



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBIERNO



**INSTITUTO
VERACRUZANO DE
LAS MUJERES**

GUÍA DE OPERACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA.

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES



2012



GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

DR. JAVIER DUARTE DE OCHOA

Gobernador Institucional del Estado de Veracruz
De Ignacio de la Llave.

ING. GERARDO BUGANZA SALMERÓN

Secretario de Gobierno.

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

DRA. EDDA E. ARREZ REBOLLEDO

Directora General del Instituto Veracruzano de las Mujeres.

LIC. LUISA DEL CARMEN FREYRE AGUILERA

Secretaria Ejecutiva.

COLABORACIÓN

LIC. LILIA DEL CARMEN GARCIA MONTANÉ

LIC. JENNIFER ROMERO SALMÓN

LIC. MARÍA GUADALUPE MONTES DE OCA TORRES

PSIC. NORMA TORÓN DOMÍNGUEZ

PSIC. ADRIANA AYALA ALONSO

PSIC. CRIM. LIRIO ANELY CRUZ ESPINO

REVISIÓN

DRA. DEYANIRA PÉREZ HERNÁNDEZ

Subdirectora de Promoción de la Igualdad

REGISTRO EN TRÁMITE

www.ivermujeres.gob.mx

2012

Instituto Veracruzano de las Mujeres

ÍNDICE

Pág.

| | |
|--|----|
| Presentación | 3 |
| GUÍA DE OPERACIÓN | 4 |
| Objetivo | 4 |
| Fases del Proceso | 4 |
| Recepción de la usuaria | 4 |
| Atención por el área de trabajo social | 5 |
| Derivación | 5 |
| Atención integral | 5 |
| Orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social | 8 |
| Trabajo Social | 8 |
| Jurídica | 9 |
| Psicológica | 10 |
| Derivación y/o canalización | 11 |
| Estadísticas e informes | 12 |
| Glosario | 14 |
| ANEXOS | 19 |

IVM
INSTITUTO VERACRUZANO
DE LAS MUJERES

2

PRESENTACIÓN

El Instituto Veracruzano de las Mujeres es una dependencia que tiene por objetivo favorecer la equidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, e instrumentar las condiciones que hagan posible el respeto a los derechos de las mujeres por medio de la generación de políticas públicas que favorezcan su pleno desarrollo.

Dada la importancia de la creación de espacios en donde las mujeres tengan a su alcance información, orientación y apoyo desde un enfoque de género, esta dependencia cuenta con el Módulo de Atención a la Violencia, cuya función central consiste en brindar asesoría jurídica, psicológica y social de forma presencial o telefónica a mujeres que viven violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades, proporcionándoles información acorde a la problemática enfrentada, que les permita la toma de decisiones ante situaciones críticas, vulnerables o de riesgo.

Violencia de Género: Cualquier acto u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos...

Art. 8 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Veracruz

La presente guía de operación ha sido elaborada con el propósito de otorgar una atención pertinente y oportuna a quienes demandan el servicio. Se compone de 2 partes; en la primera, se detalla el proceso de atención a mujeres en situación de violencia y en la segunda, se incluyen como anexos los formatos y materiales de apoyo que se utilizan durante dicho proceso.

I. GUÍA DE OPERACIÓN

A) Objetivo

Establecer los lineamientos para brindar una atención con calidad y calidez a las mujeres que viven en situación de violencia con la finalidad de proporcionarles herramientas para una pertinente toma de decisiones en situaciones críticas.

B) Fases del proceso

El área de intervención fundamental es la atención, que abarca diversos pasos como se describen a continuación.

a. Recepción de usuaria.

Las mujeres son recibidas por la recepcionista, quien realiza el primer acercamiento y toma de información:

- ❖ Recaba datos generales
- ❖ Identifica el servicio deseado
- ❖ En caso de solicitar atención y/o asesoría, deriva al módulo de atención

Toda persona que acude a solicitar un servicio, se debe recibir con calidez. A una mujer en situación de violencia se le debe hablar en voz baja y atenderla en forma inmediata.



b. Atención por el área de Trabajo Social

Primer paso del proceso bajo la responsabilidad del Módulo de Atención a la Violencia. Consiste en la detección de las necesidades específicas mediante el levantamiento de una cédula de atención (*Ver Anexo 1*), instrumento donde se recaban los datos generales de la usuaria, el agresor, vinculo, tipos y modalidades de violencia, así como otras circunstancias de vida; y en su caso, datos de canalización y seguimiento del asunto.

c. Derivación

Una vez identificada la problemática inicial por la que acude la usuaria, el área de trabajo social deriva al área Psicológica o Jurídica para su atención y/o detección de otro tipo de necesidades y la registra en el libro de gobierno. (*Ver Anexo 2*).

