



APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS MODELOS DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
Protocolos de actuación para Veracruz

Edición, revisada, integrada y aumentada
Mayo 2012

ÍNDICE

SEGUNDA PARTE3

LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN3

INTRODUCCIÓN3

 Los contenidos y la visión de conjunto3

 Las definiciones generales5

 Conceptos básicos6

 Prevención de la violencia de género contra las mujeres6

 La atención de la violencia de género y su fundamentación normativa7

 El acompañamiento en los procesos de procuración y administración de justicia8

 Proceso permanente de armonización legislativa10

 Contención emocional para las personas que atienden a mujeres víctimas de violencia de género15

 Tratamiento a los agresores18

 Presentación de los protocolos adaptados al estado de Veracruz20

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO25

 Aspectos generales25

 Procedimiento de actuación29

 Implementación por área de atención30

SEGUNDA PARTE

LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

INTRODUCCIÓN

La violencia en contra de las mujeres es un fenómeno altamente extendido en nuestro país. Es una problemática multidimensional que afecta el desarrollo social y la salud de las mujeres, viola sus derechos y vulnera el estado de derecho nacional. Tiene su origen en la desigualdad y discriminación en contra de mujeres y como se sabe, echa raíz en las relaciones asimétricas de poder que prevalecen aún entre mujeres y hombres, acentuadas por las desigualdades sociales y las condiciones de género.

La violencia la viven las mujeres mexicanas en distintas formas y modalidades, tiene repercusiones múltiples en diversas áreas de su vida y presenta consecuencias impredecibles, durante periodos de tiempo indeterminados. Representa entonces un atentado contra la integridad y dignidad de las mujeres, así como una violación grave a sus derechos humanos, por esta razón es para el Gobierno Mexicano una prioridad su atención, a fin de disminuir el impacto y secuelas en la vida de las mujeres y con ello fortalecerlas para enfrentar de mejor manera las condiciones de desigualdad a través de diversas formas de empoderamiento.

Este documento que contiene cinco protocolos de actuación, corresponde a una acción más para orientar la atención que se brinda a las mujeres que viven violencia y es el resultado del trabajo conjunto desarrollado por las y los participantes del Diplomado *Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia contra las Mujeres*, impartido en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, del 8 al 26 de noviembre de 2010, tal como se explica en la primera parte de esta obra. En este trabajo se contó con la colaboración de las y los asistentes al Diplomado que laboran en instituciones académicas y prestan servicios a organismos encargados de la atención a la violencia, acompañadas por académicas especialistas contratadas por la UNAM.

Es un documento elaborado de manera conjunta con participantes de instituciones dedicadas a la atención y al estudio de la violencia en contra de las mujeres acompañadas por especialistas del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, de las Universidades Autónomas de Aguascalientes, Baja California Sur y Sinaloa, así como del Centro de Estudios e Investigaciones en Antropología Social Peninsular con sede en Yucatán, en el marco del Convenio a que se hace referencia en el documento sobre el Proceso de Formación. Su finalidad es contar con herramientas que guíen las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que trabaja en las instituciones que, por ley, deben prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

LOS CONTENIDOS Y LA VISIÓN DE CONJUNTO

El documento integral fue elaborado de manera conjunta con participantes de instituciones dedicadas a la atención y al estudio de la violencia en contra de las mujeres acompañadas por especialistas del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, de las Universidades Autónomas de Aguascalientes, Baja California Sur y Sinaloa, así como del Centro de Estudios e Investigaciones en Antropología Social Peninsular con sede en Yucatán, en el marco del Convenio que suscribió cada una de las instituciones con CONACYT. Su finalidad es contar con herramientas que guíen las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que trabaja en las instituciones que, por ley, deben prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Se entiende que un protocolo de actuación es una herramienta que orienta las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que debe cumplir, en este caso, con las disposiciones de la Ley General de Acceso y su Reglamento.

Se trata de directrices básicas homologadas a través del proceso de formación, discusión y análisis que recoge las mejores prácticas internacionales y la conjugación de experiencias del grupo piloto.

Los cinco protocolos tienen un eje conceptual en el que se resumen conceptos básicos que atraviesan todas estas herramientas de apoyo:

- ♀ Violencia de género;
- ♀ Teoría de género;
- ♀ Construcción de ciudadanía;
- ♀ Prevención de la violencia de género;
- ♀ Atención de la violencia de género y su fundamentación normativa;
- ♀ Acompañamiento en los procesos de procuración y administración de justicia;
- ♀ Armonización legislativa;
- ♀ Contención emocional para las personas que atienden mujeres víctimas de violencia de género, y
- ♀ Tratamiento a los agresores de mujeres.



Cada Estado elaboró cinco documentos a partir de una guía ofrecida por la UNAM, de tal suerte que, cuando se deba reproducir este ejercicio en otras entidades, deberá completar los documentos con los antecedentes tanto históricos como normativos que le son propios, y adaptar los puntos específicos de acuerdo a su propia normatividad.

Los cinco protocolos proponen una nueva visión de la política pública con tres puntos de enfoque:

- ♀ La mujer que es víctima y sus necesidades, de tal manera que con estos documentos pueden ser atendidas todas las mujeres que lo requieran, vivan en zonas urbanas o rurales, sean indígenas o mestizas, nacionales o migrantes. Con independencia del tipo o modalidad de violencia que hayan sufrido, de su religión, clase social, edad u opción sexual.
- ♀ La acción de justicia con reparación del daño que implica la garantía de no repetición y esto, a su vez, el trabajo con los agresores.
- ♀ El cuidado y protección de las personas que atienden las necesidades de las mujeres que son víctimas de violencia.



LAS DEFINICIONES GENERALES

Cada uno de los protocolos contiene el concepto del tema que trata, un glosario de términos, su justificación normativa, los objetivos que se persiguen y sus procedimientos.

Así, se entiende que:

- ♀ **Prevención** es el conjunto de acciones, estrategias, iniciativas, programas o políticas públicas promovidas o desarrolladas por el Estado o por un sector del gobierno que tiene como propósito evitar que se cometan actos de violencia contra las mujeres en razón de su género, en cualesquiera de sus tipos, modalidades o manifestaciones, teniendo como escenario el antes de la perpetración del hecho y como objetivo contribuir a la protección o salvaguarda de los derechos humanos de las mujeres a fin de evitar que sean afectadas a través de la comisión de conductas discriminatorias, delictivas, ilícitas u omisas. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Maestra Gabriela Igartúa Méndez
- ♀ **Atención** es la serie de estrategias complejas, articuladas, multidisciplinarias y coordinadas que aglutinan un “conjunto de servicios integrales, profesionales, gratuitos y expeditos que buscan reducir el impacto de la violencia en la vida de las mujeres” de conformidad con lo que establece la Ley General de Acceso. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Maestra Margarita Guillé Tamayo.
- ♀ **Acompañamiento** es la asistencia y apoyo que debe otorgarse a las mujeres víctimas de la violencia de género desde el momento en que tiene contacto con las instituciones, redes de apoyo o refugios, hasta el momento en que sea satisfecha su necesidad y, de ser posible, reconstituida su ciudadanía mediante la sanción al responsable y la reparación del daño sufrido.
 - ♀ Es un proceso complejo que conjuga la orientación jurídica, el apoyo psicológico y la vigilancia;
 - ♀ Los procesos de investigación y jurisdiccionales;
 - ♀ La aplicación de la Ley;
 - ♀ El otorgamiento de órdenes de protección así como la observación de su eficacia, y

✂ La justa sanción y reparación del daño.

Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Doctora Alicia Elena Pérez Duarte y Noroña

- ♀ **Intervención con los agresores de mujeres** es un conjunto de acciones acompañadas de los procesos de justicia y reparación del daño, enfocados a modificar las acciones y respuestas violentas reconociendo que son acciones volitivas que pueden transformarse. Se proponen como fundamentos teóricos de esta intervención: la perspectiva de género, el enfoque humanista y los enfoques narrativos posmodernos. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Doctora Noemí Díaz Marroquín.
- ♀ **Contención** es el conjunto de medidas para tranquilizar y devolver la confianza a la persona que trabaja de manera directa con mujeres víctimas de violencia y que, por ese contacto cotidiano, se encuentra expuesta a un desgaste emocional por empatía o cansancio y provoca respuestas agresivas o de sobreprotección. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Doctora Hilda Díaz Marroquín.

CONCEPTOS BÁSICOS

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES¹

La prevención de la violencia contra las mujeres se define como “cualquier acción, programa, política pública o iniciativa promovida o desarrollada por el gobierno o por la sociedad civil, que tiene como propósito evitar que se cometan actos de violencia contra las mujeres en razón de su género, en cualesquiera de sus tipos, modalidades o manifestaciones, teniendo como escenario el antes de la perpetración del hecho, y como finalidad, contribuir a la protección y salvaguarda de los derechos humanos de las mujeres y evitar su afectación mediante la comisión de conductas discriminatorias, delictivas, ilícitas u omisas”.

En el marco de un modelo de política pública de prevención de la violencia contra las mujeres, se entiende que ésta comprende un conjunto de acciones, estrategias, iniciativas, programas o políticas públicas promovidas o desarrolladas por un sector del gobierno.

Al ser la violencia contra las mujeres un problema estructural donde convergen distintos factores que atañen a la sociedad en su conjunto, prevenirla implica realizar acciones desde diferentes sectores, de tal suerte que puede ser de índole jurídica, penal, criminológica, de salud o sociocultural y tener distintos alcances y niveles. Sin embargo, también tiene un carácter de integralidad dado por las perspectivas de derechos humanos y de género y por ende vincula prácticamente la totalidad de las acciones del Estado y de la sociedad.

De manera esquemática, un programa de prevención debe:

- ♀ Diseñar, planear, desarrollar, controlar y evaluar acciones bajo las perspectivas de género y de derechos humanos de las mujeres;
- ♀ Considerar acciones afirmativas;
- ♀ Ser congruente con la idea de que la prevención es prioritaria;
- ♀ Etiquetar de manera clara y específica recursos públicos para la prevención;
- ♀ Involucrar a la sociedad civil (academia, sector privado y organismos sociales);
- ♀ Incorporar a los medios de comunicación radiales, televisivos, impresos y electrónicos;
- ♀ Ser integral, contemplando que todas sus partes son indivisibles, aunque pueden llevarse a cabo bajo una estrategia incremental y sectorial;
- ♀ Contemplar que las acciones, programas, políticas e iniciativas son progresivas;
- ♀ Considerar que existen acciones, programas, políticas e iniciativas de corto, mediano y largo plazo;

¹ Ver Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres. La Prevención, op. cit.

- ♀ Incluir acciones, programas o iniciativas destinadas a los hombres;
- ♀ Ser multidisciplinario y considerar las especificidades.

Los objetivos generales de todo programa de prevención de la violencia de género contra las mujeres deben tener al menos estos dos elementos:

- ♀ Promover y desarrollar de manera articulada e incremental, políticas públicas de prevención de diferente índole y nivel, para evitar que se cometan actos de violencia contra las mujeres en razón de su género, en cualesquiera de los tipos o modalidades que establece la Ley, sin discriminación alguna por motivos de edad, escolaridad, características socioculturales, económicas y/o de salud;
- ♀ Determinar las estrategias y sus respectivas líneas de acción que deberán realizar las instancias públicas de los diferentes sectores y órdenes de gobierno, bajo los mecanismos de coordinación establecidos y considerando la participación de la sociedad civil, el sector privado y la academia, así como de organismos interamericanos e internacionales vinculados el tema, a fin de contribuir a garantizar el goce del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Además, debe considerarse los objetivos estratégicos que se enmarcan en los componentes señalados en el Protocolo que se trabaja a continuación.

