



CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES: LINEAMIENTOS PARA SU CREACIÓN Y OPERACIÓN



Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres

Mtra. Dilcya Samantha García Espinoza de los Monteros

Compiladoras

María Etelvina Pérez López

Milagros Herrero Buchanan

Colaboraciones

Fabiola Hernández Zúñiga

Anja Merari Rivara Ontiveros

Paul Hernández Rodríguez

Angélica Ramírez Ramírez

Lidya Miranda Eslava

Ubaldo Ramos Alamillo

Virginia Archundia Bañuelos

Johana Belén Sánchez Rojas

Dalia Berenice Fuentes Pérez

Héctor Rosales Zarco

Cruz Daniel Morales Cuadrilla

Luis Alberto Muñoz López

Cuidado de la edición

Martha Lilia Hernández Cervantes

Derechos reservados conforme a la Ley

ISBN en trámite

Impreso en México

2012

© Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la

Violencia contra las Mujeres

Paseo de la Reforma No. 99,

Tabacalera, Cuauhtémoc,

C.P. 06030, México, D. F.

www.conavim.gob.mx



ÍNDICE

Presentación	5
Introducción.....	7
I. Panorama de la violencia contra las mujeres en México.....	9
Definición de violencia	9
Violencia y discriminación.....	11
Violencia contra las mujeres	12
Obligaciones del Estado para promover el acceso de las mujeres a la justicia .	14
Centros, instituciones y/o modelos de atención a víctimas de violencia	18
II. La propuesta del Estado mexicano: Centros de Justicia para las Mujeres	22
Experiencias internacionales de atención a mujeres	22
Definición.....	23
Elementos para construir o adaptar un espacio físico	24
Principios	33
Integración del equipo de trabajo.....	37
Perfil del personal que labore en cada área	41
Conducción de los CJM.....	42
III. El servicio a las personas usuarias	44
El contexto de las víctimas	44
Aspectos a considerar en el trato a las personas usuarias.....	47
IV. La entrevista de primer contacto	54
Recepción.....	58
Exploración	58
Intercambio o clarificación	59
Cierre	60
Consideraciones específicas	60
V. La atención psicológica	69
Intervención en crisis	74
Dictamen pericial psicológico con perspectiva de género	76
Terapia individual.....	78
Terapia grupal.....	81
Terapia para hijas/os de personas usuarias	83



VI. La atención médica.....	86
Situación de urgencia	86
Procedimiento en caso de violencia sexual o tentativa.....	87
Seguimiento médico	88
Atención médica de lesiones leves.....	91
Atención médica de lesiones graves.	91
Valoración de traumatismos en área genital y aparato reproductivo.	91
Atención en violencia sexual.....	91
Valoración de trastornos psicológicos y psiquiátricos.	93
Registro de información	93
Espacio físico requerido	94
VII. La atención legal y jurídica	95
Infraestructura.....	96
Perfil	96
Atención jurídica	96
Medios alternativos de solución.....	98
Medidas de protección.....	98
Atención y asesoría jurídica a mujeres menores de edad o con discapacidad..	99
Seguimiento jurídico a los casos	100
Fiscalía o Procuraduría General de Justicia del estado.....	102
VIII. El área de empoderamiento social y económico	109
IX. Sistema de registro y evaluación de la información generada.....	111
Bibliografía	112
Anexos	123



PRESENTACIÓN

El acceso a la justicia de las mujeres requiere el fortalecimiento de un andamiaje institucional y de la sociedad civil para que este derecho se ejerza plenamente. En los últimos años, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres ha emprendido acciones de manera conjunta con dependencias de los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal.

Una respuesta clave para fortalecer la atención psicosocial, médica y jurídica de mujeres víctimas de violencia en todas sus manifestaciones es la creación de los Centros de Justicia para las Mujeres.

Dichos centros son la concentración de instancias gubernamentales, del poder judicial y de asociaciones de la sociedad civil que brindan servicios de manera coordinada y bajo un mismo techo a mujeres víctimas de violencia y a sus hijas e hijos, a fin de fortalecer el acceso a la justicia por medio de un proceso de autovaloración que les lleve a detener la violencia que viven, así como a proporcionar herramientas que propicien la toma de decisiones informada y encaminada a construir un nuevo proyecto de vida en entornos libres de violencia.