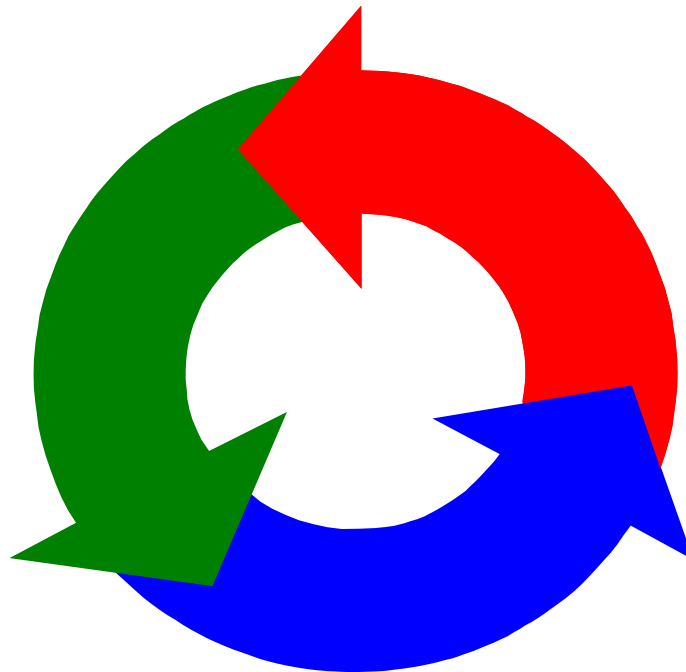
C) Atención holista

Es el conjunto de servicios de calidad, especializados y gratuitos proporcionados por el personal del módulo de atención a la violencia, cuya finalidad es el potencializar capacidades, romper el ciclo de violencia y promover el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.

La atención permite identificar con mayor precisión la problemática, clarificar las necesidades y solventar algunas de las demandas institucionales, mediante servicios de asesoría y orientación. Este proceso inicia con la escucha respetuosa de la persona que demanda el servicio, sin interrumpir y sin emitir juicios de valor; sin utilizar un lenguaje técnico, sino que de manera clara y sencilla, el personal del área correspondiente deberá orientar y explicar a la usuaria las alternativas posibles, procurando durante su servicio, cubrir los siguientes pasos:

Establecer rapport. Deben estar presentes en todo momento, tres elementos indispensables:

ESCUCHA
ACTIVA



EMPATÍA

CONTENCIÓN

Empatía. Consiste en comprender las experiencias y sentimientos de otra persona desde su propia perspectiva y comunicarle este entendimiento; requiere de respeto y autenticidad para establecer armonía, confianza y apertura en el proceso de comunicación.

Contención emocional. Identificar las expresiones emocionales de la usuaria ante las situaciones que plantea, modular el tono de voz para acompañar sus sentimientos y utilizar un conjunto de técnicas, tanto para validar sus emociones, como para promover su expresión y canalización.

Escucha activa. Es el orientarse a escuchar más allá de las palabras, atender con el oído todos aquellos sonidos que conformen el contexto de la orientación; tono en que se expresan las palabras, velocidad, silencios, ritmos, las palabras elegidas para expresar algún sentimiento. Así como, realizar preguntas específicas y pertinentes para aclarar, informar,

confrontar, reformular, involucrarse activamente en el diálogo con la usuaria.

Los aspectos anteriormente señalados son los que básicamente se llevan a cabo en la atención, pudiendo además seguirse puntos más específicos por parte de la profesional dependiendo de las particularidades del servicio.

Para el caso de la *orientación*, ésta consiste en brindar información a las usuarias en un contexto comprensible, respecto de organismos públicos y privados competentes a donde pueden acudir para, tramitar, ser representadas, gestionar apoyos económicos y/o en especie, entre otros aspectos relacionados con su problemática.

La asesoría implica brindar información psicológica, jurídica y social con una perspectiva de género a mujeres víctimas de violencia, con la finalidad de impulsar la toma de decisiones ante su problemática. A través del intercambio de información entre la usuaria y la profesionalista, se propicia el análisis de su situación que le permita identificar la violencia vivida, así como la construcción de alternativas de seguridad y autocuidado.

Ciclo de la Violencia

La violencia tiene profundos efectos psicológicos que deterioran la autoestima, provocan sentimientos de impotencia e inhiben la capacidad de las mujeres para tomar decisiones respecto a la situación en la que viven. A esta incapacidad que desarrollan las mujeres para enfrentar la situación en la que se encuentran se le ha denominado 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. En el caso del síndrome de la mujer maltratada, se caracteriza por los sentimientos de abatimiento, miedo, vergüenza, culpa y desaliento, en detrimento de los aspectos emocionales, cognitivos, motivacionales y conductuales de la vida de las mujeres en situación de violencia.

La dependencia económica de las mujeres, el miedo a las represalias, la esperanza de que las conductas del agresor cambiarán cuando él muestre arrepentimiento, son mecanismos que intervienen en la reproducción de la violencia.

Orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social

a. Trabajo social

Consiste en facilitar la coordinación interdisciplinaria e interinstitucional para fortalecer el trabajo de las áreas legal y psicológica u otras del propio Instituto, así como realizar las gestiones requeridas por la usuaria ante instituciones públicas y/o privadas, activando todas las redes de apoyo necesarias para cubrir la solicitud de la misma, ofreciendo alternativas que promuevan el desarrollo de sus capacidades, de manera individual y grupal.