Participan en su elaboración y desarrollo las dependencias e instituciones encargadas de Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los términos de la Ley General de Acceso, cada quien, de conformidad con sus propias competencias y lineamientos establecidos en dicha norma.

LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y SU FUNDAMENTACIÓN NORMATIVA

La atención a la violencia en contra de las mujeres, es una de las estrategias emprendidas por el gobierno mexicano para disminuir las secuelas que causa, revertir los daños, promover el acceso a la justicia y el empoderamiento de las mujeres a fin de erradicar este flagelo. Debido a la complejidad de dinámicas, creencias y factores múltiples que originan la violencia, la atención se refiere a labores de cierta complejidad y articulación ya que requiere de un enfoque multidisciplinario y de la colaboración de diversas instancias gubernamentales, de todos los niveles, así como de las organizaciones de la sociedad civil.

La labor de brindar atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia es una obligación del Estado Mexicano, misma que ha asumido de manera decidida para ofrecerla con integralidad y calidad tal y como lo establece la Convención Interamericana para Prevenir, Erradicar y Sancionar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) de 1994, de la cual México es signatario. En ella se establece el deber de adoptar todos los medios apropiados, medidas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia (artículo 7). La atención es un elemento fundamental en la estrategia para abolir la desigualdad y para erradicar y prevenir la violencia contra las mujeres. Por esta razón, los Estados firmantes de la Convención tienen el deber de tomar medidas y generar programas para ofrecer servicios de atención especializados y apropiados que incluyen incluso los servicios de orientación para toda su familia, de cuidado y custodia de las niñas y niños afectados, así como garantizarles el acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que les permitan retomar sus vidas (artículo 8). Según lo establecido en ese mismo documento, los servicios de atención no sólo deben ser especializados y apropiados, sino que, además, deben tomar en consideración cualquier situación que aumente la vulnerabilidad de la mujer (artículo 9).

México ha modificado su marco legal federal para generar esa obligatoriedad en la atención a la violencia contra las mujeres, de manera que la Ley General de Acceso recoge los parámetros exigidos por la Convención de Belém do Pará y las observaciones del Comité de la CEDAW.

Dicha norma establece que la atención se debe garantizar a todas las mujeres que han sufrido violencia, independientemente de los tipos o modalidades de la que fueron víctimas, con lo cual se amplía el ámbito tradicional que se había centrado en la violencia familiar y en la sexual, reconociendo los distintos tipos de violencia, los espacios en los que ésta se da y la diversidad de agentes que la cometen, incluyendo el mismo Estado o bien quienes a éste sirven (artículo 3).

Esta misma norma establece que, es deber de la Federación, formular y conducir la política nacional integral desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y tienen facultades para ello desde diferentes perspectivas: la Secretaría de Gobernación (artículos 41, fracción I y 42, fracciones IV y V); la Secretaría de Desarrollo Social (artículo 43, fracción VI); la Secretaría de Seguridad Pública (artículo 44 de la Ley General de Acceso, fracción I); la Secretaría de Educación Pública (artículo 45, fracción X, XI y XIV); la Secretaría de Salud (artículo 46 fracciones I, VI y VIII). Acciones que se conjugan con lo dispuesto en el artículo 20 Constitucional en relación a los derechos de las víctimas del delito.

En el concepto de atención que se prevé en los ordenamientos legales, prevalece un enfoque de derechos, con el cual las mujeres víctimas de violencia tienen derecho a cierto tipo de atención a la violencia y determinadas características del servicio. Así mismo, los servicios de atención deben resguardar sus derechos, de esta forma la atención que se preste debe ajustarse a la Ley General de Acceso, por lo que debe proporcionarse con respeto a la dignidad y considera entre los derechos de esta contar con protección inmediata y efectiva proporcionada por las autoridades; recibir información veraz y suficiente para decidir sobre las opciones de atención; contar con asesoría jurídica gratuita y efectiva; y recibir información médica y psicológica y la posibilidad de acudir a un refugio, en caso de que lo necesite. Si se trata de un caso de violencia familiar, puede dirigirse al refugio acompañada de sus hijas e hijos, además, tiene el derecho a ser valorada y educada, libre de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales que impliquen desigualdad o inferioridad (artículo 52).

En el capítulo V, artículo 54 de esta misma ley, se establece que corresponde a los refugios proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada (fracción II).

Estas disposiciones han sido retomadas de manera casi textual y con ligerísimas variantes, en todas las entidades federativas a través de las leyes de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia locales.

EL ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS DE PROCURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Tal como se observa en el documento *Modelos para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres*,² hablar de justicia debería implicar el ejercicio del poder coercitivo del Estado representado en la sanción de todos los actos que irrumpen la paz social y violentan derechos, como es el caso de la violencia de género contra las mujeres, acompañada de la reparación del daño y la garantía de la no repetición, de conformidad con los estándares internacionales en la materia.

Sin embargo, uno de los grandes problemas de las mujeres, es precisamente el acceso a los espacios de justicia, por ello, en este ejercicio se propone un esquema que les permita atravesar los laberintos de procuradurías y tribunales hasta encontrar las soluciones justas que buscan. Este protocolo responde a esta necesidad en el marco del Reglamento de la Ley General de Acceso, es decir, se visualizan también, los procesos de armonización legislativa y su evaluación.

Glosario del acompañamiento

Acompañamiento

Es el proceso de asistencia, guía, asesoría y apoyo integral que dan a las víctimas de violencia contra las mujeres, las instituciones –de gobierno o de la sociedad civil- y el personal que labora en ellas con el fin de verificar el estricto cumplimiento de la Ley en los procesos, para que ellas puedan elegir y tomar decisiones con base en sus derechos y la exacta y veraz información que se les proporcione. El acompañamiento se instala desde el momento de la detección de la violencia y debe continuar hasta la sanción civil, penal o administrativa, según sea el caso, y la reparación del daño. Si, por decisión de la mujer víctima de violencia, no se transita todo el camino, el acompañamiento incluye la salvaguarda de la información que podrá ser utilizada en momentos posteriores.

² ÁLVAREZ DE LARA, Rosa María y Alicia Elena PÉREZ DUARTE Y NOROÑA (coord.), CONACYT-UNAM, México 2010.

Este acompañamiento es indispensable pues el momento en que la mujer corre más riesgo de vivir una escalada de violencia que la pueda llevar a ser lesionada de manera irreparable o a la muerte, es precisamente cuando decide dar por terminada la relación que la vincula con su agresor.

Órdenes de protección

Son las medidas cautelares o precautorias de urgente aplicación, necesarias para salvaguardar la integridad física y psíquica de las mujeres que son víctimas de cualquier tipo y modalidad de violencia. Estas pueden ser según la Ley General de Acceso o sus homologas en las entidades federativas: de emergencia, preventivas y de naturaleza civil y familiar.

Tienen como finalidad dar apoyo, cuidado, defensa y protección para evitar el riesgo inmediato de nuevos actos de violencia contra la mujer que las solicita y evitar daños mayores.

Reparación del daño

Es el derecho que tiene la víctima mediante el acceso a la justicia de solicitar el restablecimiento del orden jurídico perturbado y la garantía de no repetición, encaminado a la reconstrucción de ciudadanía.

En la teoría jurídica mexicana se señala que la reparación del daño es una sanción de tipo pecuniario que se impone a la persona sentenciada como obligación de restablecer el llamado status quo anterior a la comisión del ilícito y resarcir los perjuicios causados. Es un derecho que permite a la víctima participar en la solución del ilícito o del conflicto y reconstruir sus derechos y su ciudadanía.

Sanción

Son las medidas estipuladas en las leyes para tratar de asegurar su respeto y cumplimiento y, en caso contrario, remediar los efectos de su incumplimiento. Son mecanismos intrínsecos a los ordenamientos jurídicos para evitar la posibilidad del incumplimiento de sus normas.

En otras palabras, la sanción tiene por objeto subsanar el desequilibrio que se produce en los diversos ordenamientos por la vulneración de una de sus normas. Se dice que es una norma perfecta cuando establece derechos y obligaciones, así como la sanción en caso de incumplimiento. Por lo tanto, la sanción se construye con las medidas coercitivas que se imponen a quien transgrede la esfera jurídica de una persona o grupo, en este caso de las mujeres víctimas de violencia a fin de garantizar a la afectada su integridad y la reparación del daño.

Principios del acompañamiento

- ♀ Brindar atención, oportuna e inmediata, especializada y confidencial, así como con calidez y empatía, a las demandas, necesidades, denuncias y solicitudes expresadas por las mujeres que solicitan los servicios de atención, para posteriormente permitir que las instancias de justicia penales, civiles o administrativas, una vez interpuesta la denuncia o demanda, investiguen, procuren e impartan justicia en el marco de las disposiciones aplicables y de sus respectivas competencias;
- ♀ Creer en el dicho de las víctimas, de tal suerte que la atención que se les brinde partirá de la confianza que genera confianza y elimina la desconfianza o las sospechas así como los argumentos sexistas que obstaculiza en el acceso a la protección, a los servicios de salud, a la justicia y a la reparación del daño;
- ♀ Valorar el nivel de riesgo que enfrenta la víctima (alto, medio o bajo);
- ♀ Referir personalmente el caso a la instancia correspondiente (médica, legal, gubernamental, no gubernamental, laboral, de protección, refugios, policial y judicial o ministerial) y no abandonar a la mujer que se acompaña hasta asegurarse que está siendo atendida como corresponde;
- ♀ Proporcionar información pronta y veraz de tal suerte que se permita a la víctima tomar decisiones basadas en el conocimiento amplio de los factores que están en marcha, acordes al respeto de su tiempo y estado emocional sin generar falsas expectativas, esto es, trazar con la mujer una ruta crítica de acuerdo a las necesidades que manifieste y a los recursos de apoyo con que cuente;

- ♀ Registrar cada uno de los pasos que dé la mujer que se acompaña en su ruta crítica;
- ♀ Respetar las decisiones de las víctimas y validar sus acciones; admitir y aceptar sus determinaciones o resoluciones frente a los diferentes pasos que dé en su proceso tanto de búsqueda de justicia como de rehabilitación;
- ♀ Dar seguimiento a través del sistema único de datos en el cual los datos personales de la víctima deben estar salvaguardados con rigurosa metodología;
- ♀ Entender que las víctimas son mujeres que, al momento de acudir a un centro de atención, iniciaron un proceso de transformación que les permitirá conseguir cambios permanentes y la posibilidad de dar un nuevo significado a su proyecto de vida, fuera de la condición de violencia vivida.

Estos principios ayudan a solucionar los problemas y salvar los obstáculos que normalmente enfrenta una mujer víctima de violencia de género ante las procuradurías y ante los tribunales si decide llegar a esas instancias, tales como:

- ♀ Poder de decisión limitado;
- ♀ Exposición acrecentada a los riesgos de violencia;
- ♀ Sobrecarga en el uso de sus tiempos;
- ♀ Falta de acceso a los diversos recursos;
- ♀ Invisibilidad de la violencia de género que sufre;
- ♀ Estigmatización de la "histeria femenina";
- ♀ Limitados recursos económicos.

