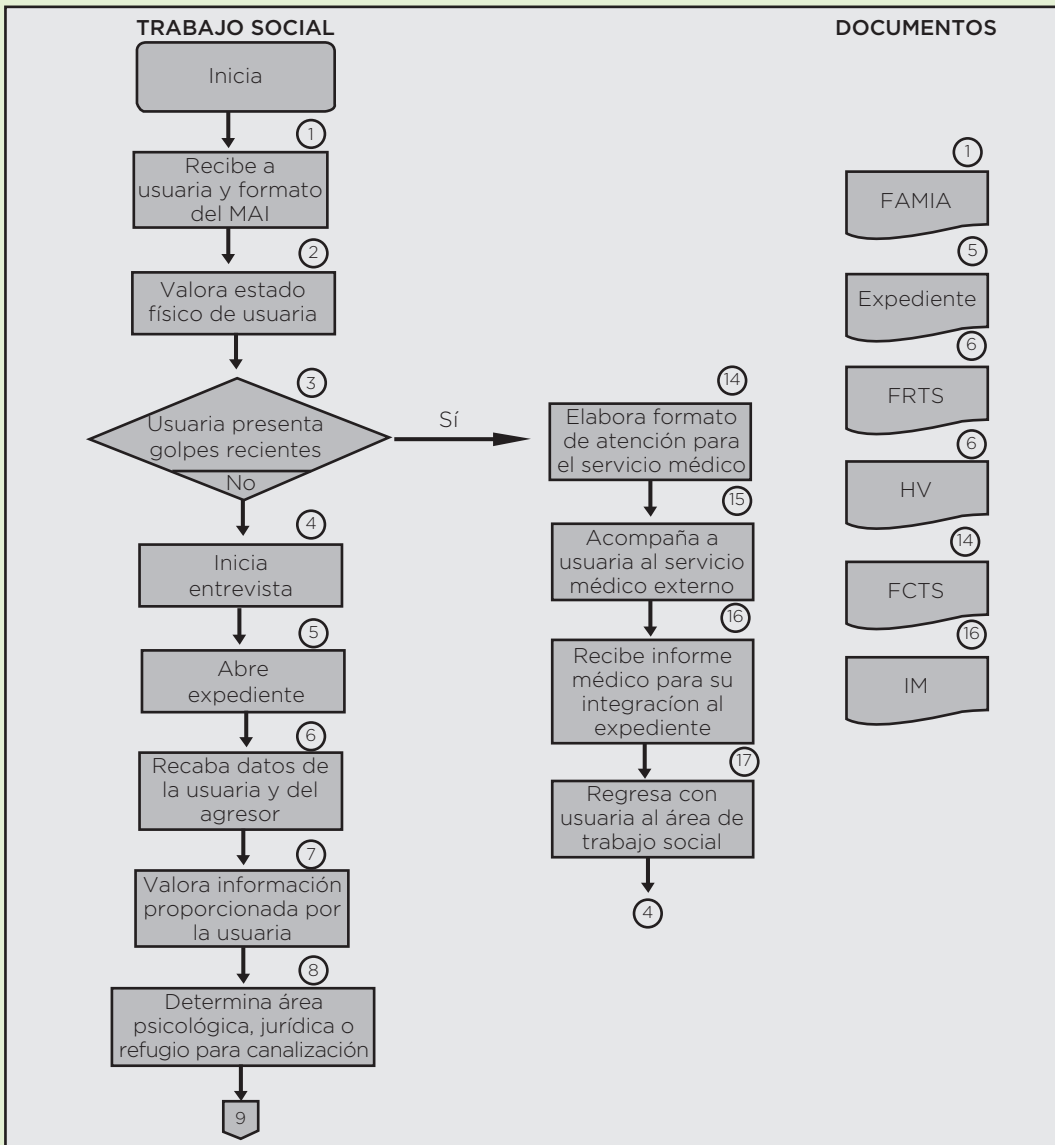
	Procedimiento	PR-TS-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 4 de 6
Unidad administrativa		Área responsable Trabajo social

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
		Sí	
14	Trabajadora social	Elabora formato de canalización para el servicio médico.	FCTS
15		Acompaña a la usuaria al servicio médico para su atención y valoración. (En caso de servicio médico externo, localizar clínica de salud cercana o centro de salud con quien tenga convenio, para atención inmediata a usuaria).	IM
16		Recibe el informe médico para su integración al expediente.	
17		Regresa con la usuaria al área de trabajo social.	
		Continúa con actividad número 4.	

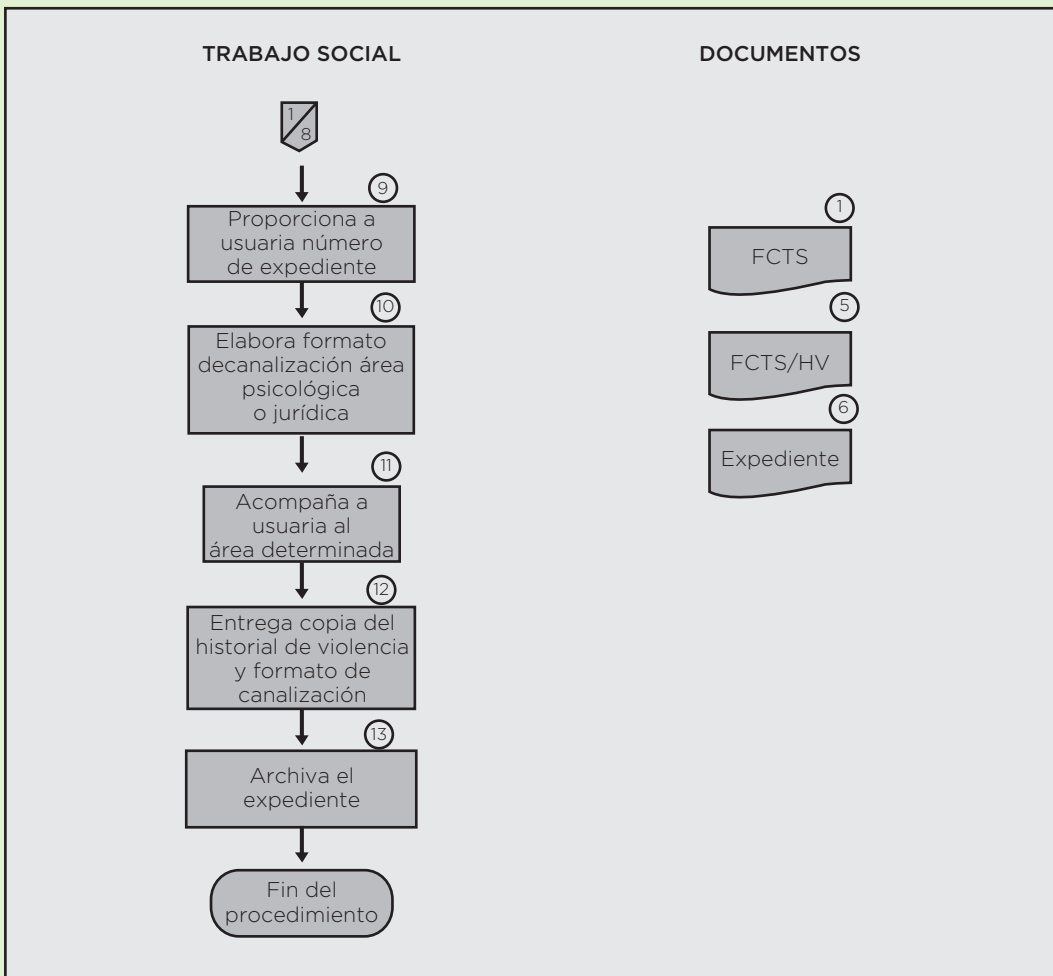
	Procedimiento	PR-TS-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 5 de 6
Unidad administrativa	Área responsable Trabajo social	

Diagrama de flujo



	Procedimiento	PR-TS-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 6 de 6
Unidad administrativa	Área responsable Trabajo social	

Diagrama de flujo



Procedimiento

Área psicológica

DATOS DE CONTROL	
Copias asignadas a:	Fecha de implantación
Puesto:	Versión:

	Procedimiento	PR-AP-01
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 1 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área psicológica	

1.1 Propósito del procedimiento

Contar con las herramientas para la adecuada atención de las usuarias que solicitan los servicios psicológicos, así como para su canalización a otras instancias.

1.2 Alcance

Directoras(es) de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. Personal que labora en el módulo o instancia designada para proporcionar información.

Área de trabajo social.

Área psicológica.

Área jurídica.

Área médica.

1.3 Responsabilidad

Directora de la instancia de la mujer.

Director(a) del área de recursos humanos de la instancia de la mujer.

Director(a) de la Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.

1.4 Definiciones

UAM Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.

FCTS Formato de Canalización Área de Trabajo Social.

FCAP Formato de Canalización Área de Psicología.

FCAJ Formato de Canalización Área Jurídica.

FCSM Formato de Canalización Servicio Médico.

HV Historial de Violencia.

FRAP Ficha de Registro Área Psicológica.

	Procedimiento	PR-AP-01
	Nombre del procedimiento Información	Fecha:
		Versión: 0.1 Página: 2 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área psicológica	

Políticas y lineamientos

El personal que labore en el área psicológica, deberá:

Tratar con el debido respeto, atención y no discriminación a todas las personas que acuden al área psicológica de la unidad a solicitar los servicios.

Proporcionar los servicios requeridos con eficiencia y calidez.

Contar con toda la información necesaria sobre los servicios que se proporcionan en la unidad.

Tener conocimientos sobre las causas y los efectos de la violencia contra la mujer.

Contar con herramientas necesarias para aplicar terapia breve y de emergencia.

Tener conocimientos sobre los derechos que le asisten a las mujeres en situación de violencia y la forma de hacerlos valer.

Mantener discreción sobre circunstancias en que la mujer violentada se encuentra y evitar todo tipo de comentarios al respecto.

Estar pendiente de las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de la mujer, y actuar con la debida diligencia.

Requisar debidamente los formatos de su área.