El área social también puede realizar el acompañamiento y seguimiento de ciertos casos -presencial o telefónicamente- para fortalecer las relaciones de confianza generadas durante el servicio proporcionado por el módulo y así coadyuvar en su proceso de toma de decisiones.

b. Jurídica

Consiste en informar con perspectiva de género a las usuarias, la situación legal en la que encuadra su problemática, dándoles a conocer las diversas acciones que jurídicamente pueden ejercitar, los procedimientos legales, sus alcances y resultados; con la finalidad de que estén en condiciones de tomar una decisión en torno a su proceder.

Los criterios para proporcionar el servicio de acompañamiento a las usuarias ante las instancias de procuración y administración de justicia, son los siguientes:

- ✓ La gravedad de la problemática.
- ✓ La falta de recursos económicos para contratar una abogada/o particular.
- ✓ El inmediato vencimiento de un término jurídico.
- ✓ La manifestación de la usuaria de no haber sido atendida por parte del personal de la dependencia y/o instancia competente.
- ✓ El desconocimiento del desarrollo de los procedimientos jurídicos.
- ✓ Su bajo nivel académico o de comprensión para entender el procedimiento legal.
- ✓ Identificar el estado que guarda el procedimiento judicial iniciado por la usuaria o en su contra y desconocido por ella.

En aquéllos casos en que la abogada que brinda atención a la usuaria, llegase a detectar *“actos u omisiones de servidoras o servidores públicos, resultado de perjuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres,*

que discriminen, dilaten, obstaculicen, impidan el goce y ejercicio de sus derechos humanos, así como su acceso a la justicia ante los hechos de violencia de que ha sido víctima”, procederá a llenar el reporte de actuación para hacer del conocimiento del o la su superior jerárquico correspondiente, sobre el proceder de la o el servidor público, y según sea el caso, sobre la presunta comisión de un delito perseguible de oficio -delitos de violencia de género y en contra de la libertad y la seguridad sexual u otros que resulten-. (Ver Anexo 3).

c. Psicológica

Es un servicio de atención en un espacio de escucha confidencial para las usuarias que así lo solicitan, donde pueden plantear diversos aspectos personales: emociones, conductas, pensamientos, situaciones de violencia u otros, que interfieren en su desarrollo y estabilidad emocional.

Se analiza en tres niveles:

1. Estados emocionales como agresión, ansiedad, estrés, depresión, otros.
2. Dificultades en las relaciones interpersonales a nivel social, familiar, de pareja, otros.
3. Otras variables psicológicas que afecten el desempeño y bienestar de la persona como adicciones, trastornos de la conducta alimenticia, sexualidad, autoestima, otras.

Es en este momento, en donde se utilizan técnicas de intervención en crisis (Primeros Auxilios Psicológicos), un acercamiento de trabajo en equipo con la usuaria, comunicar-escuchar de una manera activa, preguntar discreta pero no directamente, responder con empatía, orientar y dirigir apropiadamente la situación emocional.

Intervención en crisis: La crisis es un estado de conmoción, de parálisis emocional que sufre o ha sufrido la persona, ésta sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema como respuesta, la que se encuentra ante un obstáculo que no puede superar por sus propios medios. Para ayudar a la persona, se interviene bajo un proceso; con apoyo, por ejemplo de la técnica de la contención emocional, en donde ésta se contempla como uno de los resultados esperados dentro de la intervención en crisis. Consiste en detectar el problema principal, descubrir el tipo y los efectos del estado vulnerable, ayudar a la persona a tener una percepción realista y sentirse bien. La intervención en crisis puede ser enfocada en un sujeto o persona, pares y/o grupos (como la familia).

Si se encuentra en estado de crisis, se le brinda contención emocional y se procede a realizar planes de seguridad de acuerdo a sus fortalezas y debilidades.

Contención emocional: Es una técnica que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada emocionalmente, que puede derivar en conductas perturbadoras, por ello se concentra a la persona en lo que le está pasando en el aquí y en el ahora, a través de la respiración y la práctica de la atención mental con las habilidades personales como la escucha y persuasión. La realiza un(a) profesional especializado(a) y puede ser la acción precedente a otro tipo de tratamiento o intervención.

D) Derivación y canalización

Una vez proporcionada la atención a través de servicios ministrados por el personal del módulo de atención y dependiendo de las particularidades del caso, se puede proceder a la derivación y/o a la canalización.

Atendidas las necesidades o problemáticas por las que la usuaria acudió inicialmente al módulo, Trabajo Social *deriva* a cualquiera de las distintas áreas del Instituto (Ciudadanía y Políticas Públicas, Desarrollo Económico y Trabajo, entre otras), para que sean cubiertas otras necesidades o demandas que complementan el servicio

jurídico o psicológico y que son parte de la atención holista que se brinda a las mujeres que acuden al instituto.