El acompañamiento debe iniciar desde el primer contacto de la mujer con cualquiera de las instituciones responsables de conducirla, si así lo decide, a las instancias de justicia, ya sea por la vía penal o las vías familiar y administrativa.

Este proceso responde a los siguientes esquemas de actuación:

- ♀ Especialización;
- ♀ Integralidad;
- ♀ Interdisciplinariedad;
- ♀ Interinstitucionalidad;
- ♀ Confidencialidad.

Tiene un carácter personalísimo, por lo cual se basa además, en los principios que establece la Ley General de Acceso:

- ♀ Igualdad;
- ♀ No discriminación;
- ♀ Respeto a la libertad y dignidad de las mujeres.

PROCESO PERMANENTE DE ARMONIZACIÓN LEGISLATIVA

Concepto

El desarrollo de mecanismos internacionales de protección de los derechos humanos introduce cambios significativos en la visión que se tiene en la teoría política y del Estado de las personas de tal suerte que ahora el campo de sus derechos trasciende las fronteras y se les considerada como sujetos internacionales de derecho. México ha optado por reconocer la validez de estos mecanismos y sus instrumentos convencionales por lo cual la responsabilidad del Estado Mexicano se ha incrementado con la firma y ratificación de diversos ordenamientos internacionales en materia de

derechos humanos. En nuestro país los tratados de derechos humanos establecen obligaciones del Estado frente a la sociedad y la principal es la obligación de respetar y hacer respetar los derechos humanos de las personas.

En este contexto, la armonización legislativa es un ejercicio de revisión permanente que responde a los avances del marco jurídico internacional que contiene estos derechos humanos y a las necesidades de la sociedad que por su naturaleza, son evolutivas.

Objetivos

- ♀ Conocer las herramientas de promoción de reformas normativas, para armonizar la legislación federal y local con los compromisos internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres;
- ♀ Incorporar los compromisos suscritos por México en materia de derechos humanos de las mujeres en el ámbito internacional, así como las recomendaciones hechas por los mecanismos de promoción y protección de los derechos humanos tanto del sistema de Naciones Unidas como de la Organización de los Estados Americanos;
- ♀ Adecuar la legislación nacional y local de manera permanente en congruencia con los compromisos asumidos por el Estado Mexicano en el ámbito Internacional, de acuerdo a las convenciones más relevantes en materia de derechos humanos de las mujeres con el propósito de contribuir a la igualdad de condiciones, la no discriminación, el respeto a la dignidad y a una vida libre de violencia.

En virtud de las aportaciones realizadas en el ámbito del derecho internacional respecto del reconocimiento de los derechos humanos de las mujeres y concretamente en relación con la condena categórica de la discriminación basada en el género y la violencia que le es intrínseca, en nuestro país se han promulgado distintos ordenamientos jurídicos (acciones afirmativas) cuyo contenido normativo armoniza las disposiciones de los instrumentos internacionales e incorpora la perspectiva de género como elemento sine qua non para abordar la problemática de las mujeres y conjuntar esfuerzos a partir de la elaboración, instrumentación y ejecución de programas orientados a situar en un plano de igualdad real a las mujeres respecto de los hombres.

Conceptos básicos en la armonización legislativa

Análisis social

Es uno de los pasos o etapas para llevar a cabo la investigación social y consiste en separar los factores que intervienen en los fenómenos sociales: económicos, psicológicos, políticos, históricos, cultural, entre otros.

Condición de las mujeres

Alude al estado material general de las mujeres, es decir su acceso y disfrute de ingresos y salarios adecuados y equitativos, alimentación, educación, salud, vivienda, educación, etcétera. Los proyectos dirigidos a atender estas necesidades prácticas, ayudan a mejorar la condición de las mujeres.

Cuotas de participación política

Las cuotas de participación política de las mujeres son uno de los mecanismos de acción afirmativa más recientes que se han articulado jurídica y políticamente para tratar de "romper" la hegemonía masculina en la política y en los procesos de toma de decisión. Estas cuotas se adoptaron tomando en cuenta que el derecho al sufragio no ha generado los resultados esperados en la participación y representación de los intereses femeninos en la esfera pública.

Derechos humanos de las mujeres

Los derechos humanos son atributos, facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter cívico, político, económico, social y cultural, adscritos a la dignidad humana y los cuales están reconocidos por instrumentos jurídicos nacionales e internacionales. La importancia de estos derechos radica en su finalidad: proteger la vida, la libertad, la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona

frente a la autoridad. En virtud de su fundamento jurídico y filosófico, los derechos humanos son imprescriptibles, universales, indivisibles, inherentes a las personas, integrales, dinámicos, históricos e inalienables.

Se habla de derechos humanos de las mujeres para reconocer la brecha que existe entre la ley y el ejercicio de los derechos, es decir, subrayar las condiciones necesarias para ejercer dichos derechos en igualdad real con los hombres.

Desigualdad de género

Distancia y/o asimetría de derechos, oportunidades y bienes entre mujeres y hombres. Los informes del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo indican que no hay un país del mundo en el que las mujeres dispongan y gocen, aunque exista igualdad jurídica, de las mismas oportunidades que los hombres. Esta situación ha derivado en que las mujeres reciban salarios o ingresos inferiores a los hombres en trabajos similares, que les afecte en mayor medida el desempleo, exista y se tolere la violencia de género, que ocupen menos cargos de toma de decisión y que sean quienes principalmente asuman el trabajo doméstico.

Discriminación

De acuerdo con el artículo 4º de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, este concepto se define como "...toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas". Esta definición concuerda con la de la CEDAW, en la cual se especifica que la discriminación puede darse en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra.

Equidad de género

La equidad es un principio de justicia emparentado con la idea de igualdad sustantiva y el reconocimiento de las diferencias sociales. Ambas dimensiones se conjugan para dar origen a un concepto que define la "equidad" como "una igualdad en las diferencias", entrelazando la referencia a los imperativos éticos que obligan a una sociedad a ocuparse de las circunstancias y los contextos que provocan la desigualdad con el reconocimiento de la diversidad social, de tal forma que las personas puedan realizarse en sus propósitos según sus diferencias. Por ello, la equidad incluye como parte de sus ejes el respeto y garantía de los derechos humanos así como la igualdad de oportunidades.

Igualdad sustantiva

Se refiere a la idéntica titularidad y garantía de los mismos derechos fundamentales independientemente del sexo de las personas que las ostentan. Esta definición pone el acento en la igualdad de los resultados de las políticas del desarrollo y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, lo que indica que el logro de la igualdad debe comenzar por desarrollar acciones afirmativas que nivelen las desigualdades históricas entre mujeres y hombres.³

Lenguaje incluyente

Se refiere a utilizar el lenguaje de manera no discriminatoria, tiene dos objetivos: el primero busca visibilizar a las mujeres y la diversidad social; el segundo, equilibrar las asimetrías de género.

Mecanismos institucionales

La creación y el fortalecimiento de mecanismos institucionales en el plano nacional para el adelanto de la mujer han fortalecido sustancialmente la capacidad de los Estados para lograr los objetivos de la Plataforma de Acción aprobada por la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing en 1995.

³ FERRAJOLI, Luigi, *Derechos y garantías. La ley del más débil*, Trotta, Madrid, 2001, p. 73.

La principal tarea de esos mecanismos nacionales es apoyar la incorporación transversal de la perspectiva de género en todos los órganos gubernamentales tanto en las esferas normativas, incluida la legislación, como en la concepción, aplicación, supervisión y evaluación de todas las políticas y los programas.

Permanencia del proceso

Hacia finales del siglo XX en México emerge un proceso que construye una perspectiva de fomento a la producción y cumplimiento de los derechos humanos, dicha perspectiva es fortalecida por el movimiento internacional de defensa y promoción de estos derechos, que hoy incorpora actividades encaminadas a su protección, buscando alcanzar la paz y la democracia. Esta perspectiva se encuentra legitimada por el reconocimiento de instituciones nacionales e internacionales que han incorporado a sus normativas la exigencia de este cumplimiento para el fortalecimiento de sus instituciones y de la propia democracia.

Las constituciones y el marco normativo tanto de la federación como de las entidades federativas de nuestro país son el instrumento idóneo mediante el cual se hace la incorporación de los derechos humanos reconocidos en los Instrumentos internacionales a la vida nacional. En este orden de ideas, las entidades federativas tienen la obligación de instrumentar y articular sus legislaciones y sus políticas públicas, en concordancia con la política nacional integral, con el fomento y respeto de los derechos humanos, por ello, es necesario dar la importancia que requiere el proceso de armonización de cada Estado de la República y de la propia Federación.

Normas Prioritarias para los procesos de armonización legislativa en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia

En términos generales, todos los instrumentos normativos deben ser revisados para atender los principios de igualdad y no discriminación; en este sentido, un primer paso debe ser el cambio del lenguaje sexista excluyente por otro incluyente y respetuoso de la diversidad de la población así como para establecer los vínculos y las formas en que deben incorporarse todos los instrumentos de derechos humanos del ámbito internacional y las recomendaciones que los mecanismos internacionales de promoción y protección de los derechos humanos han hecho a México.

En especial se debe mantener una permanente vigilancia en las normas siguientes:

- ♀ Constitución
- ♀ Código penal
- ♀ Código de procedimientos penales
- ♀ Código civil
- ♀ Código de procedimientos civiles

Seguimiento parlamentario

Contar con un marco jurídico sólido que efectivamente tutele los derechos de las mujeres e impulsar la aprobación de una agenda legislativa permanente en términos de la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género contra las mujeres, implica otorgar cumplimiento a las observaciones realizadas por el Comité de Expertas de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

También implica trabajar por el cumplimiento de las disposiciones jurídicas emanadas de la Convención de Belém do Pará por conducto de su órgano de seguimiento, la Comisión Interamericana de Mujeres y del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belén Do Pará" (MESECVI).

Un efectivo seguimiento implica concientizar al Poder Legislativo de tal suerte, que se aprueben las propuestas de reformas que permitan la armonización de nuestras leyes para una igualdad entre mujeres y hombres, sin negociaciones políticas que los desvirtúen. Para ello, es conveniente contar con herramientas de evaluación, seguimiento y supervisión, tales como indicadores de impacto y de cambios, que se generan con las reformas a favor de la igualdad.

Para realizar la evaluación de una disposición o norma es necesario partir de la perspectiva de género. Esta es la mirada que explica, interpreta y reconstruye el mundo, partiendo del reconocimiento de las relaciones históricas de poder establecidas entre los géneros y que son favorables para los hombres como grupo social y desfavorable para las mujeres. También se denomina "enfoque de género" a la mirada que pretende la integración en el diseño político de las situaciones, necesidades, deseos y capacidades específicas de las mujeres.

La evaluación de la armonización legislativa cuestiona la neutralidad de las políticas respecto de su influencia en la posición de los ciudadanos y ciudadanas. El objetivo de esta evaluación es que las medidas neutralicen los efectos discriminatorios y fomenten la igualdad entre mujeres y hombres.

