



Proyecto:

“Aplicación de los Protocolos de Actuación para la elaboración de un Programa Estatal de Prevención de la Violencia de Género, la Atención de Mujeres Víctimas de Violencia de Género, el Acompañamiento de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género ante las Instancias de Justicia, la Intervención con Agresores de Mujeres y de Contención Emocional para el Personal que atiende a mujeres víctimas de violencia”.

*Grupo Guía Sonora:
Almada Navarro, Cristina Castillo, Marcia Contreras, Luz Alicia Galván, Edwiges Gómez Zavala,
Gabriela González Barragán, Esperanza Islas, María Luisa López,
Margot Loustaunau Bautista, Rosario Román Pérez
Marzo de 2012.
Estado de Sonora*



Protocolo de Atención de la Violencia de Género

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	3
I CONCEPTOS BÁSICOS	5
II AVANCES EN ATENCIÓN EN EL ESTADO DE SONORA	17
III FUNDAMENTACIÓN LEGAL DE LA ATENCIÓN	25
IV PROTOCOLO DE ATENCIÓN A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	31
V CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN	34
VI PROCEDIMIENTO	41
VII IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN	51
Flujo-grama del Protocolo de Atención	58



INTRODUCCIÓN

La Asamblea General de las Naciones Unidas desde 1993, año en que se aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, ha manifestado su preocupación porque ésta es un obstáculo para la igualdad, el desarrollo y la paz. Igualmente, se ha reconocido que detrás de este problema se encuentran relaciones de poder históricamente desiguales entre las mujeres y los hombres que se manifiestan en actos de control y dominación que conducen a la discriminación y a la violación de los derechos humanos de las primeras. Las responsabilidades asumidas por México como Estado parte de la Convención Interamericana están instrumentadas en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y en la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Para fines de este protocolo, el concepto de violencia de género se retoma de la Ley General de Acceso de las Mujeres a un Vida Libre de Violencia que señala es "... todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada." Se reconocen además las distintas modalidades de violencia descritas por la Ley de Acceso: violencia familiar, violencia laboral y docente, violencia en la comunidad, violencia institucional y violencia feminicida. Tales modalidades están cruzadas por los distintos tipos de violencia: psicológica, física, patrimonial, económica y sexual, así como otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad y libertad de las mujeres.

Los resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) publicados en el 2006, indican que 7 de cada 10 mujeres mayores de 15 años reportaron haber experimentado algún tipo de violencia a lo



largo de su vida, llámese violencia comunitaria, familiar, patrimonial, escolar, laboral, institucional o de pareja, dato que ubica al estado en el doceavo lugar de las entidades federativas con incidentes de violencia (46.4%), cifra que se ubica 0.3 décimas de punto porcentual por debajo del promedio nacional (46.7%). Respecto a los tipos y ámbitos donde se origina la violencia, según la ENDIREH 2006, la violencia emocional es la que presenta mayores niveles de incidencia con el 31.4% por ciento, seguida de la violencia económica con una presencia del 24% por ciento, mientras la violencia física y sexual se encuentran presentes en el 8.3 y el 6.3% por ciento de los casos respectivamente. En lo que concierne a los ámbitos de violencia, se observa que del total de mujeres casadas o unidas el 46% se desarrollaron en un ambiente familiar violento, seguido del escolar 14.2%; el 39.3% de las mujeres de 15 y más años han sufrido violencia en espacios comunitarios al menos una ocasión a lo largo de su vida; respecto a la violencia ejercida en el ámbito laboral se encontró que lo vive el 31.6%, es decir, 1.5% más que a nivel nacional; en el ámbito escolar se reportó en un 14.8%; y finalmente el 10.9% de las mujeres manifestaron haber sufrido violencia patrimonial.

Bajo esta perspectiva, el Gobierno del Estado de Sonora, reconoce la violencia de género como una grave problemática social que debe ser atendida y erradicada desde su condición estructural, funcional y personal. Por ello, se establece la violencia contra las mujeres como una cuestión de política pública que debe garantizar el derecho a vivir una vida libre de violencia.



I CONCEPTOS BÁSICOS

*Teoría de género*¹

El concepto de género fue empleado a finales de la década de 1960 por Robert Stoller para comprender los casos en los cuales no existía adecuación entre el sexo de una persona y la vivencia y desarrollo social de su personalidad, es decir, de personas que teniendo genitales masculinos se identificaban y vivían como mujeres, por ejemplo. Para ello construyó una serie de precisiones conceptuales y clínicas caracterizadas por una visión normalizadora. Tal perspectiva incluye tres divisiones: el sexo denomina la estructura biológica; la identidad de género es la percepción consciente e inconsciente de la pertenencia a un sexo; el rol de género es el papel que se juega socialmente.²

La teoría de género es un marco conceptual que permite comprender la producción social de las diferencias entre hombres y mujeres; esta producción es un constructo voluntario e involuntario, consciente e inconsciente. La teoría de género es sumamente útil para tejer análisis múltiples que resalten la complejidad social. El género como categoría analítica es necesario para abordar un fenómeno social e individual y tener una visión más completa de la persona o el grupo en su conducta, características, emociones, posición de poder y roles, por mencionar algunas. Esto recibe el nombre de perspectiva de género.

¹ Revisar el material de apoyo, en especial el Manual de Trabajo del Módulo 2 del Diplomado Aplicación Práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Contra las Mujeres Formación de Formadoras y Formadores, impartido en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, Noviembre 2010.

² Mercader, Patricia, *La ilusión transexual, Visión*, Buenos Aires, 1997, pp. 62-63.



Sistema sexo-género

El género tiene una construcción social y cultural. Desde un análisis antropológico de la opresión de la mujer, Gayle Rubin da el nombre de “sistema sexo-género” al conjunto de normas implícitas y arreglos que tienen lugar para que se transforme de manera arbitraria la sexualidad biológica en productos de la actividad humana; con estos “productos” culturales, cada sociedad construye un sistema organizativo de posibilidades y prohibiciones estructuralmente sancionadas para diseñar, encausar y fomentar formas legítimas de relaciones sexuales, universos del deseo, filiaciones y alianzas, entre individuos y grupos. El sistema de sexo-género produce mecanismos de coerción y de castigo.

Gayle Rubin señala al sistema sexo-género ligado a un modo de producción, basado en el patriarcado, el cual es una manera específica de dominación masculina. Para Rubin, la opresión de las mujeres descansa en la organización del parentesco: “Los sistemas de parentesco son y hacen muchas cosas, pero están formados por y reproducen, formas concretas de sexualidad socialmente organizada. Los sistemas de parentesco son formas empíricas y observables del sistema de sexo-género”³. En ellas se imbrican ideologías arbitrarias de identidades y roles asignadas a cada sexo y a cada género; en la enorme mayoría de los casos la mujer ha quedado subordinada al hombre.

El sistema de parentesco en México da por sentado que una familia está compuesta por un hombre y una mujer heterosexuales, quienes tendrán descendencia. De ahí se desprende la complejidad para revertir estos patrones, como se ha visto con las modificaciones legales para reconocer el matrimonio entre parejas del mismo sexo o que se lo han modificado, como las transexuales. La heterosexualidad obligatoria ha sido un tema que feministas y teóricas del género

³ Rubin, Gayle, El tráfico de mujeres: notas sobre la „economía política“ del sexo”, en Marta Lamas (comp.) El género: la construcción cultural de la diferencia sexual”, Universidad Nacional Autónoma de México, Programa Universitario de Estudios de Género, Miguel Ángel Porrúa, México, 1986, p. 47.



han trabajado, pues se visualiza que transita por elaboraciones culturales. La heterosexualidad es una convención y una organización social de la sexualidad y el deseo.

El sistema de sexo-género se vincula con el deseo, la identidad, los sistemas político-jurídicos, la ética, el estatus, la filiación y la propiedad; estos elementos personales y colectivos cambian y son cambiables. La estabilidad solicitada por la norma es cambiada en más de una ocasión al introducir variantes y modificaciones.

La perspectiva de género

La perspectiva de género, en palabras de Pérez-Duarte, “es un enfoque analítico y metodológico que tiene como fundamento la teoría de género (...) visualiza a hombres y mujeres en tanto sujetos históricos, construidos socialmente, producto de una organización social determinada”⁴. A su vez, la teoría de género se integra por “los planteamientos teóricos, filosóficos, éticos y políticos necesarios para comprender el complejo de *relaciones de poder que determina la desigualdad entre hombres y mujeres*”⁵. La teoría de género requiere la inter-disciplina. Para comprender los procesos de subordinación y desarrollar herramientas para romper con ella, se requiere utilizar coherentemente las ciencias y saberes que la especie humana ha generado, aunque ésta y aquéllos hayan sido producidos, deliberadamente o no, en una sociedad sexista y jerarquizada.

Con la perspectiva de género no hablamos exclusivamente de mujeres, sino de la relaciones de poder entre los sexos y los géneros, relaciones que incluyen parentesco, economía, política, educación, trabajo, arte, vida cotidiana y en fin, cada uno de los campos colectivos y personales en los cuales las personas entran en relación unas con otras. Debido a que la

⁴ Pérez-Duarte, Alicia Elena, Derecho de familia, Fondo de Cultura Económica, México, 2007, p. 34.