La *canalización* (Ver Anexo 4) es la estrategia de respuesta cuya esencia radica en enlazar a la población usuaria del Módulo con otros servicios de organismos gubernamentales y no gubernamentales, dependiendo de la necesidad o problemática enfrentada; implica vincular servicios con otras instituciones para recibir orientación, atención y protección a las mujeres, incluyendo su traslado a refugios en caso de encontrarse en situación de riesgo su seguridad, la de sus hijas e hijos y carecer de redes sociales que les apoyen.

Es importante mencionar, que previo a la canalización al refugio, se debe realizar la *entrevista a profundidad* para saber si son candidatas para ingresar a esos espacios, pues sólo aquellas mujeres que no cuentan con redes de apoyo, en grave riesgo para su integridad y la de sus hijos o en total estado de indefensión son quienes pueden ser admitidas en éstos.

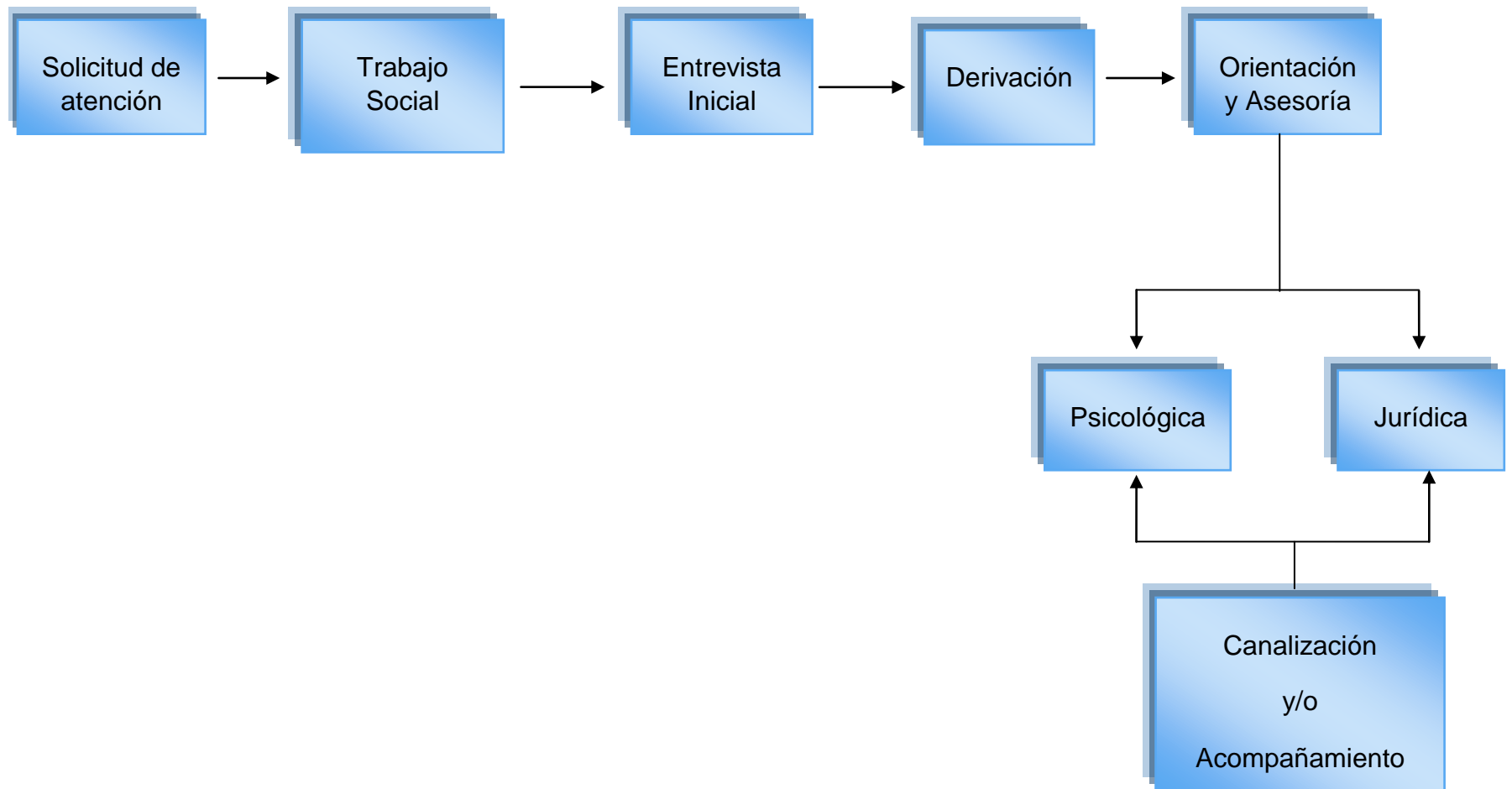
Una vez suministrados los servicios desde un enfoque holístico, se cierra el proceso de atención con el levantamiento por parte del área de Trabajo Social, de la Encuesta de Satisfacción del o los servicios que le fueron ministrados por el personal del Módulo de Atención a la Violencia, desde cada una de las distintas disciplinas, llenado el formato que se muestra en el Anexo número 5 (Véase), con el objetivo de conocer tanto los aspectos positivos, como aquellos aspectos a mejorar, bajo la premisa de que toda información proporcionada por la usuaria debe manejarse a la luz del principio de confidencialidad.