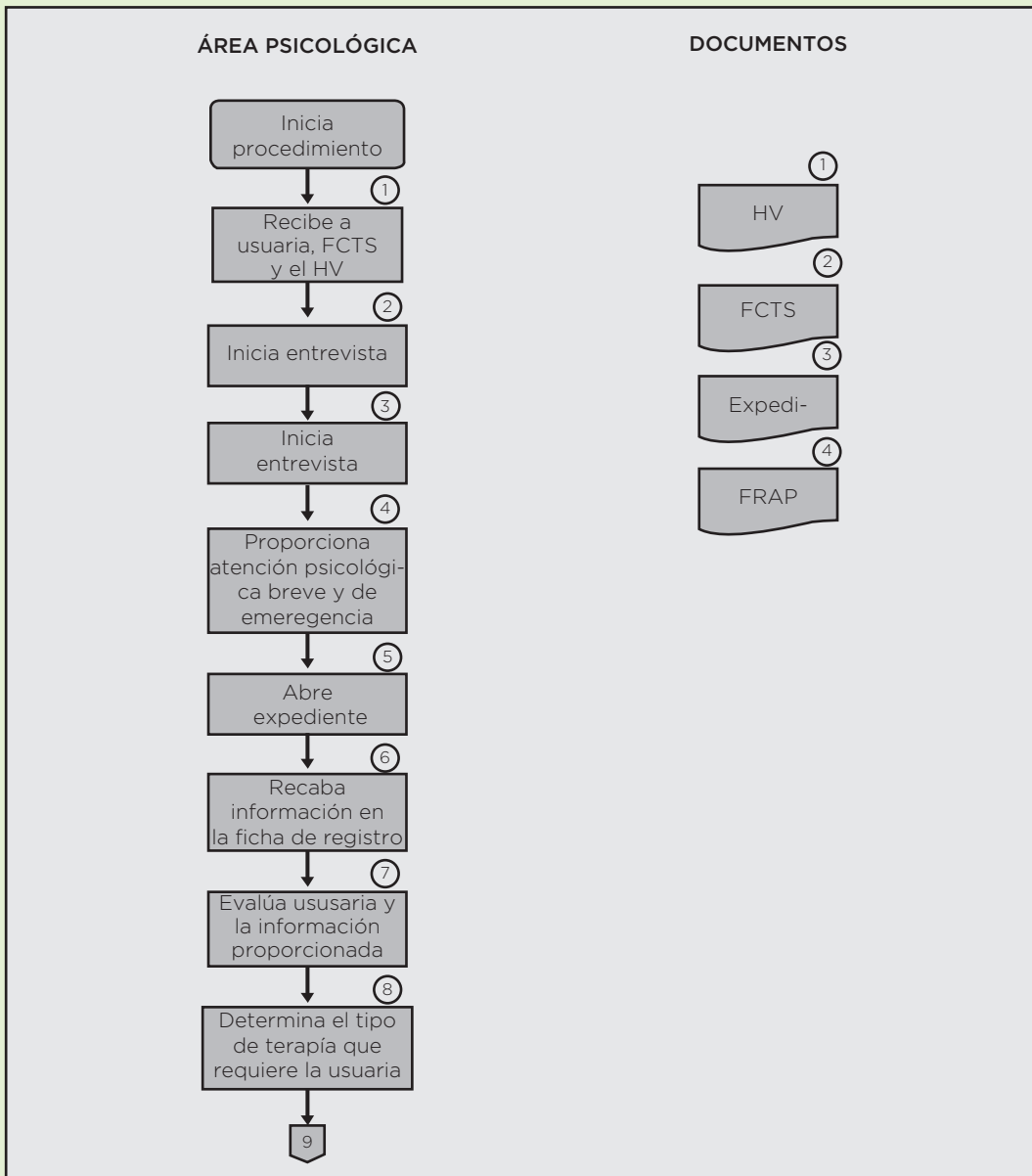
	Procedimiento	PR-AP-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 3 de 5
Unidad administrativa		Área responsable Área psicológica

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Psicóloga (o)	Recibe a usuaria, así como el formato de canalización y el historial de Violencia.	FCTS HV
2		Inicia entrevista.	
3		Proporciona atención psicológica breve y de emergencia.	Expediente FRAP
4		Abre expediente del área.	
5		Recaba información de la usuaria en la ficha de registro del área psicológica.	
6		Evalúa a la usuaria y la información proporcionada.	
7		Determina el tipo de terapia que requiere la usuaria.	
8		Individual o grupal	
9		Terapia individual	
10		Proporciona cita.	
11		Da tratamiento psicológico.	
12		Finaliza tratamiento.	
13		Archiva expediente.	
		Fin del procedimiento	
		Terapia grupal	
14		Proporciona cita.	
15	Da tratamiento psicológico.		
16	Finaliza tratamiento.		
	Archiva expediente.		
	Fin del procedimiento		

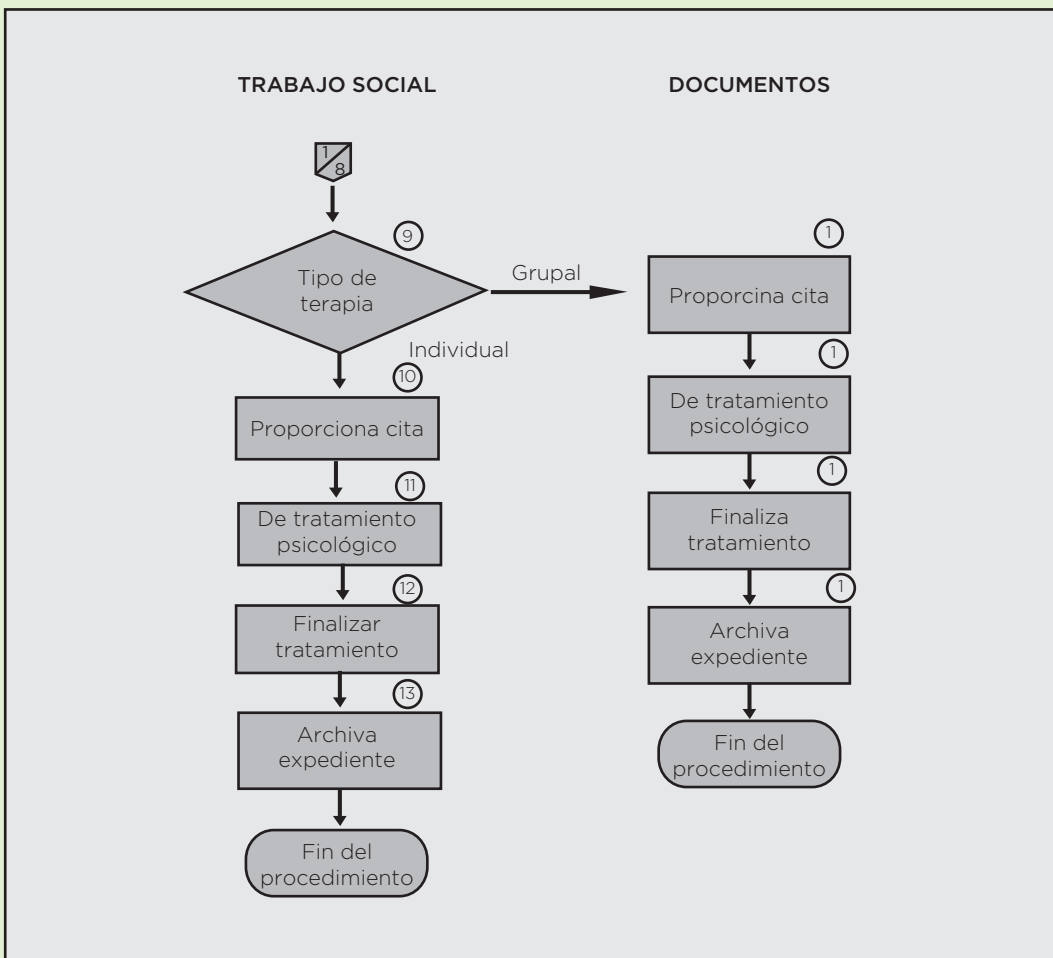
	Procedimiento	PR-AP-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 4 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área psicológica	