Esta iniciativa es producto del trabajo vinculado con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y ONU-Hábitat, priorizando que todas las instituciones representadas en los Centros de Justicia para las Mujeres, así como las personas que laboran en ellos, trabajen coordinada y alineadamente hacia un fin común, unificando los criterios en la prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres en todas sus formas y ámbitos bajo las perspectivas de derechos humanos, género e interés superior de la infancia.

Constituye también una herramienta indispensable para cualquier persona interesada en conocer esta política pública encaminada a garantizar el acceso y acompañamiento a la justicia de las mujeres, niñas y niños que se encuentran en una situación de violencia, a través de alternativas legales, psicológicas, de salud y empoderamiento social y económico.

Para su elaboración, además de repasar la bibliografía y legislación vigente en la materia, se tomaron en cuenta experiencias, saberes y buenas prácticas de algunos abordajes internacionales y nacionales que dan cuenta de esfuerzos de coordinación en el avance de la prevención y la atención a la violencia contra las mujeres. Sin embargo, la descripción del proceso de atención aquí presentado,



surge de reconocer la necesidad de integrar las condiciones actuales de la realidad social, cultural y económica del país, los marcos normativos nacionales y locales, así como los avances en materia de protocolos de actuación para el servicio público en distintos ámbitos de competencia.

Agradecemos la lectura y los aportes de las especialistas quienes desde la academia, sociedad civil o el servicio público contribuyeron en este esfuerzo. Sus generosas aportaciones sin duda contribuyen a enriquecer su contenido y a expandir nuestras visiones interdisciplinarias de la atención a las víctimas.

La Conavim seguirá impulsando la creación de Centros de Justicia para Mujeres en el país, por lo que surgirán aportes innovadores derivados del funcionamiento de nuevos Centros, para profundizar en áreas tales como sistema de justicia penal acusatorio, sistemas integrados de información estadística de medición de avances e indicadores de impacto, así como nuevas intervenciones de prevención social del delito y medidas para la reparación de daño a las víctimas de delitos.

Mtra. Dilcya Samantha García Espinoza de los Monteros
Comisionada Nacional

INTRODUCCIÓN

Los presentes Lineamientos responden a las necesidades en diferentes entidades federativas de contar con un lenguaje común y de tener claridad en el proceso de creación y operación de un Centro de Justicia para las Mujeres. Tienen por objetivo exponer los aspectos fundamentales que toda persona que trabaja con víctimas de violencia debe conocer, para efectuar sus actividades con absoluto respeto a la dignidad de las personas.

Están formados por nueve capítulos:

- I. Ofrece un panorama general de la violencia contra las mujeres en México, así como análisis jurídico nacional e internacional respecto a las obligaciones del Estado Mexicano.
- II. Expone algunas consideraciones generales en torno al Centro de Justicia para Mujeres, fundamentalmente plantea sus objetivos, los principios que lo rigen y el perfil de las personas que deben laborar en el mismo. Cabe aclarar que de ninguna manera este apartado puede considerarse como un manual de organización de los Centros, toda vez que debe responder a las características estructurales, sociales, presupuestarias y normativas de la localidad en que se construya el mismo.
- III. Se efectúa una primera aproximación al problema de violencia desde la perspectiva psicológica, específicamente, se brinda un panorama general del estado en que suelen presentarse las víctimas de violencia, así como la importancia de brindar un trato digno y de contar con habilidades de observación fundamentales.
- IV. Aborda el proceso de la entrevista del primer contacto, los principios y trato que deben guiar al personal responsable, así como un panorama general del proceso de atención a las personas usuarias.
- V. Desarrolla los elementos de la atención psicológica, el proceso de actuación en crisis y las modalidades de terapia que ofrece esta área.
- VI. Diserta sobre los principales procedimientos a seguir en el diagnóstico para ofrecer una atención médica integral, poniendo especial énfasis en los casos de urgencia médica y violencia sexual.
- VII. Expone la composición de los servicios legales y jurídicos, su seguimiento, la postura frente a los medios alternativos de solución y especialmente, las medidas de protección que son una herramienta poco explotada en México.