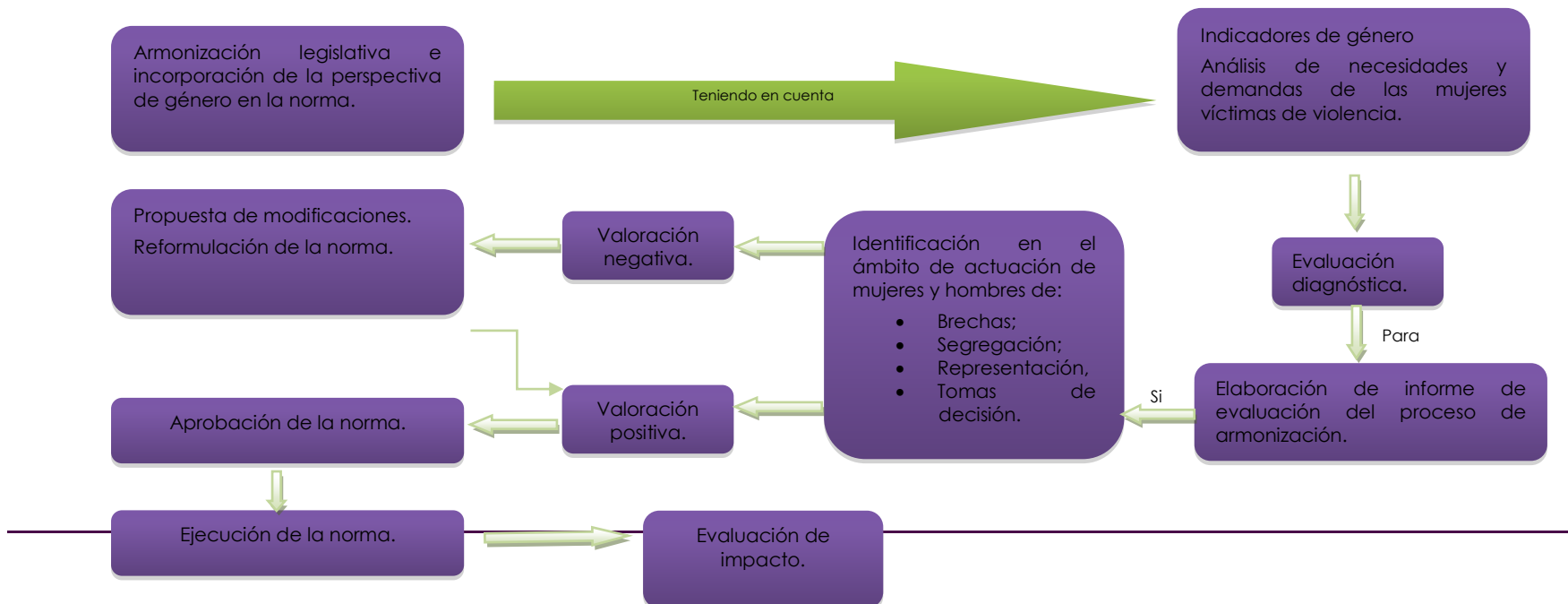
Así, la evaluación del impacto de género de las normas se define como un método que facilita vigilar el impacto que una propuesta política tendrá sobre las relaciones de género. Se trata pues de prever las repercusiones que una determinada medida o acuerdo administrativo tiene sobre la situación de hombres y de mujeres.

Proceso de evaluación

Este proceso es multidimensional, transita de la acción legislativa a las propuestas que surgen del análisis de las necesidades y demandas de las mujeres, en lo general, y de las que son víctimas de violencia de género, en lo particular, de manera bidireccional. Implica una visión específica que es la perspectiva de género, como posicionamiento ideológico y como metodología analítica. Requiere de instrumentos de valoración compuestos por indicadores que enfoquen las brechas entre la norma y la realidad; las causas y efectos de la segregación, los ámbitos de representatividad de las mujeres en sus familias, comunidades y sociedad, así como su poder real en los espacios de toma de decisiones.

Este procesos es dinámico de tal suerte que el tipo de valoración –positiva o negativa- determina la dirección de las siguientes acciones legislativas, tanto como la valoración del impacto de las normas ya aprobadas.

Gráficamente se puede representar como:



CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA LAS PERSONAS QUE ATIENDEN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El concepto

Contención emocional se refiere a la implementación de medidas para tranquilizar y devolver la confianza a la persona que se encuentra afectada emocionalmente por el desarrollo de una actividad profesional específica, en este caso las personas que atienden cotidianamente a mujeres víctimas de violencia cuyo trabajo las expone a este tipo de riesgo de desgaste por empatía con las mujeres a las que atiende. Tratándose de violencia de género, la repercusión puede ser aún mayor debido a que el personal trabaja desde sus propios valores y creencias, con su propia persona y dificultades de vida así como con sus aspectos emocionales de tal suerte que su influencia –tanto para bien como para mal– puede ser mayor. Por lo mismo, se hace necesario que las y los profesionales aprendan a manejar sus reacciones emocionales frente a los hechos que se les presentan para que no las proyecten en forma inadvertida e inconsciente en las mujeres a las que atienden.

Es necesario que las personas que atienden a estas mujeres se conozcan suficientemente para identificar el momento de saturación y estar en posibilidades de establecer la distancia adecuada entre sus emociones y las necesidades de la mujer a la que atienden. Si la o el profesional no se conocen a sí mismos existe una alta probabilidad de repetir en forma automática e inconsciente pautas de conducta conocidas –a costa de la flexibilidad necesaria– cuando se está en contacto con situaciones de violencia que de alguna u otra manera remiten a vivencias propias similares. Al no percatarse de ello el personal que atiende a víctimas corre el riesgo de comprometer su ejercicio profesional con situaciones personales –inconclusas o no– que conlleven –de manera implícita o explícita– violencia de género, sea esta vivida, infringida o presenciada, al proyectar estas situaciones al caso que atiende.

Este riesgo existe porque la violencia de género se encuentra tan integrada a la vida cotidiana de sociedades como la nuestra que hace difícil darse cuenta de las defensas y reacciones inconscientes que se han implementado frente a ella; ésta se convierte en la manera habitual de relacionarse y se estructura en el carácter de muchas personas. Llega a ser una 'segunda naturaleza' difícil de discernir e identificar por sí misma. Situación que reviste un riesgo mayor cuando se trata de autoridades y/o acompañantes que atienden a mujeres víctimas de violencia de género pues la normalización de esta forma de relacionarse impide reconocer la urgencia de la acción que se requiere para preservar la vida y la integridad de una mujer en particular o de todas las que requieren de la asistencia de autoridades para salir de la situación que viven.

Para evitar estos riesgos es indispensable el autoconocimiento y el conocimiento de técnicas de contención y relajación que puedan implementar por sí mismas para favorecer su auto-cuidado y su estabilidad emocional en el ámbito profesional.

Justificación

Las personas que atienden a mujeres víctimas de violencia, se enfrentan a situaciones y circunstancias adversas, generalmente sin darse cuenta de la sobrecarga emocional y el desgaste físico y mental que esto implica.

Las manifestaciones de las y los profesionales que cuidan y ayudan, llamadas también “de desgaste por empatía”, son: el trauma vicario, el síndrome de estrés postraumático secundario y la fatiga de compasión.

A diferencia de los anteriores, –cuya manifestación es súbita– por su aparición lenta, prolongada y crónica, se presenta el llamado síndrome de burn out del “quemado” con tres manifestaciones principales: saturación emocional o sensación de estar exhausta o exhausto; despersonalización, esto es, insensibilización o indiferencia ante el dolor, y el de baja realización personal o falta de interés en el trabajo o en la vida en general.⁴

En virtud de lo anterior, es necesario que el personal que se enfrenta con las situaciones y circunstancias que la mujer víctima de violencia le presenta, se atienda de manera pertinente y se beneficie de un programa de contención para lograr el restablecimiento del equilibrio emocional y el desempeño óptimo en el trabajo.

Las disposiciones de apoyo a víctimas contenidas en el artículo 20 constitucional apartado C, así como la naturaleza específica de la violencia de género, determinan la necesidad de crear estructuras de apoyo psicológico para las personas que atienden profesionalmente a las mujeres que son víctimas de ello.

Es relativamente reciente la preocupación por la manera en que un trabajo, tan demandante emocionalmente –como es el de las personas que atienden a otras en situación de crisis o violencia– repercute también en ellas. Estas y estos profesionales se encuentran en contacto constante con situaciones emocionales que los conmueven y confrontan a nivel personal. La naturaleza misma del trabajo los expone a reacciones de dolor, impotencia, frustración o desesperanza, lo cual puede provocar dificultad en lograr una proximidad adecuada y que puede manifestarse en un rango que va desde el sobre-involucrarse hasta la insensibilización que repercute negativamente en su propio trabajo al tiempo que afecta a la mujer que atiende y favorece su revictimización.

Glosario de la contención emocional

Fatiga de Compasión

La o el profesional se identifica de tal manera con la víctima que absorbe su sufrimiento y dolor como si fuera propio; mantiene una preocupación excesiva por la mujer a la que atiende; su atención se encuentra cooptada por la situación, hay un gran pesar y dolor. En ocasiones puede desear agredir al agresor de la víctima. Es una reacción que se presenta por el sobre-involucramiento y la falta de distancia adecuada al tratar con personas que se encuentran afectadas por situaciones de dolor y sufrimiento intenso. La capacidad de compasión que es una cualidad deseable en las y los profesionales, se revierte y actúa en contra de estas personas y de las mujeres a las que atienden.

Trauma Vicario

La o el profesional repite en su persona la experiencia traumática de la mujer víctima; manifiesta los síntomas de ansiedad y tensión, miedo o pánico que aquella experimenta. Existe por un proceso de sobre-identificación con la víctima, se reproducen los mismos síntomas sin poder diferenciarse.

Estrés postraumático secundario

La o el profesional presenta exactamente los mismos síntomas de tensión, ansiedad, pánico, sensación de vulnerabilidad o desprotección que manifiesta la mujer víctima de violencia a la que atiende como efectos del trauma sufrido y del estrés post-traumático.

Síndrome de Burnout

A diferencia de los anteriores que se presentan súbitamente, este síndrome se manifiesta en forma insidiosa, lenta e imperceptible hasta que se establece como una afección crónica que puede tener tres modalidades principales:

- ♀ Sensación de estar exhausta o exhausto, colapso o agotamiento emocional;
- ♀ Despersonalización o insensibilización al dolor;

⁴ Además de una amplia sintomatología física y emocional, como ansiedad, inestabilidad emocional, impulsividad, depresión, alteraciones en el dormir y en el comer, retraimiento, entre otros, que conllevan un gran sufrimiento.

♀ Baja realización personal y sensación de vacío y falta de sentido.

Aunque también puede haber síntomas físicos como: úlcera, colitis, hipertensión, cefaleas, neurodermatitis, insomnio, anorexia, bulimia o síntomas emocionales como: depresión, angustia, irritabilidad, impulsividad, intolerancia, agresividad, retraimiento.

Triángulo del rescatador

La actitud del rescatador o rescatadora implica tratar de salvar a la víctima, querer resolverle todo, sobre-involucrarse y sobreprotegerla, decidir y vivir por ella.

En este triángulo se presenta también la actitud de persecutor o persecutora que implica sentimientos de enojo porque la víctima, desde su punto de vista, permite la violencia; se impacienta o irrita porque, siempre desde su visión, la mujer a la que atiende se tarda o no se decide a dejar al agresor; tiene sentimientos de desprecio o juicios de valor hacia la víctima, le ve más los defectos que sus cualidades; la presiona para que haga lo que se debería hacer; considera que la mujer es tonta o culpable por la situación que vive.

La actitud de víctima de la mujer víctima a la que se atiende, implica sentirse culpable porque ésta no sale adelante; la o el profesional considera que tiene más fallas y fracasos que logros en el caso concreto; tiene miedo de herir los sentimientos de la mujer que atiende; tiene miedo al enojo de esta mujer, quiere agradarla, ser reconocida o reconocido por ella.