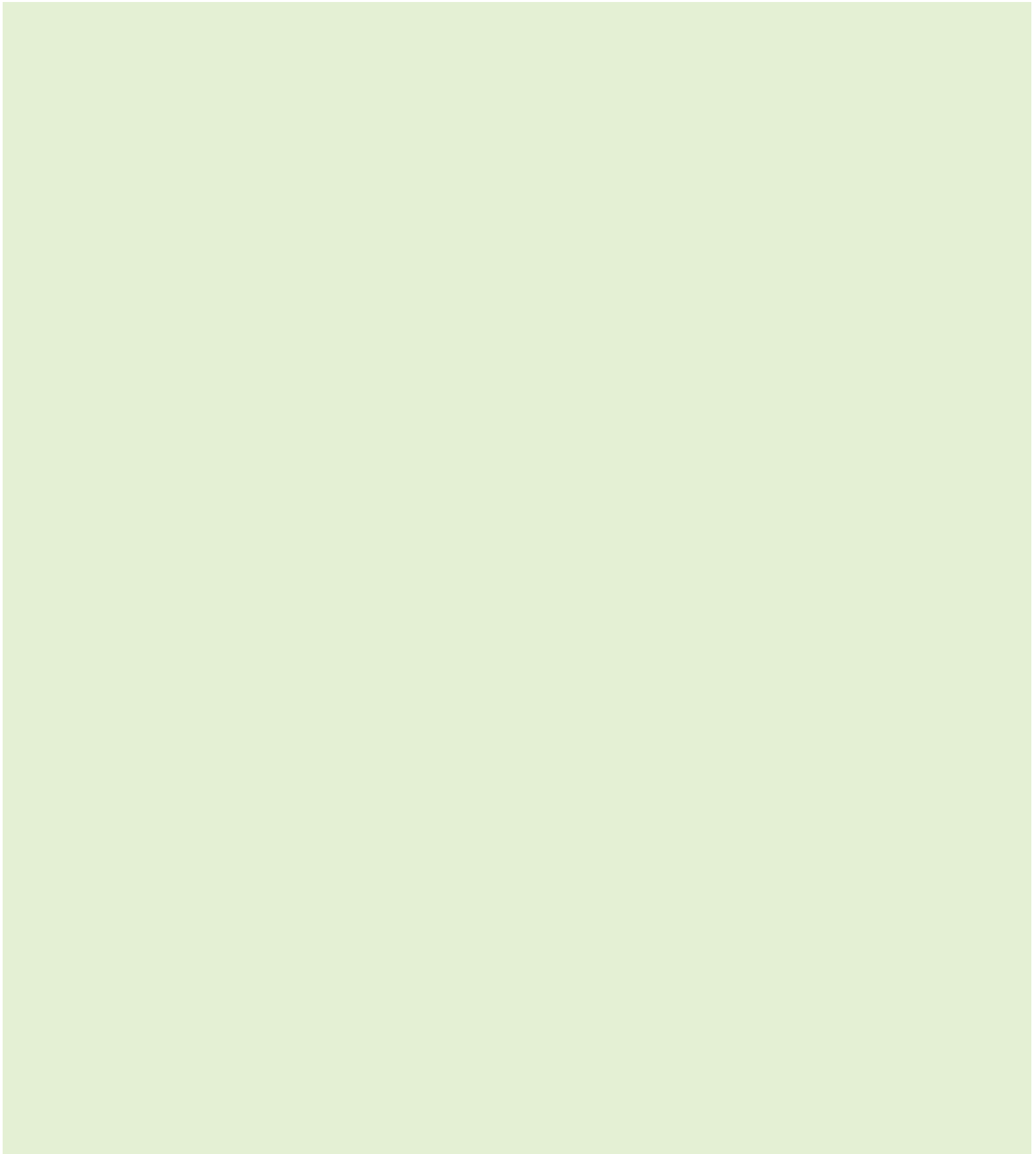
Diagrama de flujo



	Procedimiento	PR-AP-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 5 de 6
Unidad administrativa	Área responsable Trabajo social	

Diagrama de flujo





Procedimiento

Área jurídica

Datos de Control		
Copias asignadas a:	Fecha de Implantación:	
Puesto:	Versión	
	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 1 de 9
Unidad administrativa	Área responsable Área jurídica	
<p>1.1 Propósito del procedimiento</p> <p>Contar con las herramientas adecuadas para la atención de las usuarias que soliciten los servicios jurídicos de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia, así como para canalizar a otras instancias gubernamentales.</p> <p>1.2 Alcance</p> <p>Directoras(es) de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. Personal que labora en el módulo o instancia designada para proporcionar información. Área de trabajo social. Área psicológica. Área jurídica. Área médica.</p> <p>1.3 Responsabilidades</p> <p>Directora de la instancia de la mujer. Director(a) del área de recursos humanos de la instancia de la mujer. Director(a) de la Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.</p> <p>1.4 Definiciones</p> <p>UAM Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. FCTS Formato de Canalización Área de Trabajo Social. FCAP Formato de Canalización Área de Psicología. FCAJ Formato de Canalización Área Jurídica. FCSM Formato de Canalización Servicio Médico. HV Historial de Violencia. FRAJ Ficha de Registro Área Jurídica.</p>		

	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 2 de 9
Unidad administrativa	Área responsable Área jurídica	

Políticas y lineamientos

El personal que labore en el área jurídica, deberá:

Tratar con el debido respeto, atención y sin discriminación a todas las mujeres que acudan al área jurídica de la unidad a solicitar sus servicios.

Proporcionar los servicios requeridos con eficiencia y calidez.

Contar con toda la información necesaria sobre los servicios que se proporcionan en la unidad o en otras instancias gubernamentales.

Tener conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra la mujer.

Tener conocimiento sobre los derechos que le asisten a las mujeres en situación de violencia, y la forma de hacerlos valer.

Mantener discreción sobre circunstancias en que la mujer violentada se encuentre y evitar todo tipo de comentarios al respecto.

Estar pendiente de las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres y actuar con la debida diligencia.

Llenar debidamente los formatos de su área.

	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 3 de 9
Unidad administrativa		Área responsable Área jurídica

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Abogada (o)	Recibe a la usuaria, así como el formato de canalización y el historial de violencia.	FC HV
2		Inicia entrevista.	
3		Abre expediente del área.	Expediente
4		Recaba información de la usuaria en la ficha de registro del área jurídica.	FRAJ
5		Informa a la usuaria de los derechos que le asisten en materia de derecho civil, penal y administrativa.	
6		Informa a la usuaria de la responsabilidad en la que el agresor puede incurrir: civil, penal y administrativamente.	
7		Informa que ninguna conducta que constituye delito, podrá ser objeto de conciliación.	
8		Informar que toda aquella conducta que no constituya delito podrá ser atendida vía civil.	
9		¿La conducta constituye delito? No	
10		Informa a usuaria de los procedimientos a seguir vía civil.	

	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 4 de 9
Unidad administrativa		Área responsable Área jurídica

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
11	Usuaría	Decide sobre el procedimiento a seguir. Vía civil/ familiar	
12		Informa a la usuaria de los documentos que requiere, así como que este procedimiento se puede llevar a cabo a través del área jurídica de la UAMVV o bien, por medio de abogados de la Defensoría de Oficio.	
13	Usuaría	Determina qué instancia desea lleve su caso. Defensoría de Oficio o UAMW Defensoría de Oficio	
15		Elabora formato de canalización para defensoría de oficio.	FCAJ
16		Da seguimiento al caso.	
17		Recaba copia de la sentencia para su archivo en el Expediente.	Sentencia
18		Archiva expediente. Fin del procedimiento	Expediente

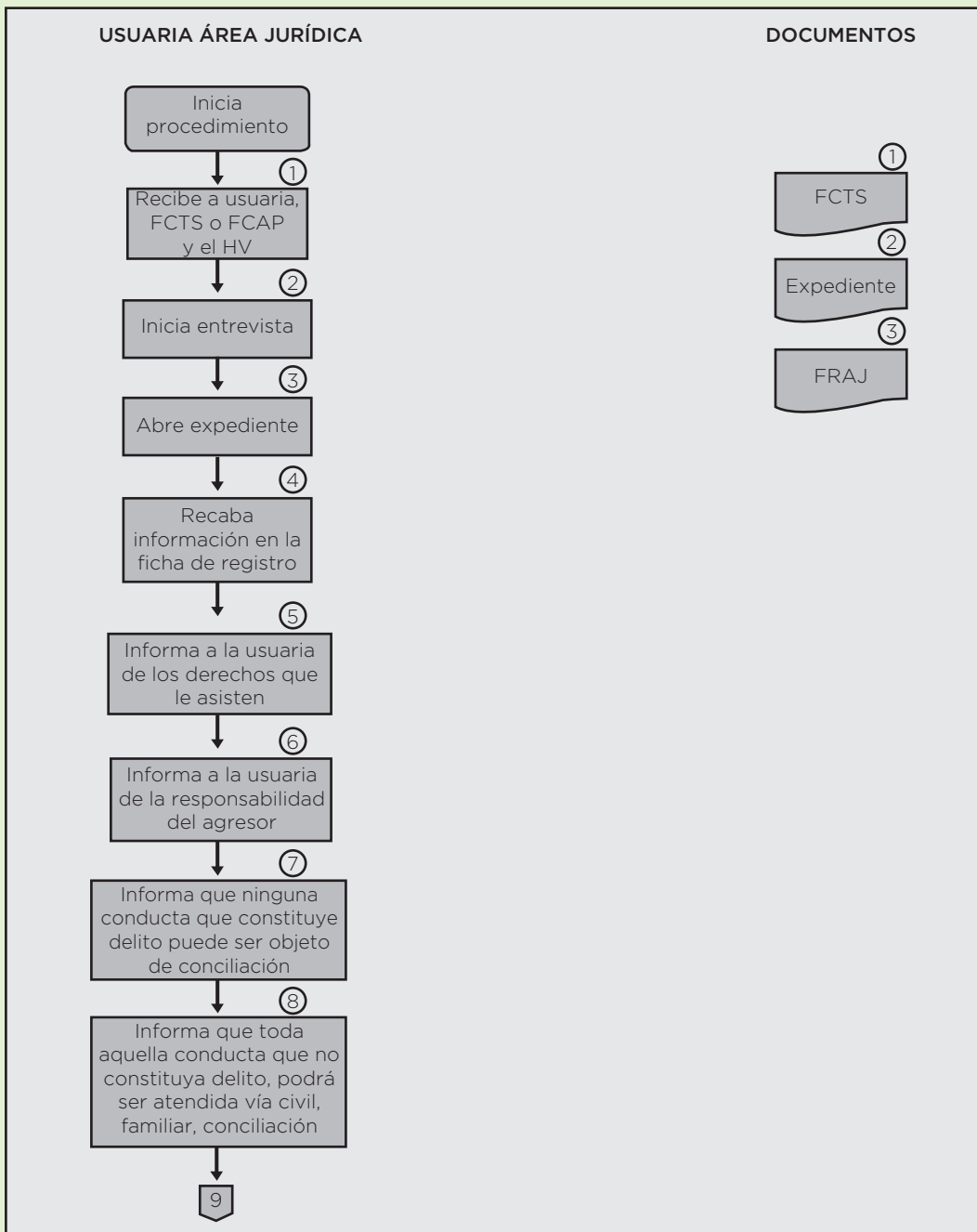
	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 5 de 9
Unidad administrativa	Área responsable Área jurídica	

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
		Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia	
19	Abogada/o	Elabora demanda.	Demanda
20		Acompaña pruebas.	
21		Asiste a la usuaria durante el procedimiento y el juicio.	Pruebas
22		Recaba copia de la sentencia para su integración al expediente.	Sentencia
23		Archiva el expediente.	Expediente
		Fin del procedimiento.	
		Sí	
24		Elabora denuncia o acompaña a presentar denuncia.	Denuncia
25		Acompaña pruebas.	Pruebas
26	Asiste a la usuaria durante el procedimiento y el juicio.		
27	Recaba copia de la sentencia para su integración al expediente.	Sentencia	
28	Archiva el expediente.	Expediente	
		Fin del procedimiento	