⁵ Cazés, Daniel, La perspectiva de género. Guía para diseñar, poner en marcha, dar seguimiento y evaluar proyectos de investigación y acciones públicas y civiles, Consejo Nacional de Población, Programa Nacional de la Mujer, México, 1990, p. 21, subrayado en el original.



teoría y la perspectiva de género tienen un importante componente de los feminismos y a que las mujeres son, en términos generales, subalternizadas en relación con los varones, receptoras de violencia estructural e individual así como con acceso inequitativo a los bienes materiales y simbólicos, es que la perspectiva de género ha trabajado preferencialmente con las preocupaciones, derechos y necesidades de las mujeres. En términos generales los varones, quienes se encuentran en posiciones hegemónicas y de poder directo, no hacen suyas las propuestas que cuestionan la legitimidad de un dominio que se da por sentado.

Se postula que la visión y comprensión de los fenómenos sociales pueden, y deben, recibir un tratamiento metodológico y analítico que contemple la existencia diferenciada de los géneros como constructos culturales. La biología no determina la conformación e identidad de género. La identidad genérica se regula y construye histórico-culturalmente. Lo masculino y lo femenino cambia acorde con el grupo social; lo femenino en una cultura no necesariamente será visto en otra como tal, lo mismo que los atributos que se asignan a lo masculino. Por ejemplo, en un grupo australiano llamado barulla, los hombres iniciados para alcanzar la edad adulta deben consumir semen en el acto ritual. Esta práctica, que a los ojos occidentales tiene connotaciones homosexuales, no la tiene entre los hombres barulla debido a que este acto más bien refuerza el carácter viril de los jóvenes y elimina los rasgos femeninos que adquirió al encontrarse en el vientre de su madre.⁶

La perspectiva de género se encarga de cuestionar, analizar y proponer nuevas formas de vivir y visualizar los géneros, en un contexto de respeto por la diversidad y los derechos humanos; sin descuidar que las diferencias, cuando implican inequidad y desigualdad, deben ser cambiadas. Por ello es de suma importancia su inclusión en el diseño, planeación,

⁶ Esto lo desarrolla Maurice Godelier en su libro *La producción de grandes hombres* y en su artículo "las mujeres y el poder político"; Gayle Rubin señala procesos semejantes en "La economía política del sexo". Existen varios trabajos donde se abordan las formas de construir masculinidades que no corresponden con prácticas e ideales occidentales.



ejecución y evaluación de políticas públicas, la elaboración de investigaciones académicas, el apoyo en programas y proyectos productivos, tanto de parte del sector público como de la sociedad civil. Asimismo, en las movilizaciones políticas y las modificaciones jurídicas la perspectiva integra parte de los dispositivos para su organización. Este enfoque permite comprender la relación de los géneros entre sí y de la relación entre personas del mismo género. Otorga, además, medios reflexivos y metodológicos para el cambio social en búsqueda de la equidad.

Hombre-Mujer lo natural y lo construido

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, nombres, que se designan femenino o masculino. La teoría de género desde su inicio abordó estas construcciones para estudiar sus relaciones recíprocas no exentas de opresión o, mínimamente, de subordinación.

Existen diferencias biológicas entre mujeres y hombres. Sin embargo, el valor simbólico, político y ético que se les asigna es una distinción cultural. Las diferencias internas y externas que corresponden a hembras y machos de la especie son significadas y sirven de soporte cognitivo, descriptivo y auto-perceptivo para la conformación de lo femenino y lo masculino, la asignación de identidades, roles, prohibiciones y obligaciones socialmente asignadas y compartidas. Las diferencias entre los grupos humanos son múltiples respecto a cuáles son los elementos que conforman la masculinidad y la feminidad, lo cual es una prueba empírica de que los atributos asignados no son genéticos.

Por otra parte, lo biológico no existe en sí desligado de connotaciones simbolizadas, que entremezclan el conocimiento y el poder. Si se asume como correcta la visión antropológica (y es la opinión sostenida en el presente documento) la cual



indica la facultad cultural con el nacimiento propio de la especie homo sapiens (también denominada de neantropos), es pertinente indicar que la exploración, observación y vivencia de los cuerpos nunca es totalmente individual, sino socializada –aunque no determinada socialmente, sí direccionada- y requiere del lenguaje, entre otros elementos esencialmente culturales. La sexualidad tiene una historia social de prohibiciones y permisibilidades, variantes espacio-temporalmente, que no implican un punto neutro para el comportamiento y la clasificación.

Lo que se presenta, sin embargo, es una paradoja propia de las ideologías: las identidades femenina y masculina han sido construidas por tradición cultural, pero son vividas generalmente como algo natural e incuestionable, como si lo propio del género (lo que socialmente se piensa y vive como femenino o masculino), fuera un hecho causal motivado por las diferencias biológicas. Los esquemas y las percepciones sobre las cuales descansa la distinción requieren la reflexión para extraer de ella la lógica de su devenir. La diferencia, la auto y la hetero designación a un sexo-género tiene, sin embargo, enormes repercusiones, puesto que marca la diferencia en el desempeño que tienen “hombres y mujeres en las instituciones sociales, económicas, políticas y religiosas, incluyen actitudes, valores y expectativas que una sociedad dada conceptualiza como femeninas o masculinos”.⁷

La asignación sexo-genérica señala “obligaciones, prohibiciones y atributos eróticos, económicos, sociales, culturales, psicológicos, identitarios y políticos”, aunque en la práctica esto es bastante más móvil de lo que parece. Es pertinente preguntar: ¿hay mujeres con pene y hombres con vagina?, perfectamente sostenible. En la orientación lacaniana 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). Los genitales y, en términos más amplios, la biología,

⁷ Lamas, Marta, op. cit., p. 98.



no determinan la identidad de género⁸. Al contrario, se modifica o revierte la investidura biológica del cuerpo desde el orden imaginario. Este incluye la identidad, la conciencia, la autodeterminación, la percepción y valoración del cuerpo y, simultáneamente, las elaboraciones simbólicas, conformadas entre otros aspectos por el empuje de la búsqueda de un significativo, de una estructuración, el impulso del deseo. Hay hombres que transitan hacia lo que socialmente se designa como mujer o viceversa.

Por ello, como indica Lamas, “lo que hace femenina a una hembra y masculino a un macho no es pues, la biología, el sexo; de ser así, ni se plantearía el problema”.⁹ El proceso radica más bien en términos de sexuación, identidad, simbolización y socialización.

Las mujeres como sujeto en la construcción de políticas públicas

Edith Kauffer señala que las políticas públicas implican el “conjunto de decisiones cuyo objeto es la distribución de determinados bienes o recursos (...) Una política pública no es una acción aislada”, por ello, “en este proceso se encuentran en juego bienes o recursos que pueden afectar o privilegiar a determinados individuos y grupos”¹⁰. Las políticas públicas atañen a diversos aspectos de la vida social e individual de las personas por medio del diseño e implementación de acciones que direccionan y satisfacen necesidades.

Las políticas públicas involucran satisfacciones generales: educación, salud, trabajo, servicios públicos, entre otras. Sin embargo, en la administración y ejecución de sus responsabilidades, los gobiernos diseñan y realizan políticas públicas para poblaciones específicas a través de cortes de edad (para niñas y niños, adolescentes, personas ancianas) o étnicos

⁸ Soler, Colette, *La maldición del sexo*, Manantial, Argentina, 2008, ver pp. 161-199.

⁹ Lamas, op. cit., p. 111.

¹⁰ Kauffer, Edith, “Las políticas públicas, algunos apuntes generales”, versión electrónica, www.ecosur.mx, p. 4.



(para pueblos indígenas), que no desconocen las dimensiones generales señaladas, sino que las incluyen. Entre estos recortes, que sirven para visualizar y distinguir poblaciones con necesidades diferenciadas, existen las políticas públicas que tienen un criterio de género en su diseño e implementación. Este contenido agrupa a las mujeres (sujeto-objeto de este trabajo) como totalidad genérica o introduce ejes que establecen recortes: mujeres indígenas, mujeres en condiciones de desventaja socioeconómica, entre otras.

Como se ha apuntado, una perspectiva de género no es sinónimo de políticas de mujeres, sino de comprender que la sociedad conoce una división sexo-genérica, a lo que puede sumarse la enorme gama de las identidades y preferencias erótico-sexuales que también requieren políticas específicas. Comprender estas diferencias implica tener presente que los requerimientos no son idénticos para varones y mujeres, grupos etarios y en las condiciones socioculturales y económicas. Esta óptica complejiza y a un tiempo enriquece la administración pública y el vínculo con la ciudadanía. Las políticas públicas que visualizan en su diferenciación a las mujeres sirven para construir condiciones de mayor equidad con los hombres. Esto debido a que como se ha expresado en este documento, históricamente los varones han contado y aún cuentan, con mayores perspectivas de desarrollo en los diferentes campos sociales.