Emociones

Etimológicamente se reconocen como los impulsos de llevar a la acción; son fenómenos psicofisiológicos que implican formas de adaptación personal a ciertos estímulos externos o internos; sociales o personales. Desde el punto de vista conductual, sirven para ubicar la posición de la persona que las siente con el entorno que vive en un momento determinado.

Hay dos grandes grupos dentro de las emociones: las que representan vulnerabilidad como miedo, ternura, amor, compasión y las que representan fuerza como enojo, autosuficiencia, asertividad. La o el profesional detectará con qué grupo de emociones se siente más cómoda o cómodo en su actuar cotidiano o en su relación con un caso concreto.

Enseñar a la y el profesional a detectar las principales emociones que no se permiten sentir es imperativo en el trabajo de atención a mujeres víctimas de violencia de género porque si bien es cierto que se trata de emociones que no son funcionales en la vida de esa persona en particular, también es cierto que pueden ser contraproducentes, y normalmente lo son, porque limitan su capacidad de respuesta y la calidad del contacto con las mujeres víctimas de violencia, lo cual genera a su vez problemas de contención. Las emociones que no se permiten sentir se proyectan en la mujer que se atiende sin percatarse de ello.

La salud emocional implica identificar, aceptar y permitirse sentir las emociones –implícitas o subyacentes– de la índole que sean.

Resiliencia vicaria

La resiliencia se reconoce como la capacidad que tiene una persona para seguir actuando de manera positiva para sí y su entorno, a pesar de acontecimientos violentos, desestabilizadores traumáticos; de condiciones de vida, complejas o graves. Se dice que es vicaria en el caso de la contención emocional porque en un trabajo tan demandante emocionalmente como el de la y el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia no sólo existe el riesgo de recibir descargas negativas. En ocasiones presentan aprendizajes de vida importantes, que ayudan a la y el profesional a mantener la esperanza, la confianza y la fe en sí misma o mismo y en su entorno.

Esto sucede porque es posible identificar los recursos, la fuerza y la enseñanza que ha obtenido al trabajar con mujeres víctimas de violencia y a valorar cómo, dentro de circunstancias desfavorables las personas pueden sacar recursos y fortalezas insospechadas. Este aprendizaje también es un recurso de contención para la y el profesional.

TRATAMIENTO A LOS AGRESORES

Sus razones y fundamentos

La violencia ejercida contra las mujeres es considerada en la actualidad, un problema de salud pública a nivel mundial.

El trabajo que se ha desarrollado en torno a este tema ha pasado por diferentes momentos, los esfuerzos iniciales se centraron en primer lugar, en hacer visible el problema, de manera tal que pudiera enfatizarse la importancia de construir programas encaminados a su detección, prevención y atención. La mayor parte de los esfuerzos se han centrado en el trabajo con las mujeres, al ser éstas quienes padecen clara y directamente las consecuencias de dicho problema; sin embargo el trabajo con hombres para erradicar la violencia en contra de las mujeres ha cobrado relevancia en todo el mundo.

Dirigir la mirada hacia los hombres que ejercen violencia en contra de las mujeres, significa el reconocimiento de que la violencia de género es un problema relacional y que su erradicación implica trabajar con todos los actores involucrados.

La Ley General de Acceso establece en el artículo 8 fracción II, como parte de las obligaciones del Estado, "brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina y los patrones machistas que generaron su violencia". Del mismo modo, en su artículo 9 fracción IV, considera que para contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres, se debe "incluir como parte de la sentencia, la condena al Agresor a participar en servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos".

En esta misma ley, en el capítulo III, que corresponde a la distribución de competencias en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, en el artículo 41 fracción VIII, se especifica que es tarea de la Federación "*coordinar la creación de programas de reeducación y reinserción social con perspectiva de género para agresores de mujeres*"; en el artículo 44 fracción V, se establece que corresponde a la Secretaría de Seguridad Pública, "*establecer las acciones y medidas que se deberán tomar para la reeducación y reinserción social del agresor*"; en el artículo 46 fracción V, se considera que es tarea de la Secretaría de Salud, "*brindar servicios reeducativos integrales a las víctimas y a los agresores, a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada*". Así mismo, se establece en el artículo 53 que, "el agresor deberá participar obligatoriamente en los programas de reeducación integral, cuando se le determine por mandato de autoridad competente".

Para muchas personas, hoy en día, el trabajo con hombres que ejercen violencia contra las mujeres carece de sentido, la rehabilitación les parece tan impensable como imposible y, por lo tanto, su ideal de intervención es la exclusión y el aislamiento de los mismos; sin embargo, es evidente que en nuestro país las medidas penales carecen de una función rehabilitadora, es decir, la cárcel no rehabilita a nadie, en todo caso lo empeora.

Si además tomamos en cuenta que en la realidad actual un alto porcentaje de las mujeres maltratadas siguen viviendo con su pareja, ya sea por falta de recursos económicos o, en gran parte de los casos, por dependencia afectiva o el hecho de que incluso después de que las mujeres han dado el gran paso de denunciar, que han cambiado de casa, de trabajo, etc., los agresores terminan por encontrarlas y acaban hostigándolas o asesinandolas, la importancia de desarrollar programas que centren su atención hacia éstos varones se hace evidente.

Nos parece muy importante resaltar que estar de acuerdo con dar tratamiento a los agresores no significa, bajo ninguna circunstancia, considerarlos no responsables. De hecho, uno de los objetivos primordiales del tratamiento es que asuman la responsabilidad de su conducta.

Sabemos que el estudio de la eficacia de la intervención con maltratadores se encuentra en una fase incipiente, sin embargo de acuerdo con algunos especialistas, la intervención psicológica con los maltratadores es posible, particularmente si los sujetos cuentan con una mínima motivación para el cambio.

Otro argumento que justifica el invertir recursos en el desarrollo de programas de intervención con hombres que ejercen violencia contra su pareja es un dato proporcionado por el Instituto Vasco de la Mujer, que revela que aproximadamente el 40% de las mujeres cuya pareja fracasaba en la terapia tomaba la decisión de separarse, lo que lleva a pensar que el resultado negativo del trabajo con los agresores sirve, cuando menos, como un estímulo para favorecer que las mujeres se separen de ellos y rehagan su vida; cifras que son coincidentes con la experiencia mexicana.

Siempre para los especialistas como Echeburúa, las razones para realizar un tratamiento con los hombres violentos con sus parejas se resumen a:

- ♀ En caso de separación de la pareja:
 - ✔ Riesgo de homicidio contra la ex esposa;
 - ✔ Acoso, hostigamiento y reiteración de la violencia;
 - ✔ Relación obligada de la mujer con el agresor por diversos vínculos (familiares, económicos, sociales, etc.) que la ponen en peligro de ser maltratada;
 - ✔ Posibilidad de reincidencia de los malos tratos con otra mujer.
- ♀ Casos de convivencia de la pareja:
 - ✔ Peligro de que el maltrato continúe o de que, si cesó anteriormente, aparezca de nuevo;
 - ✔ Alta probabilidad de que la violencia se extienda a otros miembros de la familia (hijos e hijas, personas mayores, etc.);
 - ✔ Malestar psicológico del agresor, de la víctima y del resto de las personas que conviven en el hogar.

Presentación de los protocolos adaptados al estado de Veracruz

Los protocolos para la Prevención, Atención, Erradicación y Sanción de la violencia contra las mujeres⁵ y niñas son integrales y buscan la participación del Estado en coordinación con la sociedad civil para transformar la vida de las mujeres víctimas de violencia.

El tratamiento de la violencia contra las mujeres implica el reconocimiento de su carácter multidimensional, lo que se traduce en una atención integral, sistémica y multidisciplinar de los factores que inciden sobre la misma. Por ello, se requiere una actuación coordinada de todas las áreas con competencia en la materia y con criterios idóneos y profesionales análogos que permitan la adopción de medidas rápidas y eficaces.

El Estado de Veracruz, en su aspiración por consolidar una vida plena de derechos en una cultura libre de violencia para todos/as sus ciudadanos/as, tiene como prioridad eliminar la violencia de que son sujetas las mujeres, niñas y personas con identidad de género femenina que se traduzca en acciones que garanticen la erradicación de la desigualdad y asimetrías de sus derechos.

El protocolo de Prevención hace necesario combatir la violencia contra las mujeres, desde las causas estructurales que la hacen posible para evitar se ejerza la violencia. Se busca eliminar las condiciones que han permitido el surgimiento de la violencia de género y cuestiona el modelo dominante que denigra a las mujeres. La Prevención promueve la sensibilización y concientización del reconocimiento pleno de los derechos humanos de las mujeres y niñas, las revalora como sujetos e impulsa su participación efectiva como ciudadanas.

La Prevención activa mecanismos, estrategias y líneas de acción donde intervienen distintos actores sociales en diversas instancias: salud, educación, comunicación, etc. Y en diversos niveles: familiar, comunitario, institucional. Incluye la formación y capacitación de las y los servidores públicos, la difusión de los derechos humanos de las mujeres, la vinculación entre sectores, el diseño de contenidos y materiales, el seguimiento, la evaluación.

Conceptos básicos

¿Qué es perspectiva de Género?

La perspectiva de género es, en palabras de Pérez Duarte⁶: “un enfoque analítico y metodológico que tiene como fundamento la teoría de género (...) visualiza a hombres y mujeres en tanto sujetos históricos, contruidos socialmente, producto de una organización social determinada.” Esta perspectiva deriva de la teoría de género, que se constituye de los planteamientos teóricos, filosóficos, éticos y políticos requeridos para comprender la red de relaciones complejas de poder que determina la desigualdad entre hombres y mujeres.

Al hablar de perspectiva de género, no se trata de exclusivamente mujeres, sino de todas las relaciones de poder entre los sexos y los géneros. Entre estas relaciones se cuentan las de parentesco, económicas, políticas, educativas, laborales, etcétera; es decir, todas aquellas que se presentan en las dimensiones de la vida cotidiana; no obstante, se ha demostrado que son las mujeres quienes reciben violencia de forma

⁵ Al decir mujeres nos referimos a seres humanos de sexo femenino desde el nacimiento hasta la muerte.

⁶ Pérez- Duarte, A. Derecho de familia. FCE. México 2007.p34.

sistemática y estructural, por lo que el foco está puesto en sus necesidades, problemáticas y derechos, ya que en términos generales, son los hombres quienes históricamente se encuentran en posiciones hegemónicas, de poder y dominio.

Partiendo de estas desigualdades, el aporte de la perspectiva de género es el cuestionar, analizar y proponer nuevas formas de vivir y visualizar los géneros, en sociedades respetuosas de la diversidad y los derechos humanos, partiendo de que hay diferencias que pueden implicar inequidad y desigualdad. Es decir, estas implicaciones deben transformarse para transitar a una cultura libre de violencia, comprensiva y justa.

Identidades de Género

El abordaje de las identidades de género implica la multidisciplina para tener un panorama holístico del fenómeno; el término género que resulta de utilidad, es el propuesto por Robert Stoller en 1968, quién inició con la diferencia conceptual entre sexo y género para comprender casos en los cuales no existía adecuación entre el sexo de una persona y la vivencia y desarrollo social de su personalidad. Este concepto es resultado de un proceso de construcción social mediante el que se adjudican simbólicamente expectativas y valores que cada cultura atribuye a los hombres y las mujeres. El género se diferencia del sexo, porque el primero es una construcción cultural, un aprendizaje, el resultado de un proceso de formación y socialización, en tanto que el sexo corresponde a las diferencias biológicas y físicas entre mujeres y hombres.