- VIII. Detalla la composición de los servicios de empoderamiento social y económico, los cuales se ofrecen a través de la vinculación con dependencias del gobierno de la entidad.
- IX. Contiene elementos a considerar para el debido registro de la información generada, así como la necesidad de establecer un sistema de erradicación del impacto que ofrecen en el acceso a la justicia para las mujeres.

Con lo antes referido, se brinda un panorama general de los aspectos más importantes que atañen al problema de la violencia y el trato a las víctimas de la misma. El lenguaje utilizado y la forma de plantear y organizar la información, responde a la pretensión de presentar un documento sencillo, accesible a distintos perfiles de formación profesional.

Finalmente, cabe advertir que el presente documento constituye un instrumento que coadyuvará para que todas las personas que trabajan en los CJM comprendan los alcances del fenómeno de la violencia para que así contribuyan, desde el ámbito de su competencia, con un efectivo acceso a la justicia de las víctimas en un ambiente de respeto absoluto a su dignidad humana.

I. PANORAMA DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN MÉXICO

La violencia contra la mujer es una manifestación extrema de la desigualdad de género y debe abordarse con carácter urgente; dicha violencia, a su vez, perpetúa esta desigualdad. La situación de desigualdad de las mujeres también se asocia a la violencia doméstica y a la respuesta de las mujeres a dicha violencia.¹

DEFINICIÓN DE VIOLENCIA

La violencia puede comprenderse como el “empleo ilegítimo de la fuerza que vulnera o amenaza los derechos fundamentales de la persona, afecta la convivencia pacífica y quebranta el orden justo”²;o, en otras palabras, como el “uso de la presión y la fuerza por una de las partes intervinientes, para lograr vencer la voluntad de la otra”.³

Atendiendo a las causas, consecuencias, periodicidad y magnitud de la fuerza empleada, se han identificado distintos patrones de violencia:

- **Violencia directa**, es la agresión física o psicológica de una persona contra otra o contra sí misma.⁴

¹ Organización Mundial de la Salud (OMS), *Género y salud de la mujer*, disponible en <<http://www.who.int/gender/violence/who_multicountry_study/summary_report/chapter6/es/index1.html>>, página consultada el 27 de julio de 2011.

²Guerrero, Arturo y otros, Manual. Cubrimiento periodístico responsable del desplazamiento forzado interno, Corporación de Medios para la Paz (MPP) – ACNUR – ISAID – OIM, Colombia, 2005, p 129, disponible en:

<http://www.oim.org.co/Publicaciones/DetalledePublicaci%C3%B3n/tabid/231/ArticleId/157/languag e/es-CO/Manual-cubrimiento-periodistico-responsable-del-desplazamiento-forzado-interno.aspx> consultado el 4 de mayo de 2012.

³ Cfr. Actos de violencia inminentes. Expediente núm. 31.258 “B., M.P. c/G., R.A. s/protección contra la violencia familiar”, Tribunal de Familia núm. 3, Departamento Judicial de Lomas de Zamora (20 de julio de 2006), Argentina, citado en: OEA, *Estándares jurídicos vinculados a la igualdad de género y a los derechos de las mujeres en el sistema interamericano de derechos humanos: desarrollo y aplicación*, Washington, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser. L/V/II.143, Doc. 60, del 3 noviembre 2011, pp. 22-24, disponible en <http://www.cidh.oas.org/pdf%20files/ESTANDARES%20JURIDICOS.pdf>

⁴*Seminario de Educación para la Paz de la APDH, Educar para la paz. Una propuesta posible*, Madrid, Catarata, 2000, citada en: Caireta Sampere y Cécile Barbeito Thonon, *Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto*, Barcelona, Escola de Cultura de Pau, 2005, p.8.

- **Violencia estructural**, es el ejercicio de fuerza de una persona contra otra o contra sí misma, que es aceptada como parte de la estructura social; se trata de una conducta que ha sido normalizada o naturalizada por las y los integrantes de un grupo de personas.
- **Violencia cultural**, conducta que justifica el ejercicio de la fuerza sobre otras y otros, como práctica derivada de aspectos simbólicos de la vida en sociedad (costumbres, lengua, arte, ciencias, religión, etcétera). Sus argumentos se pueden utilizar para justificar la violencia estructural o directa.⁵

La violencia contra las mujeres es de tipo estructural y sigue la dinámica que se acaba de señalar, se ha insertado en las sociedades a partir de prácticas culturales, creencias, costumbres, lenguaje y mitos, que han normalizado el uso de la fuerza en detrimento de su dignidad.