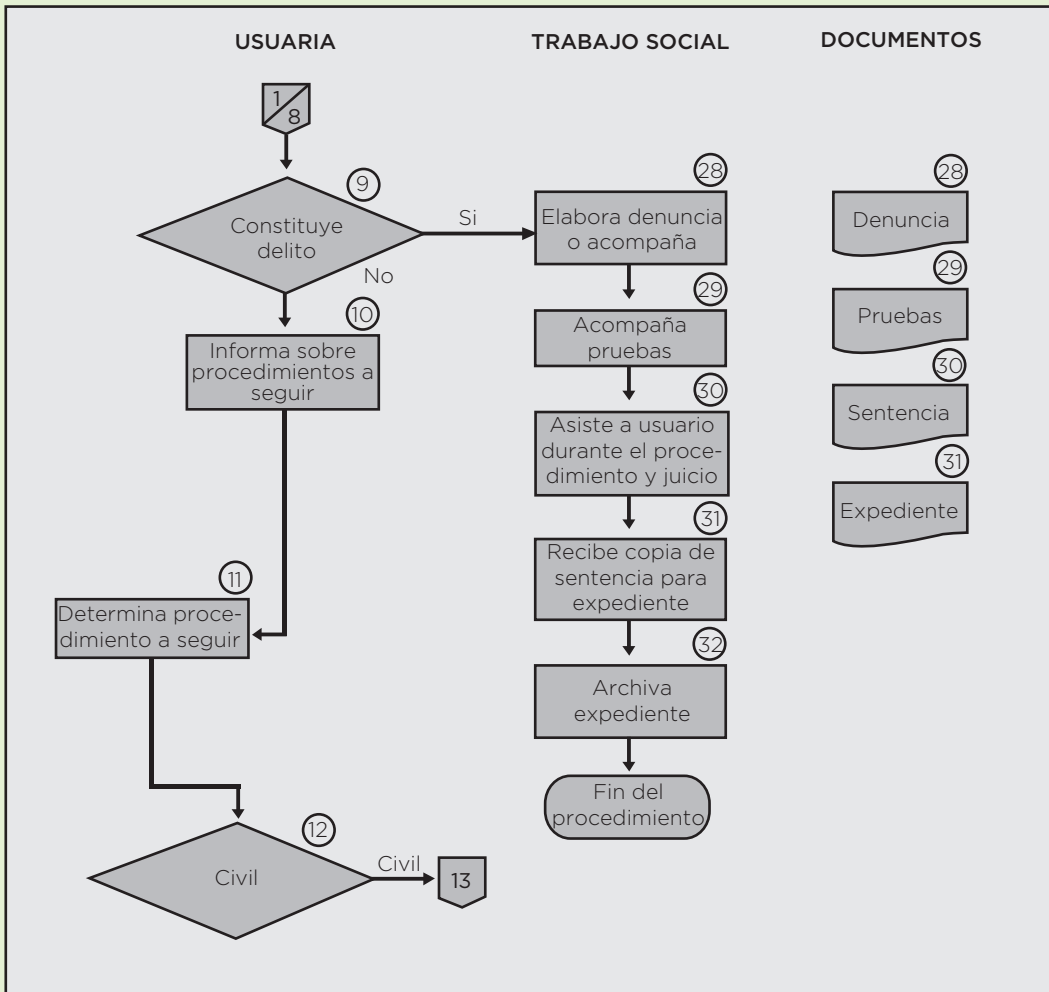
	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 6 de 9
Unidad administrativa	Área responsable Área jurídica	

Diagrama de flujo



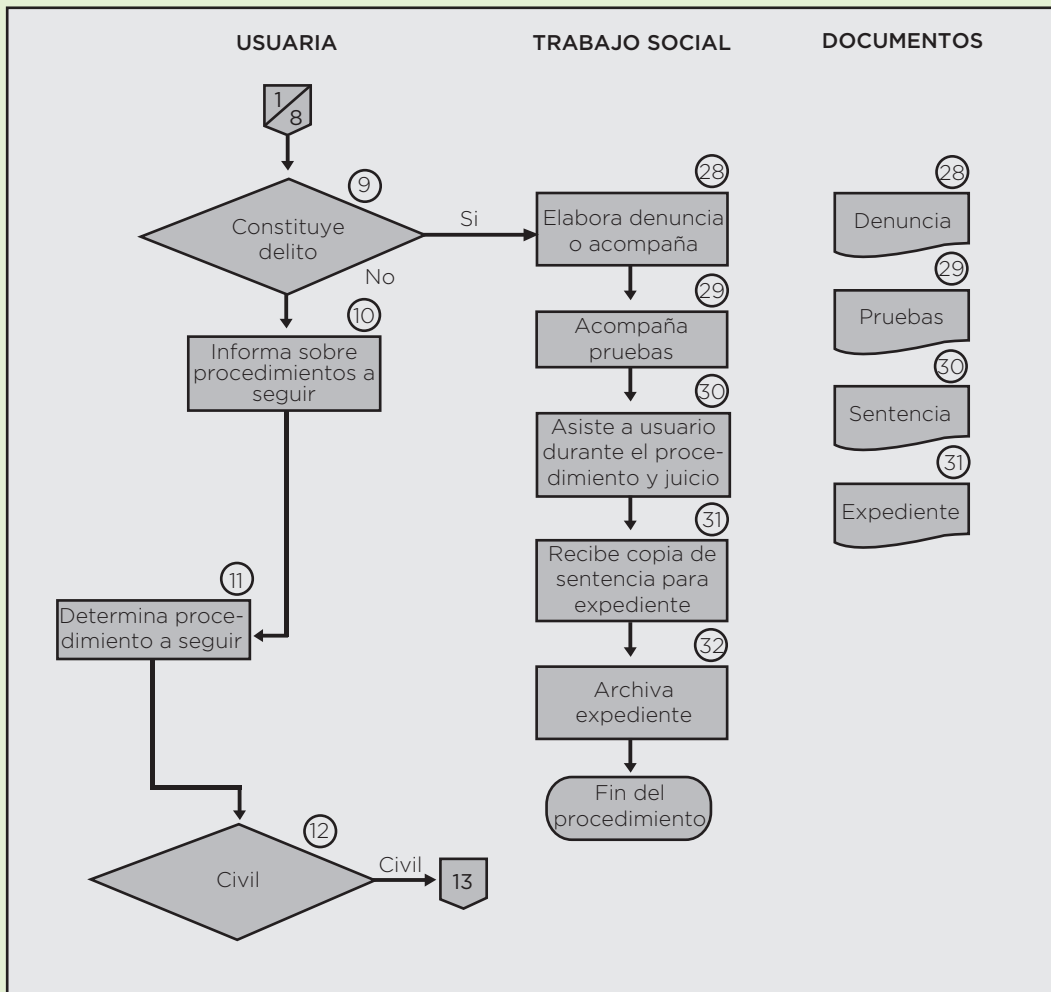
	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento	Fecha:
	Atención a usuarias	Versión: 0.1
		Página: 7 de 9
Unidad administrativa	Área responsable Área jurídica	

Diagrama de flujo



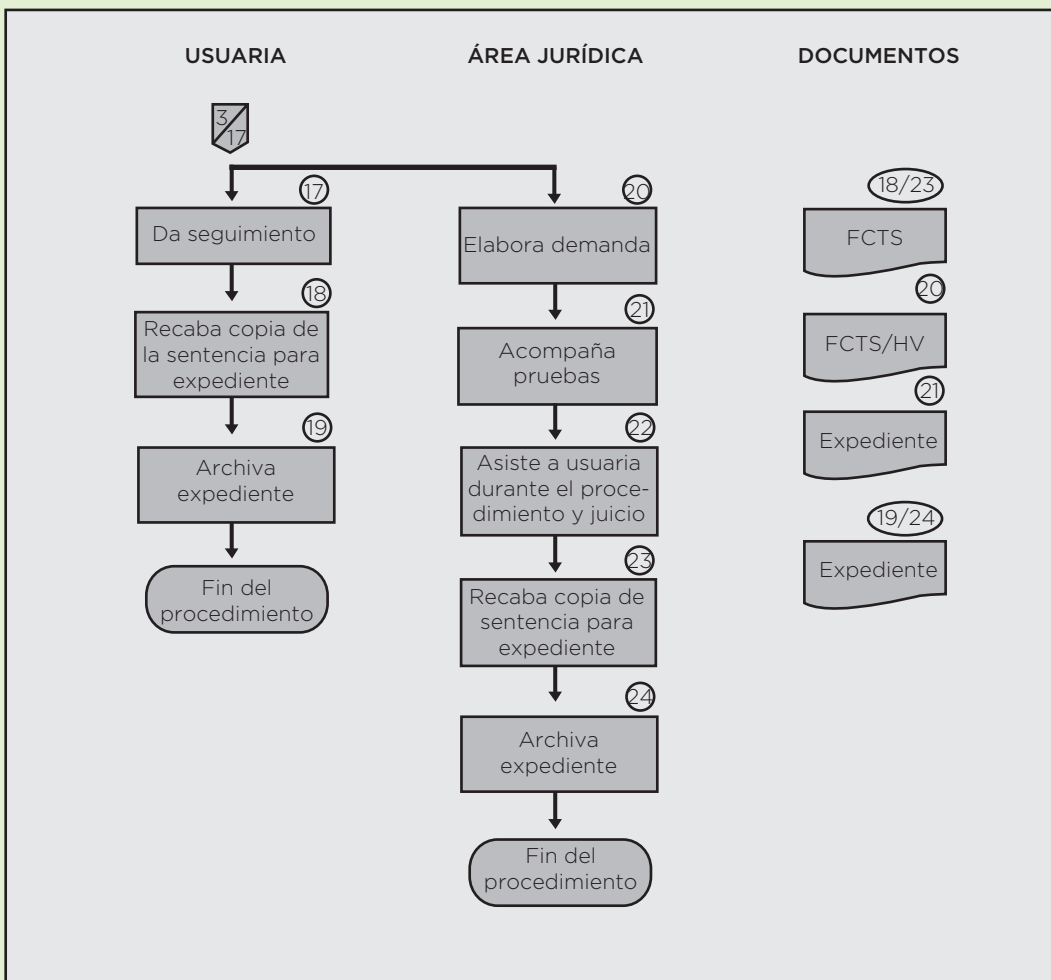
	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento	Fecha:
	Atención a usuarias	Versión: 0.1
		Página: 7 de 9
Unidad administrativa	Área responsable Área jurídica	