Las políticas públicas, desde esta óptica, tienen un componente de relaciones de fuerza y estrategias de lucha, posicionan temas y poblaciones. La incorporación de las mujeres como sujeto diferenciado y diferenciable tiene un carácter no sólo administrativo, sino vinculado con los compromisos internacionales que México ha establecido. Contienen a su vez una tradición de lucha de mujeres diversas y de algunos varones comprometidos con ellas, así como de la presión ejercida por mujeres organizadas en México.

Sánchez Mejorada señala que una política pública con perspectiva de género implica trabajar por un principio de equidad que abata la discriminación y subordinación de las mujeres; al señalar la heterogeneidad de la población y la formación



de programas diferenciados, se busca asimismo resaltar la ciudadanía efectiva, los derechos humanos y la importancia histórica de las mujeres. De acuerdo con esta autora, no deben olvidarse las políticas públicas, la igualdad de oportunidades, las acciones positivas y sobre todo la transversalidad, para que las acciones gubernamentales tengan coherencia, mayores repercusiones y sean consistentes.¹¹

Las políticas públicas no son ajenas sino que forman parte del campo de poder. La aplicación de la perspectiva de género ayuda a la transformación social, pero debe tenerse en cuenta que las estructuras que subyacen en la división asimétrica entre hombres y mujeres son de una profundidad muy grande, así como de elementos asociados que repercuten en las opresiones múltiples, como el racismo, etnicismo, clasismo y otras formas de organizar las diferencias que, en última instancia, legitiman la hegemonía de minorías.

La equidad en la igualdad

Las sociedades modernas, sobre todo a raíz de la Revolución Francesa, han postulado como un eje básico de sus fundamentos políticos la equidad, igualdad, libertad, autonomía, propiedad y legalidad. Sin embargo, desde fechas tempranas se criticó el formalismo y los vacíos de estos postulados.

Es pertinente considerar que la equidad se construye con la suma de intereses y alianzas, pero también en medio de fuerzas contrarias e incluso antagónicas de clase, género, ideologías y creencias. La equidad es un principio ético y político, con soporte jurídico y de relaciones económicas; implica sistemas de creencias y conceptos donde se reconocen la pluralidad y diversidad de las personas y los grupos, pero sin que éstas impliquen relaciones asimétricas, de

¹¹ Sánchez Mejorada, Cristina, "Las políticas públicas con perspectiva de género: ¿moda, asistencia social o política pública para lograr la equidad?", en Silvia Bolos, (coord.), *Mujeres y espacio público: construcción y ejercicio de la ciudadanía*, Universidad Iberoamericana, México, 2008, pp. 215-248.



explotación, subordinación o invisibilización. Es decir, la equidad es el camino que lleva a la igualdad a través de políticas públicas integrales y apropiadas para eliminar la discriminación y alcanzar la igualdad. La equidad propicia resolver situaciones en contextos específicos y para poblaciones o personas determinadas, permitiendo al Derecho en el ámbito de su competencia, equilibrar las relaciones sociales que establecen los seres humanos.

De acuerdo con Sylvia Chant, en América Latina existe rezago en cuanto a que las mujeres participen del Producto Interno Bruto y en las contrataciones empresariales; por otro lado, la brecha comienza a cerrarse en lo concerniente a escolaridad y puestos políticos.¹² En el marco de un estudio sobre discriminación a mujeres indígenas, pero que puede extenderse a condiciones de vida de mujeres mestizas, Paloma Bonfil señala la existencia de un consenso internacional respecto a los derechos individuales y colectivos, de lo cual son expresión algunos de los documentos mencionados anteriormente, y pese a los logros “persisten importantes vacíos que dejan en la indefensión o vulnerabilidad a amplias gamas de la población”. La exclusión es un conjunto que suma valores, prejuicios y acciones de individuos e instituciones; por ello, la construcción de la equidad implica estrategias en forma de pinza “por una parte con el rechazo de esta situación (y por otro) la reformulación de los valores culturales por parte de los sujetos de discriminación”.¹³

Las leyes son indispensables para dirigir, construir y sancionar comportamientos, pero no son suficientes si se encuentran aisladas de creencias y prácticas cotidianas que vivan y ejerzan la equidad, desde lo individual a los sistemas sociales. Cecilia Loría Saviñón comenta que no basta con la existencia formal de las capacidades equitativas entre hombres y mujeres, sino que aquéllas tienen que volverse efectivas; por lo tanto, no es suficiente con incrementar los índices de paridad en la educación, si esta no sirve “para obtener un empleo digno o para participar plenamente en la

¹² Chant, Sylvia, “Introducción. Género en un continente que está cambiando”, en *Género en Latinoamérica*, p. 35.

¹³ Bonfil Sánchez, Paloma, “Entre la reclusión y la exclusión. La discriminación diferenciada contra las mujeres indígenas”, en Paloma Bonfil Sánchez y Elvia Rosa Martínez Medrano (coords.) *Diagnóstico de la discriminación hacia las mujeres indígenas*, CDI, México, 2003, pp. 7-18.



toma de decisiones en el ámbito público”. Debido a esto, es necesario, de acuerdo con ella, reforzar los derechos humanos de las mujeres, su participación en “las actividades económicas e igualdad de oportunidades en las decisiones políticas”. Loría Saviñón destaca que la pobreza forma parte de la desigualdad y aunque atañe tanto a varones como mujeres, en éstas se incrementan las desventajas debido a que suman a las jornadas laborales las realizadas en el hogar;¹⁴ comparten la escasez y suman cargas y responsabilidades.

La equidad se vincula con el tema de la exclusión social, que es el gran obstáculo de la igualdad; la exclusión social atañe tanto a hombres como a mujeres, pero es posible hacer una analítica diferencial por géneros y comprender que, en términos generales, los procesos de exclusión, segregación, marginación y pobreza tienen niveles de mayor acentuación en las mujeres, pues éstas poseen estructuralmente dificultades extras a las de los varones para su incorporación a la vida y políticas públicas así como a los derechos ciudadanos. El problema de la exclusión posee características y profundidades significativas a partir de la globalización, con la flexibilización laboral, el crecimiento del comercio informal, el aumento y consolidación de la producción y la comercialización de productos ilegales así como el debilitamiento de la cobertura estatal en el tema de la salud y la educación.

En México la exclusión social tiene un importante componente de desventajas acumuladas. La discriminación es un hecho que se vive cotidianamente; a ella, puede sumarse la pobreza. La exclusión enmarca estos aspectos y ayuda a reflexionar la complejidad del hecho. Las desigualdades tienen recurrentemente una estructura inter-generacional. En ocasiones puede hablarse más que de exclusión, de inclusión desfavorable, la cual implica el acceso diferencial a los servicios sobre todo de educación y salud. La desigualdad y la exclusión deben considerarse en el marco de las

¹⁴ Loría Saviñón, Cecilia, “El cumplimiento de las Metas del Milenio y la Equidad de Género en México”, en Camino a la igualdad de género: “Propuestas”, Secretaría de Relaciones Exteriores, UNIFEM, PNUD, México, 2005, pp. 81-85.



dimensiones políticas e históricas donde acontecen. La posibilidad de llevar a cabo una observación desde la individualidad y su trayectoria vital no omite, sino al contrario, presupone, comprender y analizar los nexos extra individuales con los cuales se relaciona: estructuras del mercado, la familia, la comunidad, el estado; relaciones locales y globales.

Construcción de ciudadanía

La ciudadanía asigna derechos y obligaciones a hombres y mujeres a partir de la mayoría de edad. Sin embargo, cuando se refiere a la construcción de ciudadanía y a la ciudadanización, se alude a la ampliación de derechos y al goce efectivo de los ya existentes. Posee por ello características jurídicas, políticas y éticas. En el contexto nacional se relaciona, asimismo, con los procesos de democratización de la sociedad. En la ciudadanía efectiva de las mujeres se vive la equidad de género y ayuda a desmontar la cultura patriarcal.

En las reflexiones contemporáneas de la ciudadanía destaca la agencia, la cual implica a mujeres con capacidad de elección y razón práctica, responsabilidad y autonomía. Esta agencia se lleva a cabo en un sistema patriarcal y de mercado, lo cual genera estructuralmente asimetrías, pero también en un medio social que se vuelve, a fuerza de organización, conciencia y voluntad, más inclusivo y universal. Esto no elimina la cara hostil del Estado hacia las mujeres, ni la precariedad con que son respetados sus derechos humanos, políticos, civiles y sociales.

Se considera que la ciudadanía es universal, pero ubicada con las identidades particulares. No se trata de una división tajante, sino de una forma de comprender las prácticas y experiencias de las personas; la identidad y la pertenencia de



género contienen menos componentes formales y jurídicos y mayores elementos subjetivos que la ciudadanía.¹⁵ Ésta impacta la vida de las personas en relaciones interpersonales, laborales, jurídicas, políticas y económicas, a nivel local, comunitario, nacional y global. Es un espacio de inclusión que no excluye conflictos y diferencias.