Aunque es un problema con causas multifactoriales, en el ámbito jurídico se han advertido dos elementos interdependientes entre sí, como detonantes de su evolución: la desigualdad por razón de género y la discriminación.

A partir de estas consideraciones la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, -también conocida como la Convención Belém do Pará-, define la violencia contra las mujeres como: “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”.⁶

En México, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) –que entró en vigor en 2007– retomó los lineamientos de dicha Convención por lo que definió la violencia contra las mujeres como “cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público”⁷.

⁵Caireta Sampere y Cécile Barbeito Thonon, *Op. cit.*, p. 11.

⁶ OEA, Convención Interamericana para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belém do Pará", aprobada por la Asamblea General en el vigésimo cuarto período ordinario de sesiones, Belém do Pará Brasil, 9 de junio de 1994, Artículo 1.

⁷ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de febrero de 2007, artículo 5, fracción IV.

Como lo señaló la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), en la sentencia del caso González y otras contra México (conocido como el caso Campo Algodonero), la violencia de género no se refiere a casos aislados o esporádicos sino a una situación estructural, un fenómeno social y cultural incrustado en las costumbres y mentalidad de las personas⁸.

VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN

Las desigualdades sociales unidas a las diferencias de género, son factores que pueden fomentar la discriminación en contra de las mujeres.

Al prever el principio de igualdad, la Constitución se refiere también al derecho a no ser discriminado, esto se explica a partir de la idea de que no se puede considerar que una persona está en igualdad de condiciones ante la ley, cuando recibe un trato diferenciado que lo ubica en inferioridad respecto a las y los demás integrantes de un mismo grupo, afectando sus derechos. De este modo, nuestro sistema jurídico reconoce en el Artículo 1º de la Constitución, la existencia del principio de igualdad y no discriminación afirmando que “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”⁹.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la interpretación del principio de igualdad y no discriminación, agrega un elemento más al concepto de discriminación y éste es, que con el acto se afecta la dignidad de la persona entendida como una cualidad del ser humano por virtud de la cual se hace merecedor de un reconocimiento por parte de sus iguales. Así cuando hablamos de dignidad humana hacemos referencia a la asunción de dos sentidos a propósito de este concepto: el sentido que enaltece al humano frente a los demás seres de la naturaleza facultándolo para que los utilice como recursos (o medios) para

⁸ Corte IDH, Caso Fernández Ortega y otros, Vs. México (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas), Sentencia de 30 de agosto de 2010, serie C, núm. 215.

⁹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, Artículo 1.

sostener su vida; y, el que empuja a un tratamiento específico de respeto e igualdad entre los mismos hombres [y mujeres]¹⁰.

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La violencia contra las mujeres ha sido una constante histórica en la organización y funcionamiento de distintas sociedades, el propio preámbulo de la Convención de Belem do Para, indica que se trata de una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres.

Las estadísticas permiten advertir cómo la violencia contra las mujeres está insertada en la estructura social y sus manifestaciones se han convertido en conductas cotidianas que incluso pasan inadvertidas para quienes las llevan a cabo, lo cual hace más difícil la detección y distinción entre un acto violento y/o discriminatorio, de aquel que no lo es.

El primer proyecto estadístico que tuvo como objetivo obtener información sobre violencia intrafamiliar, fue desarrollado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) teniendo como población muestra la Ciudad de México en el año 1999.

Posteriormente en el año 2003, el INEGI en colaboración con el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), realizó la primera encuesta específica dirigida a las mujeres casadas y unidas de 15 años y más, denominada “Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares” (ENDIREH 2003), con cobertura nacional y orientada a investigar la magnitud de los diferentes tipos de violencia ejercida contra las mujeres por parte de su esposo o compañero sentimental, residente de la misma vivienda. Esta encuesta se llevó a cabo por segunda ocasión en 2006 y se obtuvieron los siguientes resultados¹¹:

¹⁰Pfeiffer, María Luisa, “Volver a la dignidad”, *Revista Colombiana de Bioética*, vol. 4, núm. 2, Bogotá, Universidad del Bosque, Junio-Diciembre, 2009, p. 122., disponible en <<<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=189214316005>>>, página consultada el 22 de abril de 2012.