E) Estadísticas e informes.

El personal deberá elaborar estadísticas e informes mensuales que permitan evaluar en forma permanente el desempeño y funcionamiento del MAV, los recursos con que se

cuenta, la demanda recibida, la evolución de los servicios prestados y los resultados positivos de la intervención, cuidando que la información sea tratada de manera confidencial y reservada en términos de la Ley Estatal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás aplicables: debiendo además registrar periódicamente lo casos en el sistema del *Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres*.

ESQUEMA DE ATENCIÓN



| | |
|---|--|
| Autocuidado | Desarrollar habilidades intelectuales y prácticas para mantener la motivación de sí mismas |
| Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres | Sistema Estatal de Información de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas proporcionada por las diversas entidades y dependencias del sector público |
| Calidad de Vida | Concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de las mujeres, como su ambiente físico, mental, recreación y pertenencia. |
| Cédula de Atención | Es el registro que se efectúa para obtener sus datos generales y toda la información sobre su problemática. |
| Entrevista Inicial | Acción por la cual es posible detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo, la demanda o |

| | |
|--|--|
| | <p>problemática de las mujeres</p> |
| <p>Género</p> | <p>Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre mujeres y hombres.</p> |
| <p>Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave</p> | <p>Dicha Ley es de orden público e interés social; tiene por objeto definir y establecer los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres y la niñas, para que los gobiernos del estado y municipal realicen las acciones encaminadas a su prevención, atención, sanción y erradicación; atentos a los principios de coordinación y concurrencia gubernamental.</p> |
| <p>Libro de Gobierno</p> | <p>Es donde se registra de forma cronológica la llegada de las mujeres a las que se les da la atención.</p> |
| <p>Modalidad de Violencia</p> | <p>Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra</p> |

| | |
|-------------------------------|---|
| Perspectiva de Género | <p>las mujeres. Puede ser: psicológica, física, sexual, patrimonial, económica y obstétrica</p> <p>Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres que propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en género.</p> |
| Refugio | <p>Espacio físico coordinado por instituciones gubernamentales y asociaciones civiles para la atención y protección de las mujeres y sus familias que han sido víctimas de violencia.</p> |
| Seguimiento | <p>Ponerse en contacto con las usuarias y/o diversas Instituciones a las que fueron canalizadas las solicitantes y verificar la atención que les fue brindada y el estado en el que se encuentra la problemática después del apoyo recibido.</p> |
| Situación de Violencia | <p>Se centra en algún suceso de acto u omisión basada en el género, que le cause a la mujer alguno daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual, tanto en el ámbito privado como en el público.</p> |
| Tipo de Violencia | <p>Actos u omisiones que dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres. Los tipos de violencia son:</p> <p><i>Violencia psicológica:</i> Acto u omisión que dañe la</p> |

estabilidad psíquica o emocional de la mujer; consistente en amedrentar, negligencia, abandono, celotipia, insultos, humillaciones, denigración, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo y restricción a la autodeterminación;

Violencia física: Acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas;

Violencia sexual: Acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, que atenta contra su libertad, dignidad e integridad, como una expresión de abuso de poder que implica la supremacía sobre la mujer, al denigrarla o concebirla como objeto; se considera como tal, la discriminación o imposición vocacional, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de niñas y mujeres, la esclavitud sexual, el acceso carnal violento, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, la violación, los tocamientos libidinosos sin consentimiento o la degradación de las mujeres en los medios de comunicación como objeto sexual;

Violencia patrimonial: Acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima; se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención

o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;

Violencia económica: 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; también se considerará como tal, el no reconocimiento de la paternidad y/o el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de la misma;

Violencia obstétrica: Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad

de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer.

Toma de decisiones

Proceso durante el cual una usuaria debe elegir entre dos ó más alternativas, para resolver diferentes situaciones de la vida.

BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Veracruzano de las Mujeres, (2008) “Promotoras Legales para la Prevención y Atención Integral de la Violencia de Género”. Xalapa, Ver. México.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres (2008). “Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Veracruz”. México.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres, (2008). “Protocolo para la atención Integral para mujeres que viven en situación de Violencia para refugios y centros externos de atención”. Xalapa, Ver. México.
- Instituto Nacional de las Mujeres, (2007). “Glosario de Género”. Segunda Edición. México. D.F.