La redefinición y construcción de la ciudadanía es labor del cuerpo social, en este caso específico de las mujeres organizadas o aisladas, de las personas que participan en la política y en la academia. Anteriormente el concepto de la ciudadanía estaba en manos de grupos hegemónicos. Actualmente otros sectores sociales han convertido la ciudadanía en debate político debido a los derechos que conlleva y que permite ejercer. La emergencia del tema de la ciudadanía se relaciona con las demandas de grupos sociales diferenciados, concretamente la visibilización de las mujeres y las identidades y preferencias sexuales.¹⁶

II. AVANCES EN ATENCIÓN EN EL ESTADO DE SONORA

El respeto, la garantía y la satisfacción de los derechos humanos contenidos en los tratados y las convenciones internacionales, constituyen los deberes genéricos que asumen los Estados al signar y ratificar dichos instrumentos. Para cumplir estos tres compromisos deben llevar a cabo los siguientes deberes específicos: la armonización normativa, el cambio de prácticas administrativas, la creación de políticas públicas, respetar el *hard core group* (derechos no suspendibles) y la asignación de recursos para realizar estas tareas.

¹⁵ Ver por ejemplo, Emma Jones y John Gaventa: Concepts of Citizenship: a review, Working IDS Development Bibliography #19, Institute of Development Studies, Sussex, 2002.

¹⁶ Ver por ejemplo, Evelina Dagnino: Meanings of Citizenship in Latin America, IDS Working Paper #258, Institute of Development Studies, Sussex, 2005.



Para la consecución de los derechos humanos de las mujeres, es necesario abatir la discriminación y la violencia de las que son sujetas, ante este escenario se requiere concretar tanto los deberes genéricos como los específicos. Esto es, se debe promulgar la legislación especializada, armonizar los ordenamientos internos, crear las instituciones y los mecanismos que tornen efectivas las líneas de acción, etiquetar presupuesto, así como establecer sanciones en caso de incumplimiento por parte de las autoridades responsables.

Tomando en cuenta lo anterior, la Legislatura del Estado de Sonora promulgó el decreto *que crea el Instituto Sonorense de la Mujer* (ISM) el 13 de octubre de 1998. Esta institución es la encargada de velar por el cumplimiento del derecho a la no discriminación de las mujeres y el logro de la igualdad de oportunidades mediante la formulación de políticas públicas gubernamentales. Se cuenta además con Unidades Regionales en los municipios de Nogales y Ciudad Obregón y 42 Instancias Municipales de la Mujer creadas por cabildo.

Cabe resaltar igualmente que la situación legislativa en el Estado de Sonora para la Prevención, Atención y Erradicación de la violencia en contra de las Mujeres hasta el año 2000, estaba conformada por:

- 1) el establecimiento de delitos contra la familia en el Código Penal el 24 de marzo de 1994
- 2) la Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, que estableció las bases y procedimientos para la prevención y atención de la violencia en el Estado de Sonora a fin de erradicar esta práctica dentro de la familia, el 31 de diciembre de 1999 siendo reformada el 13 de diciembre de 2004
- 3) En el marco de la Ley de Prevención y atención de la Violencia Intrafamiliar (1999) se creó el Consejo Estatal para prevención de la violencia intrafamiliar (CEPAVI) de la Secretaria de Salud encargado de coordinar a las



instituciones relacionadas con la prevención y atención de la violencia intrafamiliar, a través de los servicios de promoción, prevención, atención, capacitación e investigación.

- 4) La ley para la atención y protección a Víctimas del Delito para el estado de Sonora, que tiene por objeto establecer los derechos y las medidas de atención y protección a las víctimas y ofendidos por una conducta tipificada y sancionada como delito por las leyes penales del Estado de Sonora, publicada el 22 de mayo de 2000.

No obstante aún quedaba pendiente adoptar otras medidas para proteger a las mujeres de ser víctimas de violencia, a fin de que el Estado garantizara de manera plena sus derechos humanos. El 11 de octubre de 2007 (Decreto 193 del 27 de octubre de 2007) se aprobó la Ley de Acceso de Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora la cual fue publicada el 29 de octubre de 2007. Este ordenamiento tiene por objeto prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, así como establecer los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar, y el 2 de diciembre de 2010 fue publicado en el Boletín Oficial el Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado. El 19 de diciembre de 2007 se creó el Sistema Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia mismo que establece a través de programas y planes diseñados por las instituciones que la integran, la coordinación entre los ámbitos estatal y municipal. Para el ejercicio eficaz de la Ley el 2 de abril de 2009 se aprobó el Reglamento que rige dicho Sistema. El Sistema realizó cuatro foros de consulta ciudadana e instaló la Comisión de Prevención, presidida por la Secretaria de Educación y Cultura. En 2009 se constituyó el Comité de Transversalidad integrado por servidoras públicas de dependencias del Gobierno del Estado, del gobierno federal, de la Comisión para los Pueblos Indígenas, de la oficina de migrantes, así como de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.



Adicionalmente, el 25 de septiembre de 2008, se promulgó la Ley de Fomento a la Igualdad entre Mujeres y Hombres que tiene por objeto regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, proponiendo los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten al Estado hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado.

Entre las Instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de atención de las mujeres víctimas de violencia de género, la entidad cuenta con:

- El Instituto Sonorense de la Mujer que funge como Coordinadora General del Sistema Estatal. Centro de apoyo a la Mujer en el municipio de Hermosillo y Unidades Regionales en Nogales, Navojoa, Caborca y San Luis Río Colorado.
- Un Sistema Estatal para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.
- Los *Centros de Orientación, Protección y Atención a Víctimas de Delito (COPAVID)* ubicados en los Municipios de Hermosillo, Guaymas, Cajeme, Caborca, Huatabampo, Navojoa, Nogales, San Luis Río Colorado y Agua Prieta. Tales dependencias atienden de lunes a viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, proporcionan atención psicológica, legal y de trabajo social, especializado y gratuito. Además, brindan asistencia terapéutica de emergencia a las mujeres en situación de violencia (intervención en crisis), terapia psicológica breve, así como seguimiento y supervisión de casos. También, se realizan evaluaciones y dictámenes psicológicos a petición de la autoridad correspondiente y de ser necesario refieren a mujeres en situación de violencia a instituciones de salud, cuando así lo requieren. Así mismo,



trabajo social, realiza visitas domiciliarias a mujeres en situación de violencia directa o indirecta, esto es, se realiza seguimiento de los casos para saber el motivo por el que dejaron de asistir al centro.

- La Procuraduría de Justicia del Estado de Sonora estableció 9 Centros de Atención Integral a Víctimas de Violencia (COPAVIN) que brindan asesoría Legal, Psicológica, Psiquiátrica y Social ubicadas en: Guaymas, Hermosillo, Nogales, Navojoa, Obregón, Caborca, San Luis Rio Colorado, Huatabampo y Agua Prieta, al igual que Agencias Especializadas en Delitos Sexuales y violencia Intrafamiliar.
- Sistema de información para los Centros de Atención a Víctimas (SICAV).
- En 2004 se inauguró para las mujeres e hijos que sufren violencia intrafamiliar el Albergue “Hacienda la Esperanza, administrada por el H. Ayuntamiento de Hermosillo. Se trata de un albergue integrado en la Red Nacional de Refugios y en él se atiende a mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia extrema. Además de los recursos Municipales se fortalece mediante el Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF) al igual que recibe recursos por parte del empresariado local a través de un Patronato.
- La instalación del Sistema Estatal para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. Este es el que aprueba el Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres a fin de garantizar su seguridad y contribuir a mejorar su calidad de vida y bienestar, conforme a los principios de igualdad, no discriminación y respeto por su dignidad y libertad.



- En el marco de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, se diseña y aprueba el Programa correspondiente, con el objeto contribuir a la prevención, atención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres. Para ello se establecen mecanismos y herramientas sectoriales y transversales que priorizan el derecho de las mujeres y las niñas a una vida libre de violencia.

Se cuenta además con la ONG Mujeres Cobanaras (gobernadoras en idioma mayo) que inauguró el 10 de diciembre de 2009, Día Internacional de los Derechos Humanos, la Casa de la mujer indígena “La Paloma, en Couirimpo, municipio de Navojoa, Sonora. En ella se trabaja para sensibilizar a la población indígena sobre el problema de violencia hacia las mujeres y el derecho a la salud reproductiva.

Adicionalmente, el Instituto Sonorense de la Mujer tiene los siguientes programas para lograr el empoderamiento de las mujeres y ofrecer opciones de trabajo y seguridad, lo que les permitirá salir de la situación de violencia que viven:

- Mujeres Seguras
- Mujeres Saludables
- Fomento Productivo
- Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF)
- Programa de Transversalidad de la Perspectiva de Género.
- *Línea Telefónica* 01 800 TELMUJER (01 800 83568537) cuyo horario es de las 8:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.