¹¹ Datos tomados de: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), “Estadísticas a propósito de la Eliminación de la violencia contra la Mujer, 2010”, disponible en <<<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/violencia10.asp?s=inegi&c=2774&ep=47>>>, página consultada el 27 de julio de 2011.

67% de las mujeres de 15 años y más habían experimentado al menos un acto de violencia a lo largo de su vida.

La pareja es quien ejerce violencia más comúnmente.

4 de cada 10 mujeres de 15 años y más habían sufrido, a lo largo de su vida, alguna situación de violencia social o comunitaria, la mayoría de las veces de carácter sexual.

Aproximadamente la mitad de las mujeres manifestaron haber experimentado actos de violencia sexual: actos de intimidación, ofensas sexuales verbales, acoso sexual en la escuela o trabajo, abuso sexual y violación.

36.6% de las mujeres alguna vez en su vida han tenido temor de ser atacadas sexualmente y/o han recibido mensajes ofensivos u obscenos; de ellas, el 20.3% experimentó la intimidación sexual como único evento violento, mientras que el restante 16.3% además de intimidación, sufrió abuso sexual.

Una segunda fuente de información estadística en el contexto nacional es la encuesta *Mujeres y hombres en México 2011*, también realizada por el INEGI. Los resultados obtenidos de la misma indican lo siguiente:¹²

En el año 2006, de cada 100 mujeres casadas, unidas, separadas, divorciadas o viudas, 49% (casi el 50%) habían vivido situaciones de violencia de algún tipo (emocional, económica, física o sexual) en sus relaciones.

Los homicidios de mujeres con arma de fuego representan una menor proporción que entre los hombres (41.2%), la tercera causa de estos homicidios son por ahorcamiento o sofocación (16.6%), el 6% fueron asesinadas con objeto romo o sin filo.

70% de los casos registrados se consideraron agresiones graves y muy graves (combinando violencia física con abusos sexuales). Las entidades en donde se registraron el mayor número de este tipo de casos fueron Michoacán, Hidalgo, Guanajuato, Aguascalientes y Coahuila.

¹² Datos tomados de: INEGI, "Mujeres y hombres en México 2011", México, 2012, pp. 195 y 199, disponible en <<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101193.pdf>>, página consultada el 13 de abril de 2012.



Con base en las estadísticas, se infiere que las formas de violencia contra las mujeres son consideradas de tipo estructural, es decir, están interiorizadas en las prácticas sociales cotidianas de hombres y mujeres.

Asimismo, se puede advertir que la desigualdad que genera esa violencia estructural, ha permitido dar origen a formas de violencia extremas como la trata de personas y el comercio sexual.

Ante esta problemática, el Estado debe intervenir a través de acciones políticas y jurídicas –medidas legislativas-, para compensar la desigualdad fáctica en que se encuentran las mujeres respecto a los hombres, y que es causa de la discriminación y la violencia estructural que se ha instaurado en la sociedad.

OBLIGACIONES DEL ESTADO PARA PROMOVER EL ACCESO DE LAS MUJERES A LA JUSTICIA

En México, a partir de la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) de junio de 2011; los derechos humanos derivan su reconocimiento, protección y garantías, tanto de las distintas disposiciones jurídicas ampliando su espectro de reconocimiento y protección:

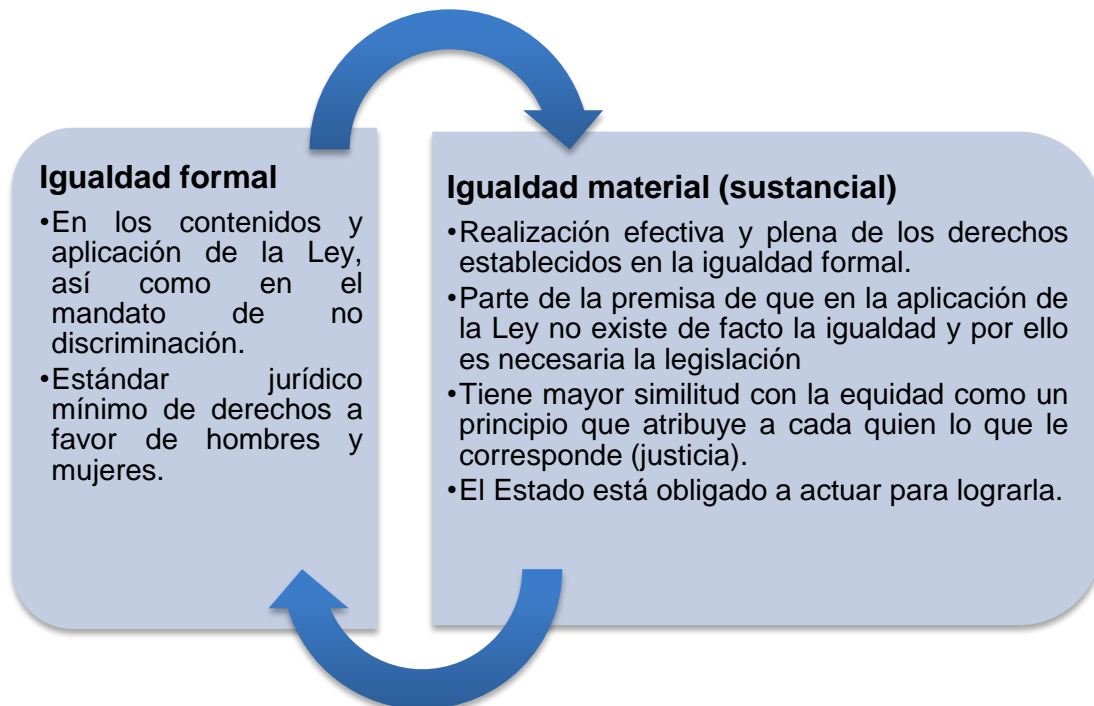
Artículo 1°. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.¹³

El principio de no discriminación, reconoce como titulares de los derechos fundamentales tanto a hombres como a mujeres, porque todas y todos son seres humanos. A esto se le denomina *igualdad formal*, la cual encuentra sustento tanto en el artículo 1° y 4° de la CPEUM, como en el artículo 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

¹³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *Op. cit.*

En congruencia con estas disposiciones, en el artículo 3 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos¹⁴ y el artículo 3º del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales,¹⁵ firmados por México, se establece la obligación de los Estados parte a asegurar a hombres y mujeres igual título para gozar de los derechos que se establecen en cada instrumento.

En este sentido, resulta pertinente diferenciar la igualdad formal de la igualdad material (sustancial)¹⁶:



En cumplimiento con las disposiciones constitucionales y con las obligaciones que adquirió el Estado Mexicano al firmar tratados internacionales en materia de reconocimiento y protección de los derechos de las mujeres, ha iniciado la armonización de las normas de derecho interno.

¹⁴ ONU, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su Resolución 2200 A (XXI), del 16 de diciembre de 1966, ratificada por México el 23 de marzo de 1981.

¹⁵ ONU, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966, ratificado por México el 23 de marzo de 1981.

¹⁶Pérez Portilla, Karla. *Principio de igualdad: alcances y perspectivas*. UNAM-CONAPRED, México, 2005, p. 136-137.

Un esfuerzo clave para el diseño e implementación de políticas públicas en la materia es la publicación de dos leyes generales que a continuación se detallan:

1. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.¹⁷

- Establece su objetivo en el artículo 1º: “proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres”.
- Norma de observancia obligatoria en todo el territorio nacional, promueve la implementación de acciones afirmativas, acciones positivas o medidas compensatorias por parte del Estado para fomentar y asegurar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Las acciones positivas son “cualquier medida, más allá de la simple terminación de una práctica discriminatoria, adoptada para corregir o compensar discriminaciones presentes o pasadas o para impedir que la discriminación se reproduzca en el futuro”; en Europa son entendidas como: “aquellas que solo consisten en medidas favorables para un grupo determinado de la población, sin perjudicar, cuando menos de forma directa, al resto de los individuos”¹⁸.
- Las medidas compensatorias denominadas también acciones de discriminación inversa tienen el objetivo de resarcir desigualdades para lo cual, se establecen ventajas a grupos desfavorecidos, discriminados o sub-representados, lo que puede propiciar perjuicios para otros grupos que no son parte del beneficiado¹⁹.

2. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV)²⁰.

- Establece los criterios que deben regir las políticas públicas, los servicios y los procedimientos necesarios para orientar las acciones de gobierno dirigidas a la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer, así como la atención de las víctimas (artículo 1º).

¹⁷Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006.

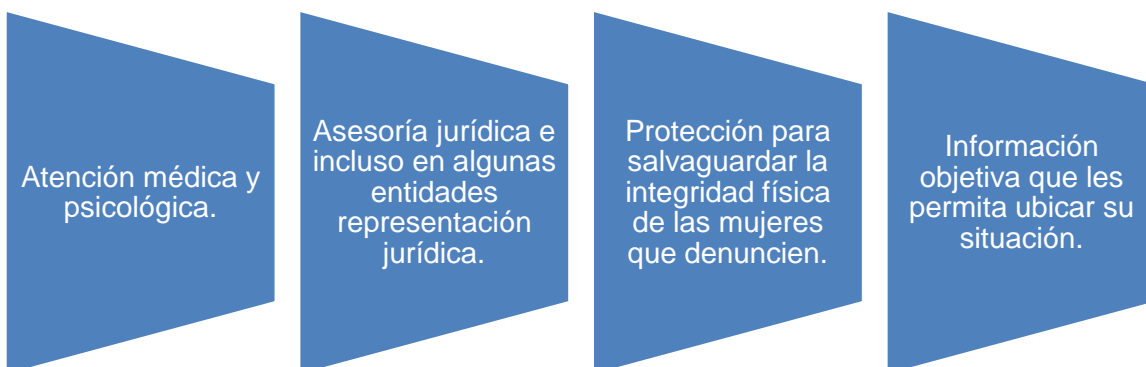
¹⁸Santiago Juárez, Mario. *Igualdad y acciones afirmativas*. UNAM-Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, México, 2007, p. 197.

¹⁹Cfr. *Ibidem*, p. 198.

²⁰Op. Cit.

- El artículo 4 señala los cuatro principios rectores del acceso de la mujer a una vida libre de violencia, a saber: igualdad jurídica, respecto a su dignidad, no discriminación y libertad.
- El artículo 6 determina criterios diferenciados respecto a los tipos de violencia que se ejercen contra las mujeres:
 - Violencia psicológica, todo acto u omisión que dañe su estabilidad psicológica como la negligencia, el abandono, la celotipia, el rechazo, etcétera.
 - Violencia física, cuando se inflige un daño no accidental usando fuerza física, armas u objetos que provocan lesiones internas y/o externas.
 - Violencia patrimonial, es todo acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima.
 - Violencia económica, que se manifiesta por limitaciones que tienen como objetivo controlar el ingreso de sus percepciones económicas.
 - Violencia sexual, todo acto que degrada daña su cuerpo y/o sexualidad.
 - Cualquier otro tipo de acto que lesione -o sea susceptible de hacerlo, su dignidad, integridad y libertad.

El análisis comparativo de las Leyes de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de las entidades federativas, permite identificar las facultades que tienen las autoridades para atender a las mujeres que han sido víctimas de violencia, de lo cual se observa que la mayoría de las dependencias están facultadas para canalizar a las víctimas a las unidades de atención correspondientes; sin embargo, las Procuradurías Generales de Justicia estatales o las Fiscalías Especializadas en Delitos por razones de Género, son normalmente la primera institución con la que tienen contacto las víctimas, por lo que están facultadas para brindarles alguno(s) de los siguientes servicios:



Del mismo análisis se desprende que las Secretarías de Salud de las entidades federativas se encuentran también facultadas para brindar atención médica y psicológica a las víctimas, además de la implementación de programas de atención a éstas y reeducación para agresores; también, se entiende que la Secretaría de Seguridad Pública local es la encargada de tomar las medidas necesarias para salvaguardar la integridad física de la víctima.