Siguiendo esta línea, el género es el contenido ideado, deseado e impuesto por cada cultura para que las personas se formen como hombres o como mujeres de manera claramente diferenciada; para que se identifiquen con las maneras de pensar, desear, sentir y actuar establecidas como necesarias, adecuadas, irrefutables y válidas, sanas y normales para cada cual. La identidad de género es la manera en que cada persona logra, frente a sí misma y frente a las demás, ser hombre o mujer de acuerdo con lo establecido por su cultura y la sociedad en que vive. Es el proceso en el que los particulares se identifican con el desiderátum genérico, se reconocen en él y lo asumen.⁷

Es preciso modificar la condición de género y transitar hacia una nueva cultura de género que se basa en la mismidad, la sororidad y la solidaridad, como valores éticos y como metodologías políticas para generarla. No obstante no son sólo puntos de partida sino además fines de esa cultura. Son también los finos hilos del sentido que guía nuestras decisiones y prioridades y nuestros proceder. La solidaridad entre mujeres y hombres se apoya en la igualdad como principio ético-político de las relaciones entre los géneros, y en la justicia genérica como un objetivo compartido por mujeres y hombres.⁸

Mujeres-hombres: lo natural y lo construido

En otras palabras, el género no proviene de la naturaleza, sino que se refiere a los roles socioculturales que mujeres y hombres practican en la vida cotidiana. Como consecuencia de ese aprendizaje cultural, unos y otras manifiestan los roles e identidades que les han sido asignados por el género. De ahí, la preponderancia de lo masculino y la subalternidad de lo femenino que definen las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres y dan origen de la violencia de género.

Es posible indicar el sexo como la serie de elementos naturales (gonádicos, hormonales, musculares, óseos, genitales) que sirven como clasificadores socioculturales y el género como los aspectos simbólicos, culturales, arbitrarios, de la identificación-producción de los comportamientos, deseos y nombres que se designan como femenino o masculino.

Por otra parte, lo biológico no existe en sí desligado de connotaciones simbolizadas, que entremezclan el conocimiento y el poder. Al asumir la visión antropológica, partimos que la exploración, observación y vivencia de los cuerpos no es totalmente individual, sino socializada. Por ello, se presenta una paradoja: mientras que las identidades femenina y masculina se construyen culturalmente, son vividas, por lo general, como algo natural e incuestionable.

⁷ Cazés Menache, D. Nociones y definiciones básicas de la perspectiva de género. Recuperado en la web el 28 de marzo 2012 http://www.robertexto.com/archivo17/nociones_genero.htm#Semejanzas

⁸ Lagarde, M. Identidad de género y derechos humanos .La construcción de las humanas. Recuperado en la web el 28 de marzo 2012 http://200.4.48.30/SeminarioCETis/Documentos/Doc_basicos/5_biblioteca_virtual/3_d_h_mujeres/24.pdf

La asignación sexo-genérica marca las obligaciones, prohibiciones y atributos eróticos, económicos, sociales, culturales, psicológicos, de identidad y políticos, aunque en la práctica esto es bastante más móvil de lo que parece. En la orientación de Lacan, ser hombre o mujer está asociado con un proceso de sexuación de una estructura simbólica, que hace existir seres hablantes que se encuentran todos en la función fálica (a los que podemos denominar hombres) y seres hablantes que no están todos en la función fálica (a quienes podemos denominar mujeres). En términos amplios, la biología, no determinan la identidad de género. Al contrario, se modifica o revierte la investidura biológica del cuerpo desde el orden imaginario, que incluye la identidad, conciencia, autodeterminación, percepción y valoración del cuerpo y simultáneamente, en las elaboraciones simbólicas, conformadas entre otros aspectos por el empuje de la búsqueda de un significante, de una estructuración, el impulso del deseo. Hay hombres que transitan hacia lo que socialmente se designa como mujer o viceversa.

Masculinidades y paternidades.

Los esquemas culturales de asignación de funciones de género en la vida pública y privada se han ido adaptando a las transformaciones determinadas por el proceso macro estructural (como la globalización) colocando a los individuos frente a formas inéditas de convivencia que a su vez, provocan transformaciones en las sociedades. En estos procesos, los varones se enfrentan a la modificación de prácticas tradicionales de relación con la mujer y la familia.

Este panorama ha generado comportamientos y respuestas agresivas contra las mujeres y nuevas prácticas de atención a los hijos y el hogar, con lo que se puede analizar diferentes dimensiones de lo que social y culturalmente se espera de los hombres para identificar comportamientos, prácticas y actitudes que obstaculizan la igualdad de trato, de oportunidades, de acceso a los bienes, servicios y desarrollo en general.

El estudio de las masculinidades ayuda a comprender la prevalencia de un modelo tradicional que ubica a los varones en una posición de poder y autoridad sobre las mujeres; es decir, la masculinidad se define como "Las expectativas sociales y culturales del comportamiento de los hombres" ⁹ y se manifiesta en las relaciones de género, se expresa espacial y materialmente por medio de prácticas y se codifica dentro de los espacios sociales. A su vez, es dinámica y sujeta a negociación, especialmente en situaciones en las cuales existen cambios en las estructuras y relaciones sociales y de poder. Existen distintas masculinidades dentro de una sociedad y se define en relación con lo "No-masculino". Se asocia con "Cuerpos, objetos, lugares y espacios mucho más allá de cuestiones biológicas y sexuales"¹⁰ y se define, se negocia y se transforma por medio de prácticas culturales; entonces tiene tanto una expresión material, como simbólica y metafórica.

Ese es el sentido que pretende resaltar estos protocolos: la transformación de la masculinidad interiorizada, sabiendo que implica un gran esfuerzo personal y colectivo.

¿Qué es violencia de género?

Se reconoce que la violencia contra las mujeres es una expresión de estructuras sociales basadas en la desigualdad y el abuso de poder, fundamentados, a su vez, en la asignación de roles diferentes a mujeres y hombres en función de su sexo, y del otorgamiento de un valor superior a los considerados como masculinos; se reconoce que mitos y arquetipos que se encuentran en la base de la cultura nacional, dan forma a las estructuras sociales que generan, reproducen y multiplican la violencia en general, y la violencia de género contra las mujeres en particular.

⁹ Van Hoven y Hoschelmann, *Spaces of Masculinities*, Routledge, New York.2005

¹⁰ ídem.

Esta situación que se ha referido al reconocimiento de la ciudadanía de las mujeres, se traslada a todos los otros campos de la vida económica y social en donde las inequidades de género ponen en desventaja a las mujeres en todos los terrenos, como una constante en sociedades patriarcales, como la veracruzana.

La Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer y ha manifestado su preocupación por que la violencia contra la mujer es un obstáculo para la igualdad, el desarrollo y la paz y ha reconocido que “la violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer, y que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto del hombre”¹¹

Además de definir el fenómeno, la Declaración establece las obligaciones de los Estados en el combate de este fenómeno, entre las cuales figuran: condenar la violencia contra las mujeres sin invocar costumbres, tradiciones o consideraciones religiosas que le permitan eludir este compromiso, y aplicar todos los medios y las políticas apropiados para eliminar esta violencia.

Se presenta aquí el artículo 2 de la Convención Belém do Pará, que refiere el concepto de violencia que se utilizará:

Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer y que comprende, entre otros, violación, maltrato y/o abuso sexual;
- Que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.
- Que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.

En el marco internacional, la Convención Belém do Pará, en su artículo 7, recuerda a los Estados miembros, entre los que figura México, el deber de adoptar medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y niñas.

Así mismo en los artículos 8, 9 y 10 se manifiestan las condiciones y recursos necesarios para materializar los servicios de atención encaminados a eliminar la violencia contra las mujeres y a informar sobre las medidas adoptadas para cumplir tal propósito.

En México, es a partir de febrero de 2007, entró en vigencia la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia¹² que en su artículo 1 señala: La ley tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios

¹¹ Declaración Sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104 del 23 de febrero de 1993, preámbulo, 6º párrafo.

¹² LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA. Última Reforma DOF 28-01-2011.

para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Para consolidar la obligatoriedad de la ley, se añadió un párrafo reformado en 2009, que contempla que las disposiciones de esta ley son de orden público, interés social y de observancia general en la República Mexicana.

Concretamente en Veracruz, desde 2008, se cuenta con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como su correspondiente Reglamento para garantizar su operación y cumplimiento.

Es en este último instrumento, donde se menciona el carácter de la atención, en sus artículos 22 y 23:

Artículo 22. La Atención tiene como objetivo, garantizar la seguridad de las mujeres, su integridad, su libertad, su dignidad y su vida e incluye servicios integrales especializados tanto médicos, psicológicos, jurídicos, como económicos y sociales.

Artículo 23. La finalidad de las medidas de la Atención es el reconocimiento, goce y ejercicio pleno de los Derechos Humanos de las Mujeres y su Empoderamiento.

En términos más específicos el Reglamento de Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, en su capítulo V señala la creación de las Unidades de Atención Integral y Protección a las mujeres y niñas. Para especificar las funciones de las Unidades, el artículo 39 detalla:

- I. Fomentar el desarrollo social desde la visión de promoción integral y respeto a los derechos humanos de las mujeres, bajo los principios de igualdad sustantiva y no discriminación.
- II. Promover el conocimiento de los derechos, de los procesos y de los mecanismos para acceder a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y las niñas.
- III. Realizar acciones tendientes a mejorar las condiciones de las mujeres que se encuentren en situación de exclusión y pobreza.
- IV. Aplicar las medidas reeducativas, integrales, especializadas y gratuitas a las personas agresoras que acudan voluntariamente o por mandato judicial.

Avances en torno a la atención de mujeres víctimas de violencia de género en el estado de Veracruz.

Como instrumentos y orientadores de la atención a mujeres, niñas y personas con identidad de género femenina, Veracruz cuenta con el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y las Niñas, que crea los mecanismos para recabar, de manera homogénea, la información sobre la violencia contra las mujeres, e integrarla al Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres así como a los Diagnósticos Estatal y Nacional sobre todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas. Todas las medidas que lleven a cabo los gobiernos estatal y municipal deberán ser realizadas sin discriminación alguna; por ello, considerarán el idioma, la edad, la condición social, la condición étnica, la preferencia sexual, o cualquier otra condición.

Un actor más, lo constituye el Instituto Veracruzano de las Mujeres que a través de varios instrumentos como el Programa de Apoyo a Instancias de Mujeres de las Entidades Federativas (PAIMEF) o el Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género busca instrumentar el combate la inequidad de género y desigualdad social.

Se cuenta además con la Guía de operación del módulo de atención a la violencia, realizada por el Instituto Veracruzano de las Mujeres y un Protocolo de Atención a mujeres víctimas en refugios.

Un avance más en cuanto a la atención se publicó recientemente en la gaceta oficial mediante la cual se establecen las directrices para la elaboración del manual de procesos de atención a víctimas de violencia de género, familiar, sexual y de trata de personas para la PGJ. Sobre atención a mujeres, el IVM cuenta con una guía de atención, Secretaría de Salud cuenta con la NOM 046 y PGJ está por sacar su protocolo para la investigación de los delitos de género y cuenta también con un protocolo de atención.