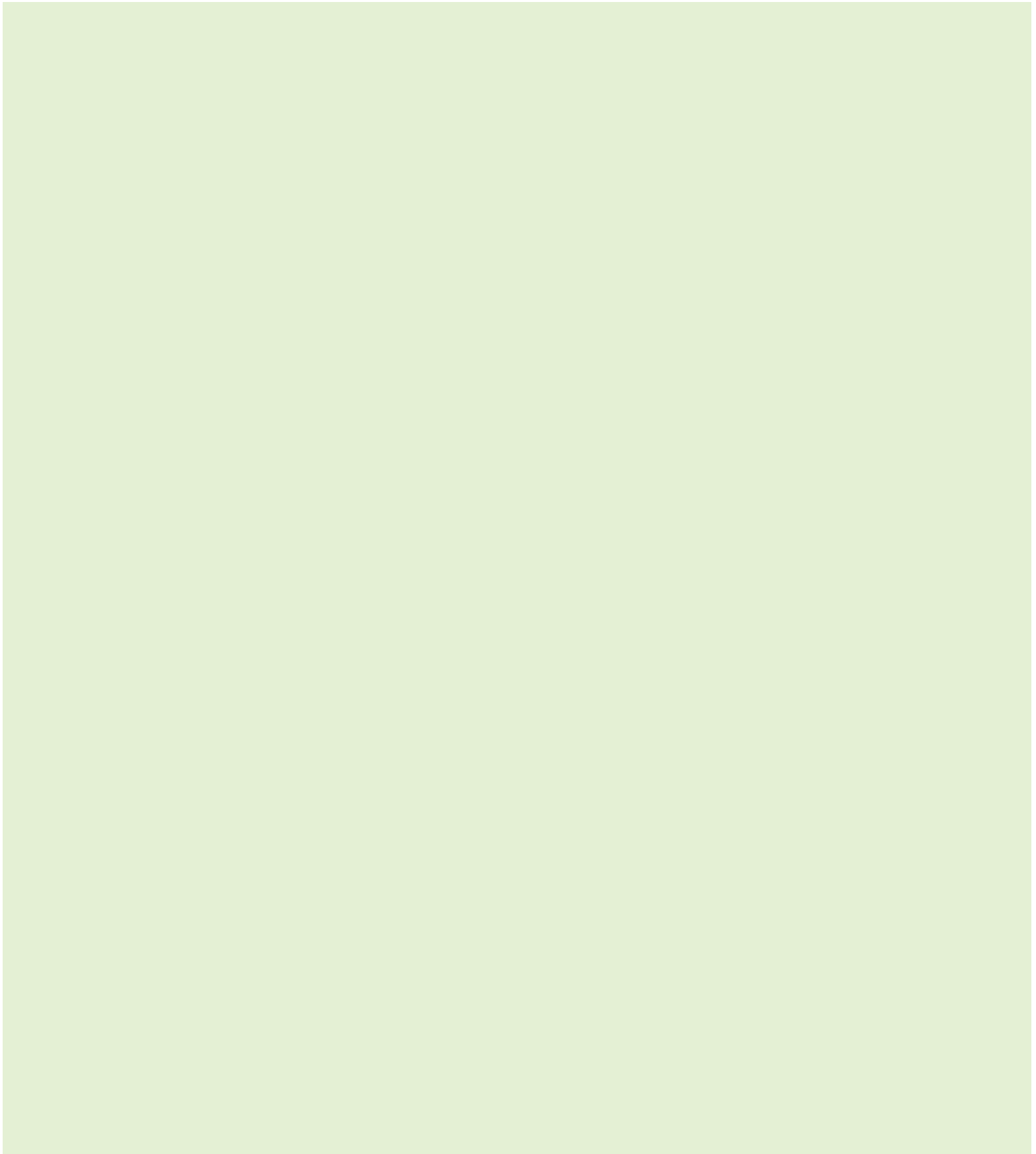
Diagrama de flujo



	Procedimiento	PR-AJ-01
	Nombre del procedimiento Atención a Usuaris	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 9 de 9
Unidad Administrativa	Área responsable Área Jurídica	

Diagrama de flujo





Procedimiento

Área médica

Datos de Control		
Copias asignadas a:	Fecha de Implantación:	
Puesto:	Versión:	
	Procedimiento	PR-SM-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 1 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área médica	
<p>1.1 Propósito del procedimiento</p> <p>Contar con las herramientas para la adecuada atención de las usuarias que solicitan los servicios médicos, así como para su canalización a otras instancias.</p> <p>1.2 Alcance</p> <p>Directoras(es) de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. Personal que labora en los módulos de instancias designadas para proporcionar información. Área de trabajo social. Área psicológica. Área jurídica. Área médica.</p> <p>1.3 Responsabilidad</p> <p>Directora de la instancia de la mujer. Director(a) del área de recursos humanos de la instancia de la mujer. Directoras(es) de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.</p> <p>1.4 Definiciones</p> <p>UAM Unidad de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia. FCTS Formato de Canalización Área de Trabajo Social FCAP Formato de Canalización Área de FCAJ Formato de Canalización Área Jurídica FCSM Formato de Canalización Servicio Médico. HV Historial de Violencia FRAJ Ficha de Registro Área Jurídica</p>		

	Procedimiento	PR-SM-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 2 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área médica	

Políticas y lineamientos

El personal que labore en el servicio médico, deberá:

Tratar con el debido respeto, atención y no discriminación a todas las personas que acudan al área médica de la unidad a solicitar los servicios

Proporcionar los servicios requeridos con eficiencia y calidez.

Contar con toda la información necesaria sobre los servicios que se proporcionan en la unidad.

Tener conocimientos sobre las causas y los efectos de la violencia contra la mujer, así como de los derechos que le asisten.

Contar con herramientas necesarias para prestar servicios médicos. .

Mantener discreción sobre las circunstancias en que la mujer violentada se encuentra y evitar todo tipo de comentarios al respecto.

Estar pendiente de las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres y actuar con la debida diligencia.

Completar debidamente los formatos de su área.

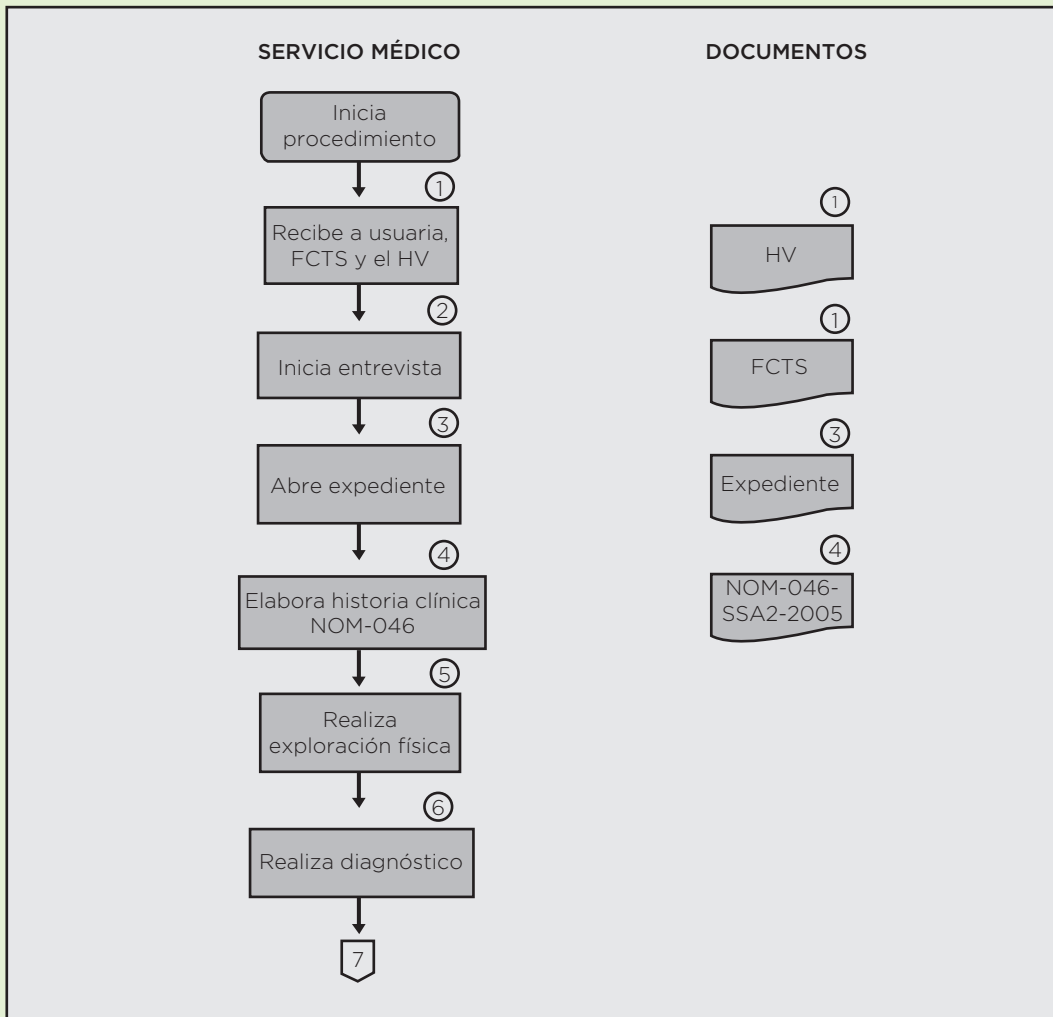
	Procedimiento	PR-SM-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 3 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área médica	