Las instituciones que brindan atención a la violencia contra las mujeres en el estado de Sonora, en el marco de la Ley de Acceso de la Mujeres a una vida libre de violencia son:

- Secretaría Ejecutiva de Seguridad Pública, en el marco de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. El Art. 28, I, II, III señala que le corresponde diseñar la política pública para la prevención de delitos contra las mujeres, integrar bases de datos y capacitar policías.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora. El Art. 31, II, III, IV y VI le mandata proporcionar orientación, asesoría, atención, información, protección para salvaguardar la integridad física de la víctima dictar medidas para la atención médica
- Secretaría de Salud. Según el Art.30. II, V, VI, VII, X y XI le compete brindar atención médica y psicológica a las víctimas o bien canalizar a los agresores a los servicios reeducativos así como capacitar al personal para que detecten violencia contra las mujeres y proporcionen datos a las instituciones de investigación policiaca.
- Instituto Sonorense de la Mujer. De acuerdo con el Art. 32 le compete Impulsar la creación de unidades de atención a las víctimas, canalizarlas a programas reeducativos integrales y vigilarlos. Igualmente debe colaborar con las instituciones del Sistema Estatal en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en los refugios.
- DIF Estatal. Sus atribuciones no aparecen en esta Ley.
- Organismos y dependencias instituidas en el ámbito municipal. De acuerdo con el Cap. II, Art. 33, V, VII y XI, le compete instrumentar y articular con el Estado la política para erradicar la violencia contra las mujeres así como capacitar al personal municipal que atiende violencia y crear refugios para las víctimas.



INSTITUCIONES QUE BRINDAN ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL ESTADO DE SONORA LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA

DEPENDENCIA	ATRIBUCIONES	Instancias que atienden a mujeres víctimas de violencia de género	Servicios que prestan
SECRETARÍA EJECUTIVA DE SEGURIDAD PÚBLICA	<p>Principalmente del ARTÍCULO 20. de la LAMVLV: INTEGRACIÓN DEL SISTEMA ESTATAL</p> <p>Art. 28, I, II, III</p> <p>Diseñar la política pública para la prev. de delitos contra las mujeres. Integrar base de datos y capacitar policías.</p>		<p>Atención a llamadas de emergencia.</p> <p>Atención en crisis.</p> <p>Referenciación de casos.</p> <p>Acompañamiento de víctimas.</p>
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO	<p>Art. 31, II, III, IV y VI</p> <p>Proporcionar orientación, asesoría, atención, información, protección para salvaguardar integridad física a la víctima, dictar medidas para la atención médica</p>	<p>La PGJ en Sonora cuenta con Agencias especializadas en delitos sexuales y violencia intrafamiliar.</p> <p>2 en Hermosillo.</p> <p>1 en Nogales.</p> <p>1 en Cajeme.</p> <p>La PGJ en Sonora cuenta con Centros de Atención a Víctimas del Delito (COPAVID) 9 centros.</p>	<p>Recepción de denuncias.</p> <p>Centros de Orientación, protección y Atención a Víctimas del Delito (COPAVID): Atención psicológica, asesoría legal y de trabajo social</p>



SECRETARÍA DE SALUD	Art.30. II.V, VI, VII, X y XI. Brindar atención médica y psicológica a las víctimas o bien canalizarlas, servicios reeducativos a agresores. Capacitación del personal para detectar viol. Contra mujeres y proporcionar datos inst. de inv.	Cuenta con un Consejo para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar.	Atención en Trabajo social. Levantamiento de actas periciales. Atención médica. Atención psicológica por medio de Salud Mental. Atención a los agresores
INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER	Art. 32 Impulsar la creación de unidades de atención a las víctimas, canalizarlas a programas reeducativos integrales y vigilarlos. Colaborar con el Sistema Estatal en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en los refugios.	Brinda servicios de atención psicológica, Jurídica y de asistencia social, aunque no está en sus atribuciones. Cuenta con 5 Unidades Regionales para atención de la violencia hacia las mujeres.	Atención de Trabajo Social, Psicológica, Jurídica, Bolsa de trabajo. Canalización a Hacienda Albergue “La Esperanza”.
DIF ESTATAL	No aparecen sus atribuciones en Ley Acceso Vida Libre de Violencia. Sus acciones se fundamentan en: Ley de la Procuraduría de la de la Defensa del Menor y la Familia en Sonora. Art. 41, XIV Ley 170 de la Procuraduría	Sub-procuraduría de Defensa del Menor.	Servicios de Trabajo social Atención Jurídica Atención Psicológica. Capacitación para el empleo.



	<p>de la Defensa del Menor y la Fam. Planear, establecer, dirigir y evaluar las acciones para atender denuncias de violencia intrafamiliar a través de la conciliación, implementación de programas, canalizaciones a centros asistenciales e instituciones correspondientes.</p> <p>Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar.</p> <p>Cap. Único, Art. 17, fracc. I, II, III, V.</p>		
<p>ORGANISMOS Y DEPENDENCIAS INSTITUIDAS EN EL ÁMBITO MUNICIPAL</p>	<p>Cap. II Art. 33, V, VII y XI.</p> <p>Instrumentar y articular con el Estado la política para erradicar la violencia contra las mujeres, capacitar al personal municipal que atiende violencia y crear refugios para las víctimas.</p> <p>Nota: Es importante proponer en todas las leyes, reglamentos y documentos de atención, se elimine el término violencia sustituyéndolo por mujeres en situación de violencia</p>	<p>Hermosillo cuenta con 5 Centros Integrales de Atención a la Violencia Intrafamiliar y de la Mujer: CIAVIM</p>	<p>Administración de refugios, en su caso.</p> <p>Atención primaria y referenciación.</p>

III. FUNDAMENTACIÓN LEGAL DE LA ATENCIÓN



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, 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 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 para generar la obligatoriedad en la atención a la violencia contra las mujeres, de manera que la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, recoge los parámetros exigidos por la



Convención de Belém do Pará y las observaciones del Comité de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

La Ley General enfoca la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, define los tipos y modalidades de la violencia, las atribuciones de las diversas instancias gubernamentales en materia de atención así como las responsabilidades en caso de incurrir en falta de lo previsto por dicha legislación. Respecto a la atención, la Ley General establece que ésta se debe garantizar a todas las mujeres que han sufrido violencia, independientemente de los tipos o modalidades de la que fueron víctimas. Con ello se amplía el ámbito tradicional de la atención misma que se había centrado en la violencia familiar y en la sexual por lo que actualmente se reconocen 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 quienes a éste sirven (Artículo 3). Para proporcionar y diseñar la atención es indispensable la coordinación y la colaboración entre los tres niveles de gobierno, la Federación, las Entidades Federativas y los Municipios.

En cumplimiento con las obligaciones establecidas por la Ley General, el Estado de Sonora promulgó su *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (Ley de Acceso) el 25 de octubre de 2007 y su Reglamento el 10 de diciembre del 2010, ambos instrumentos contemplan la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, a través de programas y planes, diseñados por las instituciones del Sistema Estatal, las cuales deben coordinarse en los ámbitos estatal y municipal. Para el ejercicio eficaz de este ordenamiento jurídico se creó el *Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora* publicado en el Periódico Oficial el 2 de diciembre de 2010.

De acuerdo con la Ley de Acceso y su Reglamento, el gobierno de Sonora tiene el deber de proporcionar a las mujeres víctimas de violencia atención especializada y gratuita, que se integra por un conjunto de servicios *integrales*,



profesionales, especializados, confidenciales, gratuitos y expeditos (artículo 22, fracción V, VII, XIII de la Ley de Acceso y 17, 19 y 50 del Reglamento) que buscan reducir el impacto de la violencia en la vida de las mujeres. Los servicios que se proporcionan son asesoría jurídica, gestión de protección para la víctima, sus hijas e hijos y para quienes denuncien los actos de violencia, seguimiento a las indagatorias y procesos, atención médica, atención psicológica especializada, intervención especializada de las trabajadoras sociales, gestión de empleo y vivienda (Artículo 31 de la Ley de Acceso).

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 también resguardar sus derechos. De esta forma la atención que se preste en el Estado de Sonora debe ajustarse a la Ley de Acceso, por lo que debe proporcionarse con respeto a la dignidad. Entre los derechos de la atención también se considera 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, además de 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, la mujer puede dirigirse al refugio acompañada de sus hijas e hijos. Adicionalmente tiene derecho a ser valorada y educada, libre de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales que impliquen desigualdad o inferioridad (Artículo 52 de la Ley General y 45, 47 y 49 de la Ley de Acceso).

Diversas instancias estatales, además de los Municipios, tienen atribuciones en materia de atención a las mujeres que sufren violencia, para ello es indispensable la coordinación entre ellas. Ambas instancias tienen el deber de diseñar programas para la atención y capacitación a las víctimas de violencia y diseñar un modelo integral de atención que instrumenten las instituciones, los centros de atención y los refugios. A la *Secretaría de Salud* le corresponde establecer



la política de salud en materia de atención a la violencia, crear normas, lineamientos e instrumentos que garanticen la prestación de servicios de atención médica y psicológica a las víctimas. Incluye asimismo diseñar el programa de capacitación para el personal de salud encargado de la atención y proporcionar, a través de sus Centros de Salud, atención médica las veinticuatro horas del día a todas las mujeres víctimas de violencia que acudan a los Centros de Salud, Núcleos de Atención y Refugios (artículo 30 de la Ley de Acceso y 17 del Reglamento).

La Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJE).

Promueve que las víctimas reciban atención especializada en violencia de género (Artículo 27 de la Ley de Acceso), por su parte la Secretaría de Desarrollo Social colabora en el fortalecimiento y ampliación de las acciones de las instancias y programas del sector social que atiendan la violencia contra las mujeres (Artículo 31 Ley de Acceso).

El Sistema Estatal para el Desarrollo de la Familia (DIF).

Debe impulsar la creación de Núcleos de Atención Integral en sus Centros de Desarrollo Integral de la Familia y fijar las prioridades en materia de asistencia social para hacer eficiente la atención a las mujeres; en los Centros de Desarrollo también se deben proporcionar servicios de asistencia jurídica, orientación social y psicológica a las mujeres que lo soliciten (Artículo 67 de la Ley de Acceso y 65 del Reglamento).

El Instituto Sonorense de la Mujer

Es la instancia que en la Ley de Acceso, no tiene atribuciones en materia de atención, sin embargo, a través de su Dirección de Derechos, tiene el deber de brindar servicios de:

- Trabajo Social



- Asesoría jurídica y acompañamiento
- Realizar gestiones para la protección de las víctimas, sus hijas e hijos así como de testigos y quienes denuncien los actos de violencia.
- Brindar tratamiento psicológico a las víctimas, tanto directas como indirectas.

Además el Instituto está encargado de sistematizar la información que resulta de la atención a las mujeres víctimas de violencia, de clasificarla como confidencial en cumplimiento de la legislación tanto federal como local en materia de transparencia y acceso a la información al igual que de registrar los datos necesarios para generar indicadores en la materia.

Los programas y procedimientos para la atención de las mujeres deben diseñarse considerando sus necesidades, especificidades y derechos (Artículo 17 del Reglamento). Por ello, para proporcionar los servicios de atención de manera integral, especializada y gratuita es indispensable uniformar y promover la creación de modelos, procedimientos y protocolos de atención que sirvan como referencia para las instituciones que ofrecen atención. De ahí la pertinencia de facilitar la homologación de perspectivas y prácticas, la profesionalización de la atención, la ampliación de la cobertura y la mejora de los resultados de los servicios en beneficio de las mujeres (Cap. I Artículos 22 y 32 de la Ley Estatal, Artículo 7, 8, 9, 17, 20; Cap. II Art. 29; Cap. VIII Art. 53 del Reglamento de la Ley y artículo 26 del Reglamento Interior del ISM).

El diseño e implementación de los Protocolos es entonces una acción más de coordinación entre la autoridad federal y la estatal, encaminada a dar cumplimiento a la Ley General, a la Ley de Acceso y su Reglamento que la mandata a emprender todas las medidas que sirvan como herramientas de acción para la atención de las víctimas, en todos los ámbitos, en un marco de integralidad y promoción de los derechos humanos de las mujeres (artículo 41 de la Ley



General). Ello desde una perspectiva de género, ciudadanía y derechos de las mujeres para brindar una atención integral y de calidad a las mujeres víctimas de violencia de género.

En síntesis, el marco normativo de la atención a mujeres en situación de violencia está integrado por:

- Ley de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, 31 de diciembre de 1999. Última reforma el 5 de diciembre del 2009.
- Ley de Fomento a la Igualdad entre Mujeres y Hombres. 25 de septiembre del 2008.
- Ley de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia. 29 de octubre del 2007.
- Reglamento de la Ley de acceso a una vida libre de violencia. 2 de diciembre del 2010.
- Reformas de los códigos civil, penal y de procedimientos correspondientes. 17 de mayo del 2001.
- Ley de atención y protección a víctimas del delito. 21 de junio del 2000. Últimas reformas 7 de abril del 2008.
- Reformas del código civil, penal y de procedimientos correspondientes. En vigor a partir del 18 de mayo del 2001.
- Ley de prevención y combate a la trata de personas para el Estado de Sonora.

IV. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



Este protocolo se desarrolló como una herramienta que oriente 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 en el estado de Sonora. Se define atención de la violencia contra la mujer como la serie de estrategias complejas, articuladas, multidisciplinarias y coordinadas que aglutinan un conjunto de servicios. Tales servicios se caracterizan por ser integrales, profesionales, gratuitos y expeditos y buscan reducir el impacto de la violencia en la vida de las mujeres de conformidad con lo establecido en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Sonora.

Si bien las distintas instancias que en Sonora atienden el problema de la violencia contra las mujeres, cuentan con procedimientos ya establecidos, el presente protocolo será de utilidad para la sistematización, seguimiento y evaluación del proceso de atención de manera integral. Esto permitirá que los y las funcionarias responsables, operativos-operativas y tomadoras(es) de decisiones relacionadas con la violencia contra las mujeres puedan recibir retroalimentación.

Los antecedentes del presente protocolo se sitúan en el marco de diferentes reuniones internacionales que obligan a los estados parte a reducir la violencia hacia las mujeres, bajo dos ejes temáticos: la perspectiva de género y la igualdad de género, así como el desarrollo y la paz. Este protocolo se hace necesario en virtud de la diversidad de dinámicas que presentan los casos de violencia contra las mujeres, ya que permite la coordinación interinstitucional y unificación de enfoques, procedimientos, competencias e instrumentos, utilizados por las diferentes dependencias y organismos, logrando con ello la optimización de los modelos de atención diseñados para esta problemática. Este documento se caracteriza por ser dinámico y lo suficientemente flexible para incorporar los cambios sociales y culturales que la problemática demande en la entidad.



Definición

El protocolo para la atención a la violencia contra las mujeres establece directrices básicas para homologar los procesos de actuación incorporando las mejores prácticas internacionales y los resultados de un estudio previo en el que se adecuaron para las necesidades de cuatro estados: Aguascalientes, Baja California Sur, Sinaloa y Yucatán así como del Distrito Federal. Igualmente se incluyó la discusión y análisis de un grupo de expertas en género y derechos humanos provenientes de instituciones de educación superior del estado de Sonora (CIAD, ITSON, Gobierno Municipal de Hermosillo, entre otras).

Justificación

El presente protocolo se crea para dar cumplimiento a los procedimientos técnicos que se tienen que cubrir al momento de atender a las mujeres en situación de violencia en las distintas instancias estatales y municipales así como para las organizaciones civiles. Igualmente, responde a la necesidad de identificar los perfiles adecuados que deben de participar en estas acciones del protocolo, considerando a la vez el de la usuaria que está requiriendo el servicio, así como el del prestador o prestadora del mismo.

Al hacerse visibles las graves consecuencias que la violencia contra las mujeres causa y la magnitud del número de mujeres que atraviesan esta situación a lo largo de su vida, el estado de Sonora viene realizando diversas medidas desde hace algunos años para atender esta problemática, 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. Con esto se espera optimizar los modelos de atención vinculados a la problemática, manteniendo sensibilizado y capacitado al personal que interviene en ellos, así como para fortalecer el Programa Estatal para Prevenir



Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en el Estado de Sonora.

Objetivo

Proporcionar herramientas conceptuales y metodológicas que garantice la homologación de los procedimientos de actuación de las y los profesionales que atienden los casos de violencia contra las mujeres, en un marco de derechos humanos, ciudadanía de las mujeres y perspectiva de género, con el fin de que aquellas que viven situación de violencia reciban la atención que necesitan, con dignidad, confidencialidad y profesionalismo

Enfoque del protocolo

El enfoque del presente protocolo es la perspectiva de género, ciudadanía, y derechos de las mujeres. Contempla además brindar atención de calidad para las mujeres en situación de violencia. Las acciones están centradas en los deseos y necesidades de mujeres desde una perspectiva de género, derechos humanos y ciudadanía de las mujeres. Así mismo se busca contar con capacitaciones a las profesionales como traductoras capacitadas en la atención a mujeres indígenas y migrantes.

V. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

Los servicios de atención a las mujeres en situación de violencia tienen carácter de obligatorio deben ser integrales e interdisciplinarios, brindando atención de calidad y calidez. Es obligatorio sean otorgados en el menor tiempo posible y al menor costo físico y emocional para las mujeres usuarias y del personal así como proponer diferentes alternativas a la



usuaria a fin de que pueda analizar sus opciones. Quien brinde la atención deberá estar capacitada(o) en perspectiva de género y facultada(o), para referir a otras instancias cuando el centro o institución en el que labora no proporcione servicios, con la finalidad de que la usuaria reciba la atención y pueda decidir en un futuro relaciones sin violencia. Se recomienda a las instituciones responsables de la atención brindar a su personal formación para otorgar los servicios a mujeres migrantes, indígenas, con capacidades diferentes así como de otras preferencias sexuales

Esta atención deberá contar con las siguientes características

- 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.
- 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 y correspondencia con las atribuciones del Estado.
- 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.