Aunque son muchos los desafíos que aún presenta la atención a mujeres, niñas y personas con identidad de género femenino que sufren violencia, se vislumbra un camino amplio de oportunidades donde poder intervenir.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

ASPECTOS GENERALES

El presente protocolo es una herramienta que pretende orientar y guiar teórica – metodológica y prácticamente, el trabajo de las personas que laboran en los diversos centros y dependencias de atención a la violencia contra las mujeres. El personal debe brindar servicios oportunos, multidisciplinarios, interinstitucionales, profesionales e integrales, dirigidos a atender las necesidades y solicitudes de las mujeres víctimas de violencia, para así, brindarles alternativas encaminadas a una mejor calidad de vida.

En virtud del reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un problema que deben atender los gobiernos y al haberse hecho visibles las graves consecuencias que esta causa y la magnitud de mujeres que a lo largo de su vida se ven afectadas por violencia de género en sus distintos tipos y modalidades, se han tomado diversas medidas desde hace algunos años para atender esta problemática.

Por la diversidad de dinámicas que presentan los casos de violencia, la correlación interinstitucional para su atención y la diversidad de enfoques con la que se presta, es necesaria la implementación de un Protocolo de Atención que unifique y sistematice los procedimientos, competencias e instrumentos que tienen las diferentes instituciones y organismos para optimizar los modelos de atención vinculados a esta problemática, manteniendo sensibilizado y capacitado a su personal, de acuerdo a la Ley de acceso del estado.

Entre las medidas tomadas en los últimos años, se ha hecho énfasis en el diseño de políticas públicas transversales con enfoque de género, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres. El marco jurídico se ha ido modificando a fin de generar las mínimas condiciones para garantizar los derechos de las mujeres. Dentro de las acciones emprendidas, destaca la difusión de dichos derechos y de la violencia como un delito que se puede denunciar y cuyas secuelas se deben atender, con ello la demanda de servicios de atención se ha incrementado.

En consecuencia, se reconoce que la atención de la violencia contra las mujeres no puede ser improvisada, sino que requiere más bien de la articulación metodológica y la homologación de criterios para alinear el desempeño de los equipos de trabajo que la atienden. Por ello se consideró que la creación y desarrollo del presente protocolo, viene a llenar un vacío metodológico en la atención a la violencia contra las mujeres y es una herramienta indispensable de consulta, guía y referencia para las instituciones así como para las organizaciones civiles que atienden violencia de género y que desean encontrar un método general que funcione como instrumento que facilita la atención y una adecuada actuación de las y los profesionales que brindan servicios de manera directa a estos casos.

Objetivo

Proporcionar saberes conceptuales, metodológicos y axiológicos que garanticen la homologación y regionalización/contextualización de los procedimientos de actuación de las y los profesionales y personas expertas comunitarias que atienden los casos de violencia contra las mujeres y personas con identidad genérica femenina en un marco de derechos humanos, ciudadanía de las mujeres, interculturalidad y perspectiva de género con el fin de que las mujeres víctimas de violencia reciban la atención que necesitan con dignidad, confidencialidad, profesionalismo y eficacia.

Enfoque del Protocolo

El enfoque del protocolo es la perspectiva de género, ciudadanía y derechos de las mujeres y niñas. Así mismo, contempla brindar una atención integral y de calidad para las mujeres víctimas de violencia. Las acciones están centradas en las mujeres y niñas, sus necesidades y expectativas.

Características de la atención

Los servicios de orientación y atención a la violencia que viven las mujeres deben ser funcionales y resolver el máximo posible de necesidades o solicitudes de una persona en situación de violencia.

Se caracterizan por hacerlo en el menor tiempo posible en cuanto a las solicitudes o necesidades relacionadas con cuestiones jurídicas, médicas y educativas; en cuanto al área psicológica, deberán adecuarse y respetar el proceso de las personas en situación de violencia, procurando el menor desgaste físico y emocional para la víctima y para el personal.

Atienden a las mujeres, considerando la multidimensionalidad de cada caso, es decir, considerando la complejidad de una situación de violencia que involucra a diversas dinámicas y actores/as, por lo tanto, los servicios de atención deben ser integrales e interdisciplinarios. Esto no significa que todas las demandas y necesidades serán satisfechas en el centro o institución de atención, sin embargo, su personal debe estar facultado para referir a las instancias que puedan satisfacer el mayor número de necesidades de la persona que solicita los servicios, con la finalidad de que gracias a la atención acceda a una vida libre de violencia con todas sus implicaciones.

La atención contará con las siguientes características:

- ♀ Integral: atiende todas las necesidades derivadas de la violación de los derechos de las mujeres abarcando las distintas áreas.
 - ♀ Gratuita: sin costo para la población como parte de los derechos de la ciudadanía.
 - ♀ Confidencial: para generar confianza en las usuarias así como garantizar sus derechos a la protección de datos personales y evitar la estigmatización.
 - ♀ Especializada: la atención es realizada por un personal capacitado y especializado en el área de atención de violencia en contra de las mujeres.
 - ♀ Cálida: la atención se brinda con empatía, sensibilidad, respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona.
 - ♀ Transparente: información actualizada y veraz sobre la viabilidad y evolución del proceso legal.
 - ♀ Voluntaria: no se obliga a las mujeres a recibir atención, salvo que se trate de una niña o adolescente que se rehúse a la misma y que ésta sea determinante para su desarrollo psicoemocional o para un proceso legal que se persigue de oficio.
 - ♀ Oportuna: se brinda en el momento que las mujeres lo requieren y solicitan, tomando en cuenta los términos legales del proceso, así como las capacidades institucionales.
 - ♀ Clara: la información se brinda en forma sencilla para hacerla de fácil comprensión de los términos legales por la usuaria.
 - ♀ Honesta: de ninguna manera se condicionará el servicio al pago de gratificaciones en dinero o especie.
 - ♀ Concisa: se brinda información puntual y precisa sobre el tema en el cuál se va a dar la atención jurídica.
 - ♀ Profesional: es realizado por personal especializado y/o con título y cédula profesional en el área en la que se desempeña, sensibilizado en materia de género, derechos y ciudadanía de las mujeres.
 - ♀ Eficaz: proporciona alternativas reales, concretas y puntuales para solucionar y garantizar el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia.
- Intercultural. Dado que también se atiende a mujeres y niñas pertenecientes a los pueblos originarios del estado y de otras partes del país, así como también provenientes de Centroamérica.

Perfil de la Usuaria

Las mujeres víctimas de violencia, personas con identidad de género heterodoxa en cualesquiera de sus tipos (física, psicológica, económica, patrimonial, sexual) y modalidades (familiar, laboral, docente, comunitaria, feminicida, obstétrica) que soliciten atención en los centros, unidades, personal experto comunitario y demás instituciones de atención del país, municipio, región, comunidad y localidad, así como para sus hijas e hijos, testigos o víctimas de violencia de género sin importar nivel socioeconómico, escolaridad, edad, origen étnico, situación migratoria, con alguna discapacidad visual, auditiva intelectual y/o motora son las usuarias de estos servicios y a ellas debe dirigirse la aplicación de este protocolo.

Instituciones Responsables de su Aplicación

Todas aquéllas instituciones que tienen dentro de sus atribuciones la atención a mujeres que se encuentran en situación de violencia, como las Secretarías de Salud, las Procuradurías Generales de Justicia, las Secretarías de Seguridad Pública, los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia y los mecanismos para el adelanto de las mujeres tanto estatales como municipales.

Entre las principales herramientas para la atención destaca la vinculación entre las diversas instituciones que trabajan la atención a mujeres que viven violencia, apoyándose con sus instalaciones, su personal capacitado, recursos económicos y humanos.

Competencias profesionales

Las instituciones que brindan atención a la violencia contra las mujeres deben contar con personal competente para desempeñar las funciones que se establecen desde los enfoques antes mencionados y en virtud de que se busca la integralidad de la atención, éstas deben cubrir cuando menos las áreas de psicología, trabajo social, médica, legal, infantil y capacitación a las mujeres.

En caso de no contar con alguno de estos servicios deben ofrecer referencia de casos a instituciones competentes y confiables para complementar la atención.

Características del personal que brinda atención

Se trata de personas por cuya formación profesional son aptas para brindar orientación, atención y procesos terapéuticos, a las víctimas de violencia de género y cuando sea necesario a familiares y testigos de la misma.

Las personas integrantes del equipo de atención a la violencia contra las mujeres, deben formarse en los temas de equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente a nivel nacional y estatal, dinámicas de la violencia contra las mujeres según sus tipos y modalidades, así como sus secuelas físicas y emocionales, los servicios disponibles a nivel local, estatal y nacional, técnicas de intervención psicológica, técnicas y nuevos métodos terapéuticos, técnicas de litigio civil y penal y estar en continua actualización.

Habilidades

Este personal debe contar, al menos, con los siguientes conocimientos y habilidades:

- ♀ Conocimiento de la legislación internacional, nacional y local aplicable.
- ♀ Capacidad para otorgar soluciones viables y con responsabilidad ante la situación de violencia y las condiciones en las que se encuentra la víctima.
- ♀ Escucha activa y empática de las demandas y necesidades.
- ♀ Interés en la resolución de la problemática.
- ♀ Conocimientos de las posibles referencias institucionales.
- ♀ Reconocimiento y respeto por la diversidad en todas sus formas.
- ♀ Conocimiento de pruebas, técnicas, dinámicas y teorías tanto para valorar el daño sufrido como para atenderlo y sobreponerse a éste.
- ♀ Conocimiento de las secuelas, trastornos físicos y emocionales causados por la violencia en las distintas etapas de la vida.
- ♀ Conocimiento de herramientas, técnicas y dinámicas para la detección y potenciación de recursos personales orientados a generar autonomía y empoderamiento en las mujeres atendidas.
- ♀ Tolerancia a la frustración y creatividad para la búsqueda de soluciones.
- ♀ Conocimiento de los recursos disponibles en la entidad federativa para referir los casos de violencia.
- ♀ Dominio de técnicas, procedimientos y teorías propias del área de desempeño de personal para la atención a la violencia.
- ♀ Trabajo en equipo.

Se integran equipos de trabajo con profesionistas de las áreas de psicología, medicina, sociología, trabajo social y derecho que atiendan a las mujeres víctimas de violencia en los centros de atención a la violencia.

El equipo debe estar formado y seleccionado específicamente para ofrecer los distintos servicios, reconociendo las necesidades y secuelas que la violencia causa en mujeres y desde una perspectiva de género, derechos humanos y ciudadanía de las mujeres.

Debido a una cuestión de confianza y empatía se recomienda ampliamente que el personal sea conformado mayoritariamente por mujeres. Es recomendable que la persona sea mayor de 22 años debido a que se requiere de madurez y experiencia en la problemática de violencia a nivel psicológico, legal, médico o de trabajo social, así como el manejo de emociones, gestiones, litigios y situaciones críticas.

Debe tener experiencia en atención a la violencia. Se requieren conocimientos amplios en violencia de género, roles de género, adicciones, estereotipos sociales, teoría de género, secuelas de violencia de género. Así como conocimientos administrativos y de computación básicos.