II. ANEXOS



ANEXO 1

CÉDULA DE ATENCIÓN

Fecha: _____ Tipo de Asesoría: Jurídica () Psicológica () Presencial () Telefónico ()

FOLIO ÚNICO: _____ FOLIO DEPENDENCIA: _____

DATOS PERSONALES

Nombre: _____ Edad: _____

Estado civil: _____ Escolaridad: _____ No. de hijos: _____

Ocupación: _____ Domicilio: _____

Municipio: _____ Teléfono: _____ Religión: _____

C.P. _____ Ingresos: _____ Con quien vive: _____

Originaria: _____ Redes de apoyo: _____

De qué tipo: _____ Embarazada: SI _____ NO _____

Tiempo de gestación: _____

Datos de los hijos (as)

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Nombre: _____ Edad: _____

Tipo de vivienda: _____ Lugar de la violencia: _____

Tipo de relación con el agresor: _____ Tipo de violencia: _____

Modalidad de la Violencia: _____

¿Sufrió alguna lesión?: _____ ¿Padece alguna enfermedad/discapacidad?: _____

¿Cuenta con alguien que le pueda dar apoyo? _____

¿Cómo se enteró del servicio? _____

DATOS DEL AGRESOR

Nombre: _____ Edad: _____

Estado civil: _____ Escolaridad: _____ Religión: _____

Ocupación: _____ Domicilio: _____

Municipio: _____ Teléfono: _____ Ingresos mensuales: _____

Consume bebidas alcohólicas, drogas y/o medicamentos controlados: _____

¿Con qué frecuencia?: _____

Durante la agresión estaba bajo los efectos de: _____

ASUNTO JURIDICO:

ASUNTO PSICOLÓGICO:

CANALIZACIÓN:
No. OFICIO:
A QUIEN SE DIRIGE:

OBSERVACIONES:

Lugar _____

Nombre y Firma de la persona que atiende:

A) Área Jurídica: _____

B) Área Psicológica: _____

C) Área Social: _____

Beneficiaria

Firma o huella

Recibí acompañamiento de la Lic: _____

A las instalaciones de: _____

Con la finalidad de: _____

A _____ de _____ del 2010

Atentamente
Nombre y Firma

SEGUIMIENTO



ANEXO 2



ANEXO 3

REPORTE DE ACTUACIÓN

| | |
|-------------------------------|--|
| LUGAR Y FECHA DE EXPERDICIÓN: | |
| Nº DE OFICIO: | |

LIC. _____
**SUBPROCURADORA ESPECIALIZADA EN LA INVESTIGACIÓN
DE DELITOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
P R E S E N T E**

Sirva el presente, para hacer de su conocimiento que el día ____ del mes de _____ del año _____, se presentó en nuestras instalaciones la **C.** _____, con la finalidad de solicitar asesoría jurídica; manifestando que el día _____ acudió a la Agencia _____ del Ministerio Público Conciliador e Investigador Especializada en delitos Sexuales y contra la Familia de la ciudad de _____, para interponer formal denuncia por hechos que considera son constitutivos del Delito de Violencia Familiar; sin embargo, y no obstante presentar en ese momento evidencia de maltrato físico, la persona que la atendió le hizo entrega de un citatorio argumentando que debían citar a su agresor para que llegara a un arreglo; pasando por alto que tanto el delito de Violencia Familiar como los delitos de Violencia de Género se persiguen de oficio.

Con la finalidad de fortalecer lo manifestado, me permito anexar al presente, copia fotostática tanto del citatorio que le fue entregado a la interesada para que lo hiciera llegar de manera **directa** a su agresor, como de la secuencia fotográfica de las lesiones que presentaba al momento de ser atendida en el Instituto.

Lo anterior, con la finalidad de solicitar su apoyo para evitar se sigan presentando este tipo de prácticas que obstaculizan el acceso a la justicia para las mujeres en situación de violencia de género; destacando que con fundamento en la fracción V del Art. 8^{vo} de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, la violencia institucional consiste en *“los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de perjuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia”*.

**DRA. EDDA ARREZ REBOLLEDO
DIRECTORA**

C.c.p. Procurador General de Justicia del Estado.- Presente
C.c.p. A la interesada
C.c.p. Archivo



ANEXO 4

FORMATO DE CANALIZACIÓN

Fecha
Oficio No. IVM-#
ASUNTO: Solicitud de apoyo

**Para: NOMBRE DE LA/EL TITULAR DE LA
DEPENDENCIA A LA QUE SE DIRIGE
(CARGO)**

De: NOMBRE DE LA DIRECTORA

Distinguida (o) Lic. (APELLIDOS):

Se señalan los datos generales de la usuaria, se redacta una breve descripción de la problemática y la solicitud de apoyo.