- 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.
- 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.
- Transparente: información actualizada y veraz sobre la viabilidad y evolución del proceso legal.
- Honesta: de ninguna manera se condicionará el servicio al pago de gratificaciones en dinero o especie.
- Cálida: la atención se brinda con empatía, sensibilidad, respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona.
- Clara: la información se brinda en forma sencilla para hacerla de fácil comprensión de los términos legales por la usuaria.
- Concisa: se brinda información puntual y precisa sobre el tema en el cuál se va a dar la atención jurídica.

Perfil de la usuaria

Las mujeres en situación de violencia de cualquier tipo (física, psicológica, económica, patrimonial, sexual) y modalidades (familiar, laboral, docente, comunitaria, feminicida) que soliciten atención en los centros, unidades y demás instituciones del atención, así como para sus hijas e hijos, testigos o víctimas de violencia de género, serán las usuarias de estos servicios y a ellas debe dirigirse la aplicación de este protocolo. Sin importar su nivel socioeconómico, escolaridad, edad, grupo étnico, religión, ideología preferencia sexual o capacidad diferente.



Instituciones responsables de su aplicación

Todas aquellas instituciones que tienen dentro de su atribuciones la atención a mujeres que se encuentran en situación de violencia y están contempladas en la Ley de Acceso a las Mujeres a una vida libre de Violencia para el Estado de Sonora y son las siguientes: La secretaría de Seguridad Pública, Procuraduría General de Justicia, Secretaría de Salud, DIF Sonora, Instituto Sonorense de la Mujer, Organismos y dependencias instituidas en el ámbito municipal.

Competencias profesionales

Las instituciones que brindan atención a las mujeres violentadas deben contar con equipos de personal multidisciplinarios y especializado en áreas, tales como: legal, psicología, trabajo social, médico, infantil y capacitación para el trabajo. Mismos que deben emprender un proceso de certificación en perspectiva de género, derechos de las mujeres y ciudadanía, en especial en violencia de género que serán capacitadas y evaluadas periódicamente.

Características del personal que brinda atención

Las instituciones deben contar con personal apto para brindar atención, orientación y terapia a las víctimas de violencia de género, así también a los acompañantes afectados y testigos. El personal deberá contar con formación en el tema de equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente, a nivel internacional, nacional y estatal. Igualmente deben conocer las 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 en nuevos métodos terapéuticos, técnicas de litigio civil y penal y estar en continua actualización.



Habilidades y conocimientos

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 el estado 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, trabajo social y derecho que atiendan a las mujeres víctimas de violencia en los centros de atención a la violencia. El equipo de atención 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. Este 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. Además es obligado sea cordial y tolerante en su trato, tenga amplio criterio y sea 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. Se requiere esté sensibilizado con el tema de género y tenga creatividad para ofrecer respuestas y soluciones. Es muy importante que practique una escucha activa, con un manejo adecuado de la voz y voluntad de servicio para un mejor desarrollo de su labor. Asimismo, debe tener conocimiento de las herramientas para realizar su labor y del marco normativo vigente y aplicable para casos de violencia en el Estado.

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. La escolaridad que se requiere como mínimo es licenciatura en Psicología, Trabajo Social, Sociología, Derecho, Enfermería o Medicina. Así mismo 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 al igual que conocimientos administrativos y de computación básicos. El personal debe estar capacitado en temas de equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente a nivel internacional, nacional y estatal, dinámicas de la violencia contra las mujeres según sus tipos y modalidades, así como sus secuelas físicas y emocionales.

Lugar de Implementación

Los Centros de Salud de Secretaría de Salud, el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), la Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJE), el Instituto Sonorense de la Mujer (ISM) y Centros de Atención y Prevención Integral de la Violencia (CAPIV), el Instituto de Asesoría y Defensoría Pública del Estado (IADPEA) y los Refugios y Organizaciones de la Sociedad Civil dedicadas al tema.

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 o internet.

VI. PROCEDIMIENTO

En el presente protocolo se establecen pasos específicos que se deben seguir a fin de garantizar una atención integral con perspectiva de género y de respeto a los derechos humanos a las mujeres en situación de violencia. El procedimiento



del protocolo, aplica a todas las instituciones y centros de atención a la violencia contra las mujeres en el estado de Sonora.

Detección

Se inicia el procedimiento a partir de cuando las mujeres solicitan apoyo, a través de línea telefónica o presencial. En la primera etapa se realiza un reconocimiento de las necesidades y demandas de la usuaria y se hace un primer registro de los datos generales de la víctima y del agresor. Se debe solicitar información básica de los hechos de violencia, tipo (física, psicológica y sexual) y modalidad de la misma, tipo de servicio brindado y su referenciación en caso requerido. Cuando se solicita la atención vía telefónica y se requiera atención inmediata, se utiliza procedimiento policiaco enviando una patrulla para su auxilio. En el caso de que la atención se solicite de manera presencial, se registra el caso en formato diseñado específicamente para tal fin y se atiende de acuerdo a lo que se estipula en el área de atención de trabajo social, se orienta o se refiere a la instancia que corresponda. Después de la valoración del caso, de encontrar riesgo en la misma, se procede a remitir a un refugio de acuerdo con el procedimiento policiaco establecido.

Con base en la información recabada se identificará en esta etapa del procedimiento, las necesidades de atención en función de lo siguiente:

- Tipos y modalidades de violencia que motivaron la solicitud de atención por parte de la víctima (física, psicológica, sexual, económica y patrimonial).
- El nivel de afectación y daño a nivel físico, 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 mujer en situación de violencia 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 las 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.

Ejemplos de cómo hacer las preguntas en la entrevista

- Me da la impresión de que está preocupada por su pareja ¿Me quiere contar un poco de lo que está pasando?
- ¿Tiene miedo de él? ¿A veces hace cosas que la asustan?
- ¿Le ha roto cosas que para usted eran muy apreciadas? ¿Ha amenazado o maltratado a sus hijos o a otras personas cercanas a usted?
- ¿Su marido la humilla? ¿Alguna vez la ha golpeado? ¿"Esto" se lo hizo él?
- ¿La ha forzado a tener relaciones sexuales cuando usted no quería?
- ¿Le prohíbe que salga, vea a sus familiares, amigas o vecinas, trabaje o estudie?

Ejemplos de cómo nunca preguntar

- ¿No ha pensado que usted puede también tener la culpa de lo le pasa?
- ¿Qué hizo usted para que se enojara y le pegara?



- ¿Qué hizo usted para provocarlo?
- ¿Cumple usted bien con sus obligaciones?
- ¿Le reclama o exige usted mucho?
- ¿Cómo puede permitir eso?
- ¿Cómo ha aguantado usted tanto tiempo?
- ¿Por qué no lo abandona?

Reacciones emocionales de las mujeres maltratadas

* Negación: Es uno de los mecanismos utilizados por las víctimas para sobrellevar la situación. Se refleja en expresiones tales como: "Me empujó, pero no quería lastimarme", "El no me hizo nada, yo me caí".

* Desensibilización: Implica desconectarse física y emocionalmente de la violencia en que vive lo cual le lleva a una pérdida de conciencia del peligro real en el que se encuentra. Ejemplos: "El no es capaz de hacerme daño", "Nunca me lastimaría"

* Naturalización: Mujeres que han sido testigos de la violencia familiar por generaciones la pueden considerar como "natural" dentro de las relaciones de género. Todavía se encuentran mujeres maltratadas a las que sus madres, al no vislumbrar otras opciones, recomiendan "aguantar su cruz", como ellas lo han hecho por años. Ejemplos: "Esto es algo sin importancia", "Es muy común. Le pasa a todas las mujeres"



- * Autoculpabilización: Consiste en traspasar a sí mismas la responsabilidad del maltrato, justificando al agresor. Se manifiesta en frases como "Fue mi culpa, no tuve la comida a tiempo", "Debí de haberme quedado callada"
- * Crisis de llanto descontrolado: Incapacidad para hablar sin que surjan accesos prolongados de llanto y muestras de dolor y desconsuelo intensos
- * Lenguaje desbordante: Imposibilidad de expresar ordenadamente las ideas. Uso de frases atropelladas
- * Ataques de ansiedad: Pueden observarse señales fisiológicas como hiperventilación, palpitaciones del corazón, sudoración y temblor de alguna parte del cuerpo.
- * Respuestas hostiles e incluso agresivas: La mujer refleja mucha molestia por las preguntas, se niega rotundamente a responderlas, hace sentir al personal que no tiene derecho a hacerlas, que "se está metiendo en su vida", o expresa deseos de abandonar la consulta.

Esta actitud la tranquiliza, le hace sentirse aceptada y contribuye a establecer un ambiente de confianza que, incluso puede posibilitar la continuación de la entrevista. En cualquier caso, la calidad del trato en ese momento es definitiva. Al brindar atención, información pertinente y fomentar su estima, se favorece la búsqueda de ayuda especializada. Esto es de vital trascendencia.