Descripción de actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Médica (o)	Recibe a usuaria, así como el formato de canalización y el historial de violencia.	FCTS HV
2		Inicia entrevista.	
3		Abre expediente del área.	Expediente
4		Elabora historia clínica aplicando la NOM-046-SSA2-2005.	NOM-046
5		Realiza exploración física.	
6		Realiza diagnóstico para determinar si se da tratamiento o se canaliza a servicios médicos de 2do. Nivel.	
7		Determina servicio médico a otorgar tratamiento	
8		Proporciona tratamiento.	
9		Otorga certificado de lesiones.	Certificado
10		Finaliza tratamiento.	
11		Archiva expediente.	
		Canaliza a servicios médicos de 2do. nivel	
12		Elabora formato de canalización.	FCSM
13		Solicita informe médico de 2do. nivel para integrarlo al expediente.	Informe médico
14		Archiva expediente.	Expediente
		Fin del procedimiento	

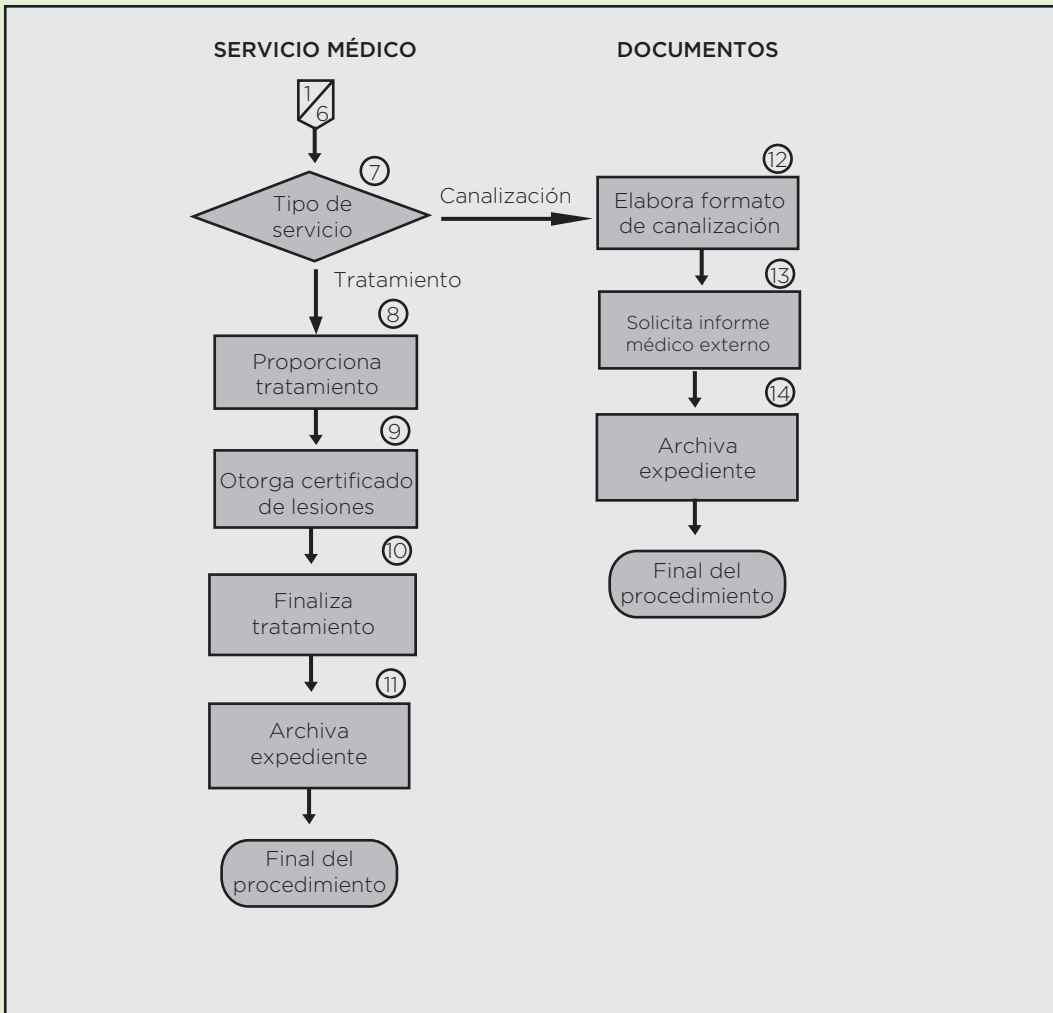
	Procedimiento	PR-SM-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 4 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área médica	

Diagrama de flujo



	Procedimiento	PR-SM-01
	Nombre del procedimiento Atención a usuarias	Fecha:
		Versión: 0.1
		Página: 5 de 5
Unidad administrativa	Área responsable Área médica	

Diagrama de flujo



Guía para realizar la entrevista

- Establecer un ambiente de seguridad y confianza.
- Asegurarle a la persona entrevistada privacidad y confidencialidad.
- Entrevistar en privado a la persona (excepto cuando se trate de menores de edad en los que sea necesario que una persona adulta esté presente o en los casos de personas con discapacidad cognoscitiva o afectiva que se considere necesario o en caso de que se requiera un intérprete para la comunicación).
- Asegurarse de que la persona comprenda la información que se le proporciona, especialmente en el caso de la población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva o con poca información.
- Ser receptivo/a y empático/a.
- Creerle a la víctima.
- Proporcionarle apoyo.
- Tomar en cuenta las necesidades de la persona.
- Desarrollar una buena comunicación con la persona.
- No minimizar, negar ni justificar violencia.
- Revisar la lista de indicadores de violencia.
- Registrar los hechos relevantes del episodio de violencia:
 - Qué sucedió.
 - Quién cometió la agresión.
 - Dónde sucedió.
 - Quiénes estaban presentes.
 - Antecedentes.
- Ayudar a la persona a desarrollar relaciones que la apoyen en el ámbito afectivo.
- Dar a conocer las instancias de referencia y apoyo existentes.
- Ofrecer a la persona las alternativas con las que cuenta:
 - Atención médica.
 - Atención psicológica individual.
 - Atención psicológica grupal.
 - Apoyo social.
 - Asistencia jurídica.
 - Medidas de protección que pueda solicitar.
 - Grupos de apoyo existentes en la comunidad.

Formatos

FORMATO DE ATENCIÓN MODULO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

FECHA: _____ HORA: _____ NO. DE CONTROL: _____

PARA: _____

DATOS DE LA USUARIA

NOMBRE: _____
NOMBRE (S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

DIRECCIÓN: _____

MUNICIPIO: _____ TELÉFONO: _____

FAMIA-01

FORMATO DE CANALIZACIÓN ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

FECHA: _____ HORA: _____ NO. DE EXPEDIENTE: _____

PARA: _____

DATOS DE LA USUARIA

NOMBRE: _____
NOMBRE (S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

DIRECCIÓN: _____

DOCUMENTOS QUE ANEXA: _____

OBSERVACIONES: _____

FCTS-01

FORMATO DE CANALIZACIÓN ÁREA PSICOLÓGICA

FECHA: _____ HORA: _____ NO. DE EXPEDIENTE: _____

PARA: _____

DATOS DE LA USUARIA

NOMBRE: _____
NOMBRE (S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

SERVICIO QUE SOLICITA: _____

DOCUMENTOS QUE ANEXA: _____

OBSERVACIONES: _____

FCAP-01

FORMATO DE CANALIZACIÓN
ÁREA JURÍDICA

FECHA: _____ HORA: _____ NO. DE EXPEDIENTE: _____

PARA: _____

DATOS DE LA USUARIA

NOMBRE: _____
NOMBRE (S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

SERVICIO QUE SOLICITA: _____

DOCUMENTOS QUE ANEXA: _____

OBSERVACIONES: _____

FCAJ-01

FORMATO DE CANALIZACIÓN
SERVICIO MÉDICO

FECHA: _____ HORA: _____ NO. DE EXPEDIENTE: _____

PARA: _____

DATOS DE LA USUARIA

NOMBRE: _____
NOMBRE (S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

SERVICIO QUE SOLICITA: _____

DOCUMENTOS QUE ANEXA: _____

OBSERVACIONES: _____

FCSM-01

Ficha de Registro
Área Social

Datos Generales

Nombre:	_____
	Apellido Paterno Apellido Materno Nombre (s)
Domicilio:	_____
Municipio:	_____ Teléfono: _____
Edad:	_____ Fecha de Nacimiento: _____
Ocupación:	_____
Tipo de servicio que solicita:	_____
Enviado por:	OSC () Amigas () Institución Gubernamental () Otro:

Datos del Agresor

Nombre:	_____
	Apellido Paterno Apellido Materno Nombre (s)
Domicilio:	_____
Municipio:	_____ Teléfono: _____
Edad:	_____ Fecha de Nacimiento: _____
Ocupación:	_____

No. de Expediente: _____

Condiciones Socio-económicas	
1 Tipo de pareja: Casada () Concubina () Divorciada () Amasiato ()	
2 Tipo de pareja: _____	
3 Número de hijos, hijas: _____ Edades: _____	
4 Escolaridad: _____ Él: _____	
5 Oficio u profesión: _____ Él: _____	
6 Ingreso Mensual: _____ Él: _____	
7 Ingresos totales de pareja: _____	
8 Cuenta con: IMSS () ISSSTE () Seguro Popular () Secretaria De Salud () Médico Particular () Otros: _____	
9 Vive en: Casa () Departamento () Propia () Rentada () Prestada () Número de cuartos () Cuenta con: Baño () Cocina ()	

10 Estructura Familiar

Nombre	Edad	Sexo	Parentesco	Escolaridad	Ocupación

No. de Expediente: _____

11 Enfermedades en la familia

Enfermedad	SI	No	Persona la padece	Frecuencia
Presión alta				
Presión baja				
Diabetes				
Epilepsia				
Cancer				
Cardiovasculares				
Discapacidad				
Alcoholismo				
Drogadicción				
Otros				

12 Comentarios:

Canalizado a: _____

Motivo: _____

Nombre de la Entrevistadora/ Entrevistador: _____

Firma: _____

Nombre y firma Usuaría: _____

No. de Expediente: _____
Tomar copia a Área Psicológica y Jurídica

Historial de Violencia

Miembros de la familia maltratados: _____

Tipo de maltrato:

Gritos _____	Ataduras _____
Desprecios _____	Descalabradas _____
Insultos/groserías _____	Quemaduras con cigarrillos _____
Amenazas de muerte _____	Empujones _____
Amenazas de golpes _____	Arrojar objetos _____
Amenazas de divorcio/separación _____	Rompe cosas o tira objetos _____
Amenazas de limitación de gasto _____	Infidelidad _____
Amenazas contra la familia _____	La corre _____
Ofensas a la familia _____	La obliga a vestirse como quiere _____
Ofensas sobre el cuerpo _____	Rompe propiedades afectivas de ella (ropa, cartas, etc.) _____
Golpes en el cuerpo _____	Celos enfermizos _____
Golpes en la cara _____	Acoso sexual _____
Golpes en la boca _____	Violencia _____
Golpes en la cabeza _____	La obliga a tener sexo anal u oral _____
Cachetadas _____	Privación de la libertad _____
Patadas _____	Privación de alimentos _____
Fracturas _____	Otros _____
Intento de estrangulamiento _____	
Picarla o amenazarla con objetos punzo cortantes _____	

Lesiones físicas causadas por conductas violentas:

Heridas _____	Conclusiones _____
Moretones _____	Lesiones cerebrales _____
Quemaduras _____	Discapacidades _____
Cicatrices _____	Pérdidas de miembros _____
Lesiones físicas permanentes _____	Disminución física _____
Abortos _____	Otros _____
Fracturas _____	

Frecuencia de maltrato físico dentro de la familia:

Muy frecuente () Frecuente () Regular () Poco frecuente () Nada frecuente ()

Lesiones físicas causadas por conductas violentas:

Traumas _____	Deja de visitar /familiares _____
Depresiones _____	Descuido personal _____
Resentimientos _____	Descuido de otros miembros de la familia _____
Odios _____	Enfermedades de los nervios _____
Drogadicción _____	Alcoholismo _____
Angustia _____	Sentimientos de culpa _____
Miedos/fobias/temores _____	Tendencias al suicidio _____
Delincuencia _____	Baja autoestima _____
Engaños a la pareja _____	Desánimo para todo _____
Abandono del trabajo _____	Pérdida de la razón _____
Abandono de la familia _____	Otros _____

No. de Expediente: _____

Expediente Psicológico
Área Psicológica

I Datos Generales:

Nombre: _____
Apellido Paterno Apellido Materno Nombre (s)

Edad: _____ Sexo: Femenino () Masculino ()

Domicilio: _____

Municipio: _____ Teléfono: _____

Estado Civil:

Soltera (o) () Casada(o) () Viuda(o) () Unión Libre () Amasiato ()

Separada () Madre Soltera ()

Escolaridad:

Ninguna () Primaria () Secundaria () Comercio () Carrera Técnica ()

Bachillerato () Profesional () Posgrado ()

II Familiograma

FRAP-01

No. de Expediente: _____

IV Dinámica Familiar

V Antecedentes

1. Tratamiento previo Sí () NO () CUAL: _____

2. Medicamentos y/o psicofarmacos _____

3. Adicciones _____

4. Trastornos de la Alimentación _____

5. Psicósomáticos _____

6. Depresión _____

7. Violencia Familiar (TIPO) _____

Descripción: _____

_____8. Disfunción familiar: (FAMILIA DE ORIGEN) _____

9. Disfunción sexual: _____

VI. Motivo de la consulta: _____



No. de Expediente: _____

VII. Expectativas de atención psicológica:

VIII. Plan terapéutico y objetivos:

IX. Observaciones y seguimiento:

Nombre de la (el) Terapeuta: _____

Firma: _____

Ficha de Registro Área Jurídica

Nombre: _____
Apellido Paterno Apellido Materno Nombre (s)

Sexo: Femenino () Masculino ()

1 Servicio que se solicita: _____

2 Descripción de los hechos y conductas violentas:

3 Puede contarse con pruebas y cuáles:

4 Los hechos pueden ser delito: (asesor a las personas sobre una denuncia penal)

SÍ () NO () Se turna al Ministerio Público () Dónde: _____

5 Se requiere asesoría en: Materia civil () Materia familiar () Otra ()

Se turna a: _____

6 Observaciones:

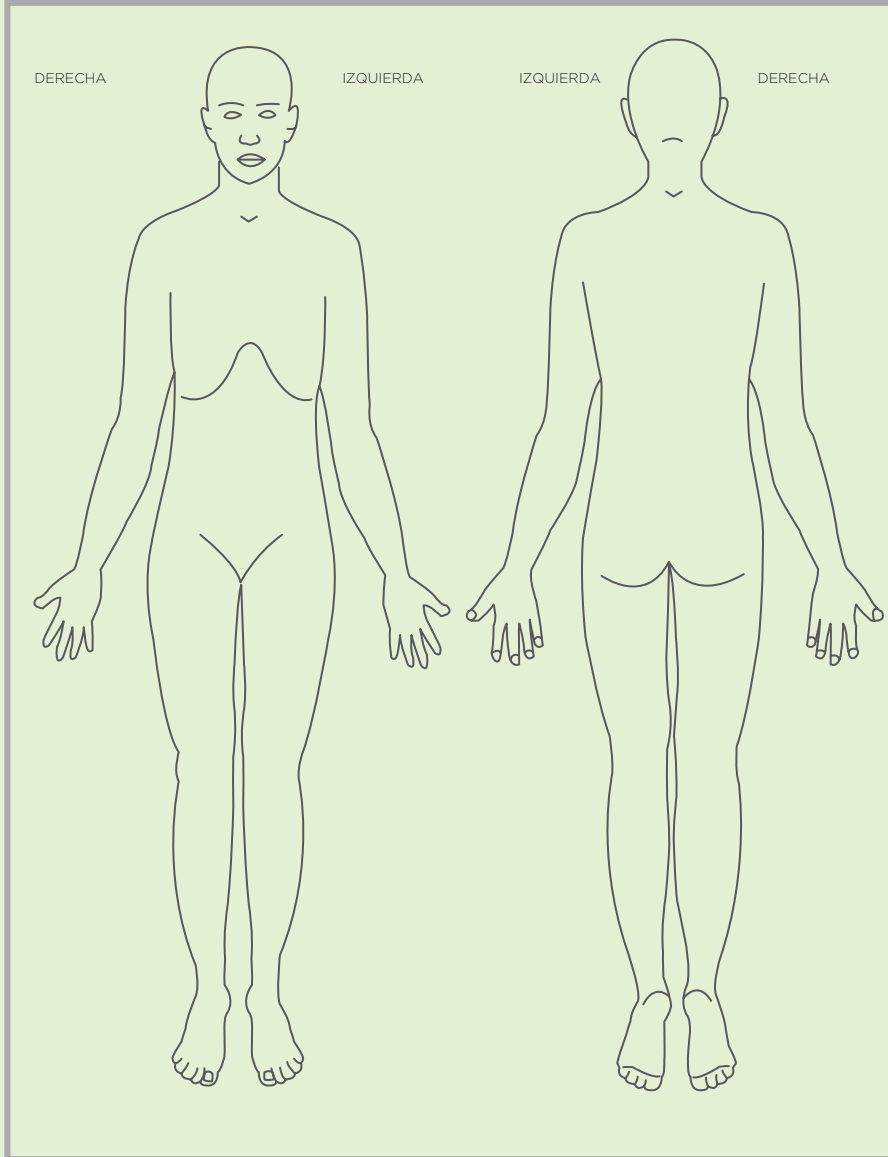
Seguimiento: _____

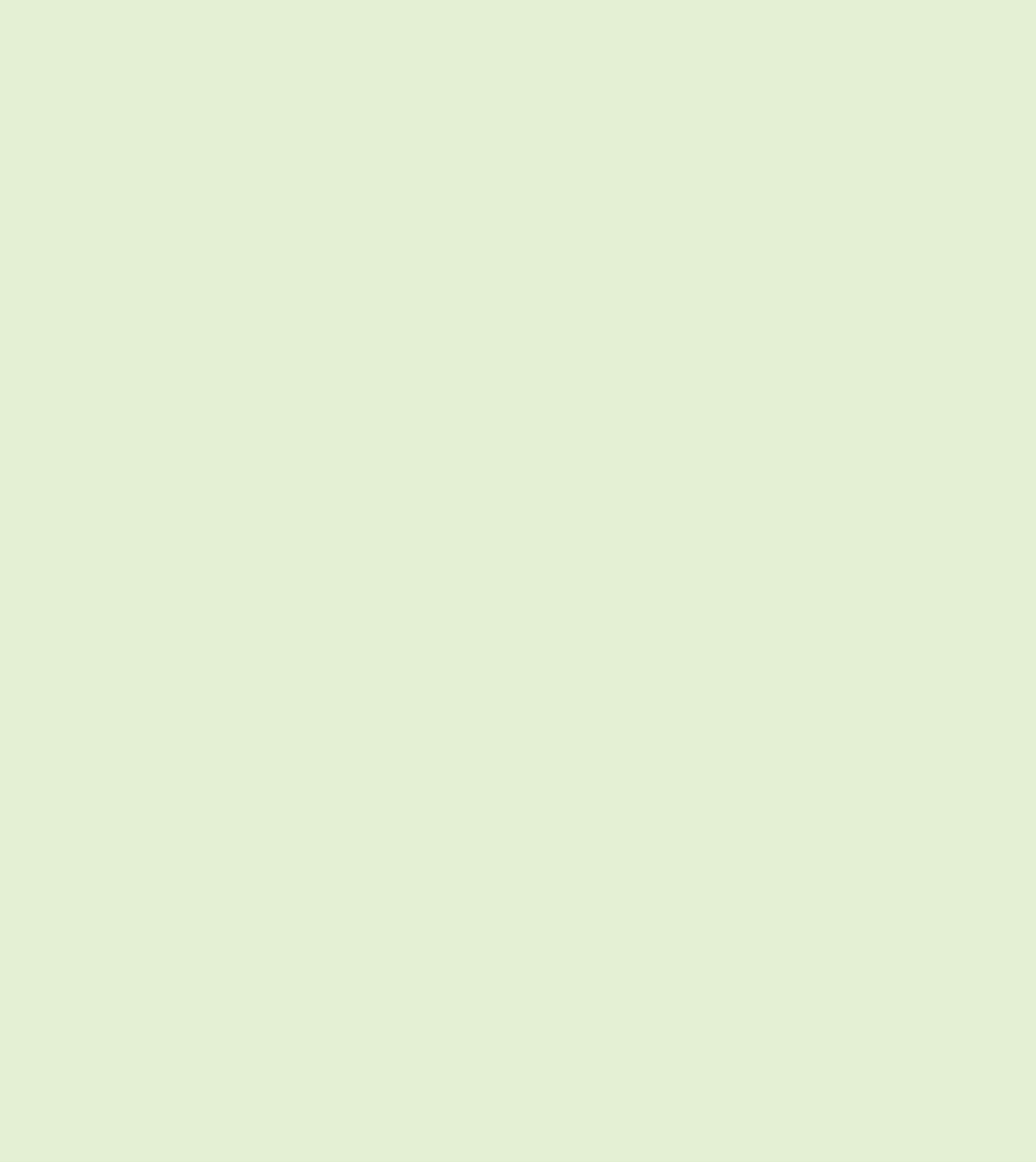
Nombre de la Entrevistadora/Entrevistador: _____