Firma de quien autoriza

ANEXO 5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA Y PSICOLÓGICA

Esta encuesta tiene el propósito de dar a conocer tanto los aspectos positivos, como aquellos aspectos a mejorar en los servicios que proporciona el personal del Módulo de Atención a la Violencia del Instituto Veracruzano de las Mujeres (IVM). La información que nos proporcionara será confidencial.

| | |
|----------------------------------|---|
| Fecha: | Nombre de la usuaria del servicio: |
| Municipio de procedencia: | Nombre de quien le atendió* |

Marque con una "X" lo que considera su respuesta.

| |
|--|
| <p>1. ¿Al asistir al IVM usted esperaba?</p> <p style="margin-left: 40px;">Asesoría para poder solucionar su problemática. ()</p> <p style="margin-left: 40px;">No tener que asistir posteriormente a otro lugar. ()</p> <p style="margin-left: 40px;">No sabía que esperar. ()</p> <p style="margin-left: 40px;">Sólo ser escuchada. ()</p> <p style="margin-left: 40px;">Todas las anteriores. ()</p> <p style="margin-left: 40px;">Ninguna de las anteriores. ()</p> |
| <p>2. ¿Qué tipo de asesoría recibió?</p> <p style="margin-left: 40px;">Jurídica () Psicológica ()</p> |
| <p>3. El trato y la atención que recibió por parte de las personas encargadas del servicio, fue:</p> <p style="margin-left: 40px;">Excelente () Bueno () Regular () Malo ()</p> |
| <p>4. Considera que el tiempo de espera y respuesta, fue:</p> <p style="margin-left: 40px;">Excelente () Bueno () Regular () Malo ()</p> |
| <p>5. Considera que la información proporcionada fue:</p> <p style="margin-left: 40px;">Excelente () Bueno () Regular () Malo ()</p> |
| <p>Sugerencias y/o comentarios</p> |

* Para llenado exclusivo por personal del IVM.



ANEXO 6

GUÍA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Esta guía se recomienda en los casos en que la mujer en situación de violencia solicita vía telefónica a la institución u organización, apoyo y se encuentra en situación de riesgo.

- 1) Identificar si existe riesgo en ese momento.
- 2) Si la usuaria puede hablar en ese momento:
- 3) Identificar el número de dónde llama y registrarlo en el expediente.
- 4) Identificarnos con seudónimo
- 5) Pedirle su nombre. Si no desea darlo, pedirle que se identifique con un seudónimo. La importancia de contar con un nombre que identifique a la usuaria, radica en que en caso de ser necesario, brindársele la protección en un Refugio y es parte de la información que se necesita para brindar el apoyo de manera segura.
- 6) Realizar contención, en caso de ser necesario.
- 7) Preguntar la situación por la cual solicita la ayuda. Escuchar activamente para identificar los criterios de riesgo.
- 8) Registrar toda la información, incluso la que parezca poco importante.
- 9) Preguntarle sus necesidades ante la situación de violencia que refiere.
- 10) Si se ha identificado que la usuaria necesita un Refugio, y ella no lo menciona, proponerle esta alternativa.
- 11) Si se le recomienda a la usuaria la alternativa de un Refugio o si ella lo solicita, es importante comentarle lo siguiente:
 - Que la permanencia en un Refugio tiene un periodo de duración.
 - Que ella puede decidir continuar o no en el Refugio
 - Que existe un reglamento interno de convivencia que es necesario respetar.
 - Que existen Refugios de puertas abiertas y puertas cerradas.
 - Que ella tendrá que hacerse cargo del cuidado de sus hijas e hijos.
 - Que un refugio es un espacio para interrumpir el ciclo de la violencia, por lo que es importante su colaboración en el trabajo terapéutico que ahí se realiza.
 - Que este servicio no tiene costo.
 - Que es confidencial.
 - Que existe la posibilidad de que este servicio se le preste en un estado de la república distinto al que se encuentra.
 - Mencionarle el tipo de atención y servicios que se le brindará en un Refugio.
- 12) Hacer preguntas clave para determinar el riesgo y las acciones a seguir.

- 13) Hacer el contacto con el Centro de Atención Especializado en Violencia para referirle el caso y compartirle la información, esto con la finalidad de que la usuaria acuda al centro con una persona específica que ya conozca los detalles de su situación y evite que ella tenga que repetir su historia.
- 14) Proporcionarle a la o el responsable de la referencia en el Centro especializado, los teléfonos de la Red Nacional de Refugios.
- 15) Acordar con la o el responsable de la referencia cuál será la corresponsabilidad en el caso y las condiciones en que se dará el seguimiento al caso.
- 16) Comunicarle a la usuaria qué instancia la atenderá para una exploración más profunda de su caso, quién la recibirá, en qué horarios, el teléfono y la ubicación.
- 17) Si la usuaria desconoce cómo llegar a dicha institución, asesorarla en la ruta a seguir.
- 18) Si la usuaria refiere no contar con dinero para dirigirse al lugar, gestionar la posibilidad de ir por la usuaria a un lugar cercano a su domicilio o pagarle un taxi seguro que la transporte.
- 19) En caso de que sea alguna institución la que pase por la usuaria, pedir los datos y señas, tanto de la persona como del automóvil y proporcionárselos a la usuaria.
- 20) En caso de hacer uso de un servicio de taxi, obtener los datos del taxi y el operador.
- 21) Comentarle a la usuaria que si no se ven satisfechas sus necesidades, se comunique nuevamente a la línea para darle otras alternativas.