El personal debe ser sensible y tener conocimiento de las necesidades emocionales, psicológicas, legales, de salud y gestiones sociales de las mujeres en situación de violencia; debe ser cordial y tolerante en su trato, tener amplio criterio y ser flexible para el manejo de personas emocionalmente afectadas; debe poseer habilidad para desarrollar y mantener motivado al equipo de trabajo colaborador, así como la habilidad de detectar, negociar y apoyar la solución de conflictos individuales y grupales; debe estar sensibilizado con el tema de género y tener creatividad para ofrecer respuestas y soluciones. Así mismo, el personal debe estar capacitado en temas de equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente a nivel nacional y estatal, dinámicas de la violencia contra las mujeres según sus tipos y modalidades, así como sus secuelas físicas y emocionales.

Es muy importante que tenga una escucha activa, un manejo adecuado de la voz, voluntad de servicio para un mejor desarrollo de su labor y debe tener conocimiento de las herramientas para realizar su labor y del marco normativo vigente y aplicable para casos de violencia.

Momento de aplicación

La atención se brinda al momento en que una mujer que vive violencia solicita atención accediendo a través de alguna de las formas de contacto con el centro o institución de atención, sea ésta vía telefónica, presencial, internet o por canalización según competa.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Detección

En esta etapa del procedimiento se establecen las primeras necesidades de atención en función de lo siguiente:

- ♀ Tipos y modalidades de violencia que motivaron la solicitud de atención por parte de la víctima.
- ♀ El nivel de afectación y daño a nivel físico y emocional y en la violación de sus derechos.
- ♀ Nivel de riesgo que enfrenta la víctima en función del nivel de peligrosidad del agresor, nivel de indefensión de la víctima y nivel de incidencia de la violencia vivida.
- ♀ Necesidades y requerimientos de atención expresos o manifiestos de la víctima.

Orientación/Referencia

En caso de que el servicio requerido por la víctima no se brinde en la institución o centro, deberá procederse a referirla a una instancia confiable para su atención e informarle de la red de servicios a su disposición tanto en la entidad federativa como en algún otro lugar del país o extranjero.

Valoración del Caso

Valoración de prioridades de atención en conjunto con la víctima y canalización a las áreas correspondientes para recibir atención según sea el caso, pudiendo ser al área legal, médica, psicológica o de trabajo social, tomando en consideración los elementos vistos en la detección, nivel de riesgo, peligrosidad del agresor y priorización de necesidades de atención.

Planeación y Diseño de la Atención

Una vez que la mujer y el personal que valoró su caso han decidido que se establezca un proceso de atención, se procede a:

- ♀ Planear la periodicidad de sesiones en las áreas que el caso requiera;
- ♀ Establecer en conjunto con la usuaria los primeros objetivos de la atención;
- ♀ Diseñar en conjunto con la usuaria la intervención, es decir tener claridad del proceso a seguir en su caso. Generalmente implica la intercomunicación de áreas brindando atención psicológica, legal, médica y de trabajo social de manera simultánea a fin de alcanzar en el menor tiempo posible y al menor costo para la víctima y para el personal el alcance de los objetivos de la usuaria.

IMPLEMENTACIÓN POR ÁREA DE ATENCIÓN

Para cada una de las áreas de atención se establecen las metas de trabajo según los objetivos de la usuaria, mismas que podrán ajustarse o redefinirse conforme así se requiera como producto de la evaluación de progreso del caso.

La atención se brinda de manera articulada y teniendo reuniones periódicas del equipo técnico del centro o institución para monitorear el avance de la mujer en torno a sus propios objetivos. En materia de implementación de la atención, cada área debe tener su procedimiento específico, sin embargo es preciso que a las dependencias que aplicarán este protocolo se aseguren de:

- ♀ Identificar y comprometer a las instancias o dependencias de gobiernos estatales y municipales (Seguridad Pública Estatal, Secretaría de Salud, CDI (Área de salud), Protección civil, DIF, IMM, Secretaría del trabajo) que den atención directa en cuestión de violencia de género.
 - ♀ La Creación y Fortalecimiento en Trabajo en redes interinstitucionales, (Registro civil, SEV, IVE, Pastorales y el CESEM).
 - ♀ Incorporar grupos organizaciones civiles, para ayuden y acompañen el proceso de atención.
 - ♀ Crear un directorio socializado entre Instituciones y redes civiles.
- Implementar mesas interinstitucionales de atención y acompañamiento a personas que enfrenten violencia de género, estas mesas deben de estar conformadas por personal formado en PEG en las siguientes líneas: médico, jurídico, psicológico, cuidado de niñas y niños, trabajo social y orientación laboral; que estas funcionen a nivel municipal.

A continuación se desglosan algunos elementos básicos del mismo por áreas:

Área de trabajo social

Es un instrumento general de uso interno para orientar el proceder del personal de trabajo social, encargado de atender mujeres víctimas de violencia en las instituciones y centros de atención, mismo que se desglosa a continuación:

- ♀ Bienvenida a la usuaria.
- ♀ Detección de necesidades.
- ♀ Intervención en crisis o contención.
- ♀ Registro del caso, según compete, en el expediente único haciendo uso de un formato de entrevista inicial que será parte del expediente.
- ♀ Canalización de la usuaria o usuario (infante) al área de atención que se requiera según las prioridades y necesidades del caso.
- ♀ Evaluación integral del caso con el equipo técnico.
- ♀ Visitas domiciliarias y monitoreo de progreso del caso.
- ♀ Conclusión de la atención y cierre de expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.
- ♀ Dar seguimiento durante el proceso y seguimiento del caso posterior al cierre de expediente

Área jurídica

Es una herramienta que describe el procedimiento a seguir en la atención legal que se brinda en la institución o centro de atención con calidad y calidez, independientemente del acompañamiento que se le deba dar a la víctima en caso de que decida denunciar o acudir a tribunales.

Tiene como objetivo definir y clarificar los derechos violados a raíz de la violencia vivida y el curso de acción desde el área legal según las necesidades y objetivos de la usuaria, así como las posibilidades de intervención por parte del personal para promover el acceso a la justicia y la restauración de derechos. Involucra una serie de actividades, dinámicas o procesos para llevar a cabo el objetivo del presente protocolo.

- ♀ Bienvenida a la usuaria y presentación de la abogada/o.
- ♀ Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad.
- ♀ Entrevista a la usuaria para obtener la información necesaria a fin de determinar la forma de proceder.
- ♀ Proponer alternativas de solución e intervención legal ante la problemática de violencia.
- ♀ Elección de la usuaria sobre el procedimiento legal que considere pertinente.
- ♀ Respetar la decisión de la usuaria y explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del proceso, de ser este el caso.
- ♀ Abrir expediente o bien llenar formato de primera vez si se trata solo de una asesoría.
- ♀ Dar continuidad al proceso seleccionado según sus requerimientos.
- ♀ Monitorear la evolución del caso y brindar acompañamientos en lo posible, de ser necesario.
- ♀ Cierre de expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.

Área médica

Es una herramienta que describe el procedimiento a seguir en la atención médica que se brindan en la unidad de manera oportuna, con calidad y calidez.

Se aplica cuando el servicio es solicitado por una mujer en situación de violencia que se encuentra afectada en su salud física, incluso que presenta lesiones, heridas, hematomas u otro tipo de secuelas de la violencia, en todo caso, debe atenderse lo dispuesto en la NOM 046-200 de la Secretaría de Salud.

Su objetivo es definir y clarificar el procedimiento de atención del área médica a fin de prevenir mayores daños físicos a la víctima, revertir los ya causados y contribuir a una vida sin violencia desde la medicina preventiva.

- ♀ Bienvenida a la usuaria y presentación de la enfermera/o, médica/o, sea esta alópata o tradicional.
- ♀ Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad.
- ♀ Revisión física de la usuaria.
- ♀ Apertura de expediente.
- ♀ Realización de diagnóstico.
- ♀ Atención a las secuelas físicas de la violencia que sean atendibles en la institución o centro de atención.
- ♀ Referencia a servicios hospitalarios, especializados o de urgencia según competencia.
- ♀ Monitoreo de evolución del caso.
- ♀ Ajustes al tratamiento de ser necesario.

- ♀ Cierre del expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.

Área psicológica

Es una herramienta que describe el conjunto de procedimientos psicológicos que se utilizan para la atención a las mujeres en situación de violencia, afectadas emocionalmente o que requieren herramientas para potenciar sus decisiones, autonomía y ejercicio de derechos. Se aplica cuando una mujer que vive violencia emocional se presenta en la institución o centro de atención o cuando una persona llega a los servicios en una situación de crisis emocional.

Su objetivo es brindar información u orientación sobre las afectaciones psicológicas causadas por la violencia, concientizar a las personas de la posibilidad de vivir una vida libre de violencia y brindar atención cuando se solicite a través un plan terapéutico a fin de revertir los daños causados y acrecentar la autoestima, autonomía y empoderamiento de las mujeres, para que puedan en un futuro vivir una vida de violencia y en el ejercicio pleno de sus derechos.

- ♀ Bienvenida y registro del caso.
- ♀ Detección de necesidades.
- ♀ Intervención en crisis y contención.
- ♀ Orientación para los casos que llegan por única vez.
- ♀ Atención psicológica según la aplicación de entrevista inicial.
- ♀ Valoración del caso y exploración de alternativas terapéuticas.
- ♀ Reconocimiento de objetivos de la usuaria para recibir la atención.
- ♀ Diseño del plan terapéutico en conjunción con la usuaria.
- ♀ Monitoreo de progreso de la atención.
- ♀ Ajustes al tratamiento de ser necesario.
- ♀ Alta temporal o cierre del caso y expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.
- ♀ Acompañamiento permanente a la usuaria en las diferentes áreas del proceso.

Monitoreo del Plan de Intervención al interior del Centro de Atención

El plan de intervención, su progreso y avance se hace a su vez de manera conjunta con las personas responsables del caso en cada una de las áreas, para valorar el progreso de la usuaria en el alcance de sus objetivos, detectar las áreas de oportunidad, retroalimentar a un área con los hallazgos, avances o limitaciones de las otras, a fin de hacer ajustes a la misma para potenciar el alcance de los objetivos. Para ello deben diseñarse instrumentos que permitan medir el avance cualitativo o cuantitativo de los objetivos y constatar el resultado del monitoreo con la usuaria, toda vez que es ésta la experta en su vida y quien debe tomar las decisiones para el éxito de la atención.

Cierre del caso

Una vez concluidos todos los procesos de atención en las diversas áreas del centro o institución, se procede a cerrar el expediente único de atención.

Evaluación

La evaluación del servicio será realizado por las usuarias del mismo, así como entre colegas y las superiores jerárquicas. Se considera que el propio personal emita opiniones de evaluación de los servicios prestados por la institución, considerando los parámetros de actuación definidos.

Según la evaluación de resultados obtenidos con los servicios brindados, se considerará que deba o no haber seguimiento del caso, particularmente si la mujer no ha abandonado la relación o el lugar en el que solía vivir violencia.

Seguimiento

El seguimiento se diseña para cada caso de manera específica considerando los riesgos de regresar a la situación de violencia, de ver imposibilitados los planes de vivir libre de ésta o cuando ha habido abandono del proceso.

El seguimiento puede hacerse desde el área de trabajo social a través de llamadas, visitas domiciliarias o al centro de trabajo de la usuaria o a través del correo electrónico. También pueden hacerlo el personal de las áreas específicas según compete. También incluye a las instituciones a las que se ha referido a la usuaria sean estas judiciales, de salud, refugios, de empleo entre otras. Tiene la finalidad de asegurarse que se está brindando una atención de calidad a la víctima, acorde con sus necesidades y objetivos.