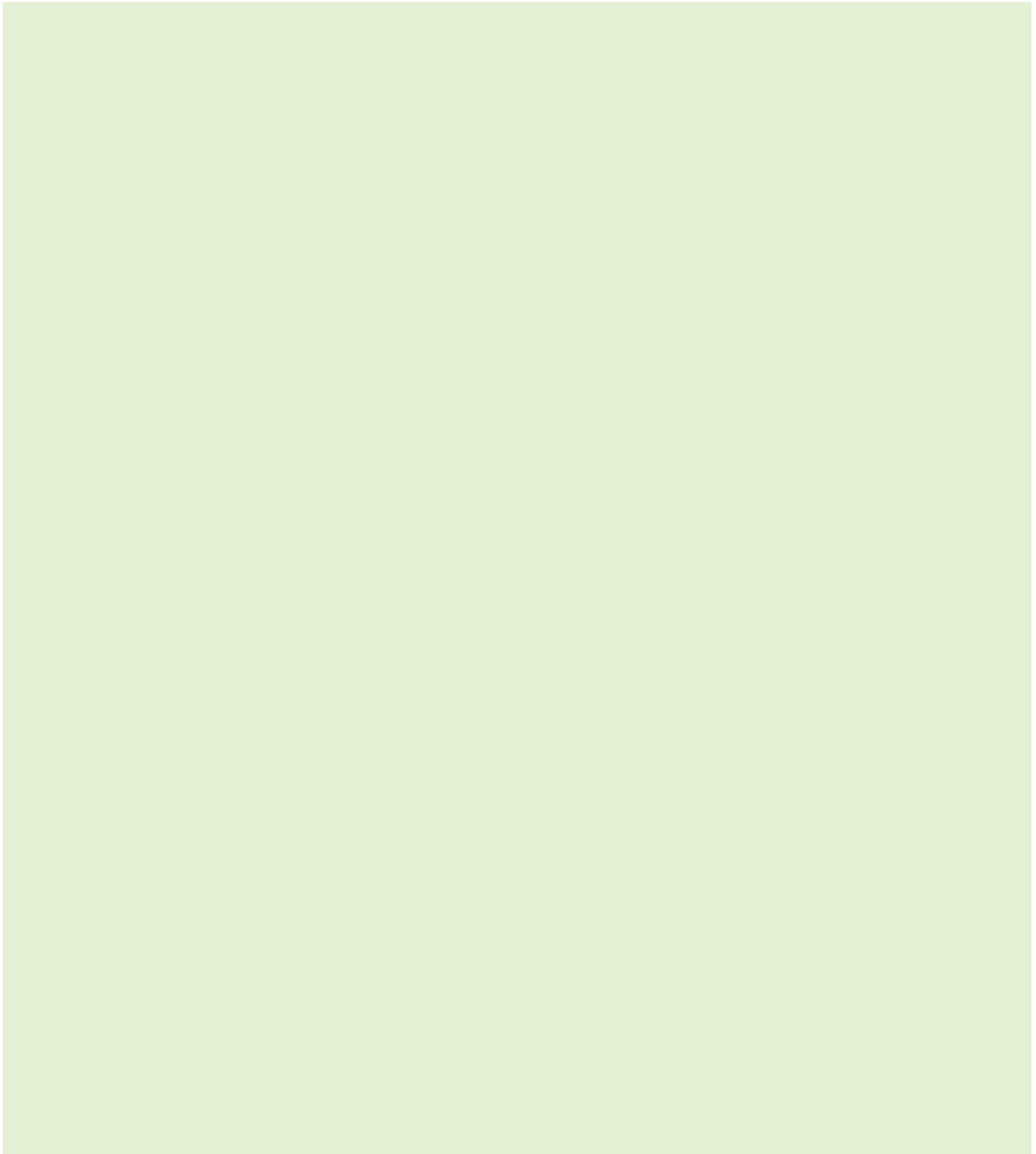
Firma: _____

REGISTRO DE ATENCIÓN EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR (APÉNDICE INFORMATIVO 2)						Folio
UNIDAD MÉDICA NOMBRE: _____ INSTITUCIÓN: _____						_____
LOCALIDAD: _____		MUNICIPIO: _____		ENTIDAD: _____		
U S F U E A C T I A D A	1. NOMBRE _____			3. EDAD _____ años	4. SEXO <input type="checkbox"/>	5. DERECHOHABIENTIA <input type="checkbox"/>
	Apellido paterno Apellido materno Nombres(s)			1. Masculino	1. IMSS	2. ISSSTE
	2. CURP _____			2. Femenino	3. PEMEX	4. SEDENA
				3. Embarazada	5. SECMAR	6. OTRO
					7. NO	
	6. DOMICILIO _____					
	Calle		Número exterior		Número interior	Barrio o colonia
	Localidad		Municipio		Entidad federativa	
E V E N T O	1. FECHA DE OCURRENCIA _____		4. DÍA DE LA SEMANA EN QUE OCURRIÓ EL EVENTO <input type="checkbox"/>		6. SITIO DE OCURRENCIA <input type="checkbox"/>	
	día mes año		1. Lunes 2. Martes 3. Miércoles 4. Jueves 5. Viernes 6. Sábado 7. Domingo		1. Hogar 2. Escuela 3. Recreación y deporte	
	2. TIPO DE VIOLENCIA <input type="checkbox"/>		5. FUE EN DÍA FESTIVO <input type="checkbox"/>		7. CIRCUNSTANCIAS EN QUE OCURRIÓ	
	1. Física 2. Sexual 3. Psicológica 4. Abandono		1. Sí 2. NO		Vía pública: 4. Transporte público 5. Automóvil particular 6. Otro _____ Especificar _____	
	3. PREVALENCIA <input type="checkbox"/>					
	1. Primera vez 2. Reincidencia					
	8. CONSECUENCIA RESULTANTE <input type="checkbox"/>		9. AGENTE DE LA LESIÓN <input type="checkbox"/>		10. LUGAR DEL CUERPO AFECTADO PRINCIPALMENTE <input type="checkbox"/>	
	1. Contusión 2. Luxación 3. Fractura 4. Herida 5. Asfixia mecánica 6. Ahogamiento por inmersión 7. Quemadura 8. Abuso Sexual 9. Aborto 10. Otra física 11. Sólo alteración psicológica 12. Trastorno psiquiátrico		1. Fuego, flama, sustancia caliente 2. Sustancias sólidas, líquidas y gaseosas tóxicas 3. Objeto punzocortante 4. Objeto contundente 5. Golpe contra piso o pared 6. Pie o mano 7. Arma de fuego 8. Amenaza y violencia verbal 9. Múltiple 10. Otro 11. Se ignora		1. Cabeza o cuello 2. Cara 3. Brazos y manos 4. Tórax 5. Columna vertebral 6. Abdomen y/o pelvis 7. Espalda y/o glúteos 8. Piernas y/o pies 9. Área genital 10. Múltiple	
	11. GRAVEDAD DE LA LESIÓN <input type="checkbox"/>					
	1. Leve 2. Moderado 3. Grave					
P A R G O R B E A S B O L R E	1. SE IGNORA <input type="checkbox"/>		2. EDAD _____ años		3. SEXO <input type="checkbox"/>	
			1. Masculino 2. Femenino		4. PARENTESCO <input type="checkbox"/>	
					1. Padre 2. Madre 3. Padrastro 4. Madrastra 5. Cónyuge 6. Otro pariente 7. Novio o pareja eventual 8. Otro	
A T E N C I Ó N	1. FECHA _____		3. ATENCIONES OTORGADAS <input type="checkbox"/>		5. DESTINO DESPUÉS DE LA ATENCIÓN <input type="checkbox"/>	
	día mes año		1. Tratamiento médico 2. Tratamiento quirúrgico 3. Tratamiento psicológico o psiquiátrico 4. Otro		1. Domicilio 2. Consulta externa 3. Hospitalización 4. Traslado a otra unidad médica 5. Unidad de asistencia social 6. Defunción 7. Otro	
	HORA _____		4. AVISO AL MINISTERIO PÚBLICO <input type="checkbox"/>			
	horas minutos		1. Sí 2. NO			
	2. SERVICIOS DE ATENCIÓN <input type="checkbox"/>					
	1. Consulta externa 2. Urgencias 3. Hospitalización 4. Otros servicios.					
NOTIFICACIÓN FECHA _____						
día mes año						
NOTIFICANTE NOMBRE _____ FIRMA _____						

REGISTRO DE LESIONES









Modelo de atención a mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos.
Se terminó de imprimir en noviembre de 2012, en los talleres de
XXXXXXX, ubicados en xxxxxxxxxxxxxxx.
La edición consta de 500 ejemplares y estuvo al cuidado del
Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
Para su composición tipográfica se emplearon las fuentes
Gotham Ligth y Gotham Medium.