Monitorear que la usuaria efectivamente haya asistido a la instancia sugerida, si no es así investigar por qué y brindarle otra opción.

ANEXO 7

CRITERIOS Y PRINCIPIOS QUE SE RECOMIENDA CONSIDERAR PARA LA ENTREVISTA INICIAL CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

- a) **Enfoque de género.** Significa tener conciencia de la construcción social dicotómica de varones y mujeres, que coloca a éstas en situación de desventaja frente a los primeros, provocando su discriminación en todos los ámbitos; lo cual conlleva a un accionar enfocado en evidenciar y cambiar dicha construcción para generar procesos reflexivos de empoderamiento de las mujeres y generar cambios, resiliencia y acciones afirmativas, respecto del proyecto de vida de estas.
- b) **Enfoque de derechos humanos.** Hacer una mirada desde esta perspectiva ayuda a tener una visión integral del caso y de la manera cómo se lo abordará.
- c) **Calidez.** Implica que el acercamiento a la usuaria debe ser en condiciones de respeto y confianza, de tal forma que se sienta suficientemente cómoda como para poder expresar los detalles de su problema. El problema que trae la usuaria no es solamente un caso más, es, sobre todo, una situación humana, trae consigo una historia de vida que, en la mayoría de los casos, es de violencia y sufrimiento.
- d) **Saber escuchar.** Se debe prestar atención a los planteamientos de la usuaria, interrumpiendo solamente para hacer preguntas que tengan relación con el caso y que tengan por objeto aclarar ciertos puntos. Es importante que la usuaria sienta que quien la escucha pone interés sobre lo que ella expresa.
- e) **Confidencialidad.** La seguridad de que se guardará reserva sobre lo que expresa es un incentivo para que la usuaria exprese con confianza su problema; por lo que los casos abordados en el servicio en cualquiera de sus aspectos – legal, social, psicológico, médico, etc.- deben ser tratados con confidencialidad.
- f) **No juzgar y no culpabilizar.** No es papel de las personas que intervienen en la atención de víctimas de violencia de género hacer y emitir juicios de valor sobre el comportamiento de la usuaria y su experiencia de vida. Culpabilizar a una mujer por ello es intervenir sin enfoque de género.
- g) **Reconocimiento y manejo del miedo.** En los hechos de violencia de género, el miedo puede tener efectos paralizantes en las mujeres, que les impide actuar – denunciar, testimoniar,...- y/o tomar una decisión. Es importante estar atentas/os y reconocer cuando una mujer tiene temor y ayudarla a manejarlo, identificando los posibles apoyos con los que cuenta y estableciendo acciones afirmativas para suprimir los factores de riesgo/vulnerabilidad, ofreciendo alternativas consistentes e inmediatas.

- h) Propiciar el desarrollo de habilidades.** Un modelo de atención integral a las mujeres que han sufrido actos de violencia de género busca desarrollar destrezas para apoyar a las usuarias a recuperar su proyecto de vida. La visión de género nos permite ver que una mujer no se da cuenta de todas sus habilidades porque la socialización sexista le impide trabajarlas y potencializarlas. La intervención en su conjunto busca generar procesos de empoderamiento de las mujeres e incentivar resiliencia y una perspectiva activa en el curso de su proyecto de vida.
- i) No compadecer.** No es pertinente manifestar compasión por una mujer, aunque su situación sea conmovedora. Esa persona no necesita saber que quien la escucha siente pena por ella; necesita conocer sus derechos y que alguien la aliente y la acompañe con calidez a hacerlos efectivos.
- j) Ofrecer varias posibilidades.** Una visión humana y holista del caso permitirá así mismo ofrecer a la usuaria más de una alternativa de solución, las cuales no sólo tienen que ser legales. Así, si la usuaria no logra tomar una decisión, pese a la situación de violencia que vive, puede plantearsele solicitar apoyo psicológico; en determinados casos también se puede plantear recurrir a una ayuda de carácter social, como por ejemplo cuando se necesita un espacio de refugio temporal, etc.
- k) No tomar decisión por la mujer.** Una vez que se ha escuchado detenidamente a la usuaria, se le ofrece las posibilidades de solución de su caso, realizando una explicación detallada de cada una, indicándole que es ella quien debe tomar la decisión. Quienes atienden inicialmente no deben decirle a la usuaria que hacer, tampoco es apropiado actitudes maternas o paternas y tratar a las usuarias como incapacitadas, más bien se debe propiciar que las mujeres exploren tomar sus propias decisiones. En el caso de niñas y niños debe garantizarse el interés superior de éstos de conformidad con la Convención sobre los Derechos del niño(a) y otros instrumentos legales aplicables.
- l) No dar consejos.** En más de una ocasión la usuaria luego de exponer su caso, preguntará ¿En este caso, usted qué me aconsejaría? Es necesario explicar, por parte de quien brinda la atención inicial, desde el inicio de la entrevista que su trabajo se limitará a explicar con claridad las alternativas de solución y a apoyarla en la que ella decida escoger.