La autoestima de las mujeres maltratadas generalmente se encuentra muy deteriorada. Se siente desvalorizada como persona, carente de derechos e incapaz de superar la situación. Es muy pertinente y necesario dirigir algunos comentarios específicamente orientados a elevar su autoestima y a contrarrestar mitos. Ejemplo:



"Usted es importante y puede decidir lo mejor para usted y su familia"; "Su salud y su vida son muy valiosas"; "Nadie tiene derecho a maltratarla"; "Nada de lo que usted haga o deje de hacer justifica la violencia"; "Las mujeres no están obligadas a aguantar el maltrato", "La violencia es un delito".

Estas son algunas frases entre otras muchas que pueden usarse para este fin. Evidentemente, tales expresiones no pueden ser convencionales, sino realmente sentidas por quien las dice.

Evaluación del peligro. Cómo identificar emergencias

Todas las relaciones de violencia son riesgosas. Sin embargo, algunas implican mayores grados de peligrosidad y por lo tanto de posibilidades de derivar en lesiones graves que produzcan discapacidad permanente o muerte.

Muchas mujeres inmersas en relaciones de violencia prolongadas pierden la perspectiva sobre el riesgo en que se encuentran ellas y sus hijas (os). El riesgo de homicidio contra las mujeres maltratadas es significativamente mayor que para las demás. De ahí la vital importancia de que el personal que atiende la problemática de violencia pueda identificar los casos en que las mujeres y sus hijos(as) se hallen en peligro inminente, y por lo tanto, requieren de intervenciones rápidas.

Existen indicadores de peligro que ayudan a esta evaluación.

1. El abusador se ha tornado más grosero
2. La ha forzado a tener relaciones sexuales
3. Se emborracha seguido o consume drogas (marihuana, cocaína, solventes u otros)
4. Es celoso, posesivo y controlador



5. Arma pleitos fuera de la casa
6. El maltrato ocurre cada vez con más frecuencia.
7. Amenaza con matarse a sí mismo, sus hijos (as) u otros familiares de ella.
8. Hay armas de fuego en la casa.
9. Lastima o mata animales injustificadamente en su presencia.
10. Le ha golpeado estando embarazada.
11. Le ha amenazado con matarla.
12. Ha tratado de estrangularla.

Si las respuestas son afirmativas en tres o más de las primeras siete opciones, o en cualquiera de la ocho a la 12, la mujer y/o su familia se encuentra en grave riesgo de muerte, por lo que es urgente ayudarle a pensar en un plan de prevención y seguridad.

En busca de apoyo institucional para la mujer maltratada

Se debe informar a la persona afectada por violencia familiar, la posibilidad de denunciar el ilícito ante la Agencia del Ministerio Público correspondiente, para el ejercicio de sus derechos. Siempre es necesario identificar cuál es la demanda de consulta prioritaria para la mujer. Algunas veces, sobre todo si ella se siente muy confundida, será preciso apoyarla. Por ejemplo, es frecuente que después de una golpiza las mujeres insistan en demandar el divorcio a través de alguna denuncia. Si hay lesiones lo recomendable es "certificarlas" es decir, que la mujer acuda a la Procuraduría y pida que el médico legista certifique las lesiones.



No obstante, ante la posible decisión de proceder a la denuncia, es muy importante hablar con la mujer sobre las dificultades a las que se enfrentará y la necesidad de contar con apoyo y acompañamiento emocional y legal, proporcionados por grupos especializados durante el proceso. No se puede desconocer que frecuentemente el personal de la Procuraduría o Agencias del Ministerio Público muestra poca sensibilidad y disposición para atender las denuncias, particularmente cuando el agresor es la pareja de la mujer. Esta Guía puede servir, también, para informar y concientizar a dicho personal.

El aspecto fundamental es proteger a las mujeres y no ponerlas aún en mayor riesgo. Es necesario conocer el marco legal de la violencia a nivel nacional y del estado, estar familiarizado sobre los procedimientos de referencia y de los servicios disponibles en la propia institución o en la comunidad.

La identificación y atención inmediata de mujeres maltratadas en cualquier tipo de consulta genera la necesidad de disponer de servicios adicionales. Lamentablemente todavía pocas ciudades o entidades cuentan con grupos o instancias que los ofrezcan. Cabe esperar que conforme avance la instrumentación de programas contra violencia, la situación se vaya haciendo menos difícil ya que entre sus metas se encuentran: Diseñar, instaurar o perfeccionar modelos de atención a víctimas de violencia intrafamiliar en las procuradurías y las instancias de asistencia social y editar manuales explicativos de los modelos de atención a víctimas dirigidos a servidores públicos y a usuarios(as). Es importante igualmente contar con un directorio que puede ser útil para identificar grupos e instituciones especializados a donde referir a las mujeres que soliciten o requieran apoyo emocional o de tipo legal, -principales necesidades y demandas de las mujeres maltratadas-, así como para facilitar su integración en algún grupo de autoayuda.

Elaborando un plan de seguridad



Cuando se vive en una relación de maltrato, existe el riesgo de sufrir serios daños físicos y emocionales, e incluso, de perder la vida. Es por ello importante que la mujer pueda evaluar el nivel de peligro en que realmente se encuentra para decidir cómo actuar. El plan de seguridad aquí presentado no es una receta; contiene un grupo de recomendaciones que valorar para identificar cuáles de ellas son aplicables a su caso sin incrementar su situación de riesgo. Las decisiones dependerán del tipo de violencia que está sufriendo la mujer, de su salud física y del estado emocional así como de los apoyos familiares, de los recursos sociales disponibles en su entorno, de su capacidad y fortaleza y un aspecto muy importante, de sus posibilidades económicas. Lo más importante es que la mujer reconozca diferentes alternativas de salida y que aun cuando ninguna sea fácil, resulta peor vivir expuesta a continuos sufrimientos y peligros.

Elementos de un plan de seguridad

- Romper el silencio. Informar lo que está ocurriendo a familiares, amigos y/o grupos de apoyo, para que en caso de tomar cualquier decisión tenga a quien recurrir y cuente con respaldo afectivo y material.
- Pedir a los vecinos que si escuchan que la está agrediendo acudan a su domicilio y/o llamen a las autoridades.
- Denunciar el caso si se comete algún delito contra su integridad, la de sus hijas(os) o bien si ocurren amenazas, daños en sus propiedades o en contra de alguna persona que la esté apoyando.
- Analizar las conductas que el agresor tiene antes de un estallar su violencia, para que la mujer evite enfrentarlo y se coloque en posibilidad de escapar.



- Si es posible, tener a la mano originales o copias de documentos importantes como: acta de matrimonio, de nacimiento de sus hijas(os), escrituras o comprobantes que acrediten las propiedades de ella o las obtenidas durante el tiempo de la relación, credenciales, tarjetas de identificación, etc.
- Disponer de algún dinero y /o pensar en alguna actividad que le permita conseguir recursos económicos propios mientras siga en la relación o cuando se separe.
- Informarse sobre sus derechos y posibles acciones legales que pueda emprender.
- También puede levantar un acta de hechos en un juzgado cuando salga del domicilio.

VII. IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN

Para cada una de las áreas de atención se establecen las metas de trabajo según las necesidades de la usuaria, mismas que podrán ajustarse o redefinirse conforme se requiera, como producto de la evaluación de progreso del caso. La atención se brinda de manera coordinada en reuniones periódicas con el equipo de especialistas del centro o institución para monitorear el avance de la mujer en torno a sus necesidades. Para la implementación de la atención, cada área debe tener su procedimiento específico. A continuación se desglosan algunos elementos básicos por área:



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 competa en el expediente único haciendo uso de un formato de entrevista inicial (formato de registro) 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.



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, asimismo 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. Se trata de revertir los daños causados y acrecentar la autoestima, autonomía y empoderamiento de las mujeres, para que puedan en un futuro vivir una vida libre 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

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. 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 trato 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. 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/o.
- 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 corresponda.
- Monitoreo de evolución del caso.
- Ajustes al tratamiento de ser necesario.
- Cierre del expediente.
- Registro, sistematización y reporte de la atención.

Monitoreo del plan de intervención al interior del centro

El plan de intervención, su progreso y avance se hace en conjunto con las personas responsables del caso en cada una de las áreas, con el fin de valorar el progreso de la usuaria, detectar áreas de oportunidad, retroalimentar una área con los hallazgos, avances o limitaciones de las otras. Para ello deben diseñarse instrumentos que permitan medir el avance cualitativo de los objetivos y constatar el resultado del monitoreo con la usuaria para verificar el éxito o fracaso de los servicios de atención brindados.

Cierre del caso

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 es realizada por las usuarias, mediante la aplicación de una encuesta de salida del proceso de los servicios, así como entre colegas y superiores jerárquicas. Se considera que el propio personal emita opiniones de evaluación de los servicios prestados por el centro o institución, tomando en cuenta los parámetros de actuación definidos. La evaluación de resultados obtenidos en los servicios brindados definirá si hay o no 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. Este 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 áreas específicas según competa. El seguimiento asimismo incluye 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.



FLUJO-GRAMA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

FLUJOGRAMA