Respecto al servicio de asesoría jurídica es muy frecuente que las dependencias estatales estén facultadas para otorgarlo, excepto el de la representación, pues los únicos que la ofrecen son: la Procuraduría de la Defensa de la Mujer, el Menor y la Familia (Durango), el Instituto Estatal de la Mujer del Estado de Querétaro y la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal que además, puede gestionar diversos beneficios ante otras secretarías. De requerirlo la víctima puede gestionarle diversos beneficios sociales ante diversas secretarías del Distrito Federal²¹.

CENTROS, INSTITUCIONES Y/O MODELOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Las instituciones de atención a víctimas de la violencia en las entidades federativas, que dependen de los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres, tienen la facultad de canalizar a las mujeres que se encuentran en esta situación (así como a sus hijas e hijos) a *refugios temporales* para que tengan la posibilidad de una convivencia sana y tranquila proporcionándoles estancias especialmente acondicionadas para ello.

Cabe señalar que la denominación de los refugios puede variar según la localidad, por ejemplo, en el caso del Distrito Federal se denominan Casas de Emergencia, además es la única legislación en la materia que señala claramente su horario de operación, estableciendo que lo harán las 24 horas y los 365 días del año²².

A continuación se ofrece un panorama general de los refugios temporales a nivel nacional:

²¹ Cfr. la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de enero de 2008, artículo 35, fracción IX.

²² *Ibid.* Artículo 49.

- En los refugios temporales de cualquier Entidad Federativa, la estancia de las personas usuarias no puede exceder de tres meses a menos que persista su inestabilidad física, psicológica o situación de riesgo. Al permanecer ahí, poseen el derecho a recibir un trato digno por parte de las autoridades.
- Los gobiernos de los estados y los ayuntamientos, se coordinan con los diversos sectores social y privado para impulsar la creación de refugios para la atención de las mujeres víctimas de violencia; incluso, algunos de los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres en las entidades federativas que sí pueden atender a las víctimas directamente, están facultados para crear centros especializados de atención.
- Debido a que todos los refugios deben ser lugares seguros que protejan la integridad física y emocional de las personas usuarias, las legislaciones establecen claramente que es necesario mantener en secrecía la ubicación o domicilio de los mismos, razón por la que se niega dicha información a personas no autorizadas.
- De acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y al Modelo de Atención de los Refugios, estos cuentan básicamente con cinco tipos de servicios:
 - Hospedaje
 - Alimentación
 - Atención médica
 - Atención psicológica
 - Asesoría legal
- Ante la necesidad de articular las políticas públicas en la materia, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres encabeza la Mesa Interinstitucional de Refugios y realiza un Diagnóstico Nacional sobre las condiciones en las que se encuentran, sus fuentes de financiamiento, así como los servicios especializados que proporcionan.
- La mayoría de las legislaciones tampoco aclaran los alcances que tiene la asesoría jurídica, es decir, no se saben las materias en la que se asesora a la víctima o si esta asesoría sólo se limita a hacerla sabedora de sus derechos, menos aún se indica si ésta contempla la representación para ejercerlos y protegerlos.
- Además pueden proporcionar otro tipo de servicios según la entidad federativa, algunos ejemplos son:
 - Ropa y calzado.
 - Gestión de vivienda.

- Representación legal.
- Bolsa de trabajo.
- Programas reeducativos integrales.
- Capacitación para el desarrollo de habilidades.
- Los programas reeducativos integrales²³ se ofrecen con la finalidad de que las víctimas logren estar en condiciones de participar plenamente en su vida pública, social y privada. La capacitación para el desarrollo de habilidades tiene como objetivo que las víctimas obtengan un empleo remunerado en la bolsa de trabajo que los refugios ofrecen.
- Si bien algunas entidades ya tienen claro que para evitar que las mujeres sigan siendo víctimas de violencia, no es suficiente sólo separarlas de su agresor/a y ayudarlas para que sean autosuficientes económica y emocionalmente; sino que también es necesario trabajar con la o el agresor y proporcionarle servicios reeducativos integrales, evitando con ello que sigan siendo generadores/as de violencia, y con el tiempo, pueda formar parte en la vida pública, social y privada sin que sean un peligro.²⁴
- Se advierte que no existe homologación de criterios en la atención y servicios que reciben las víctimas entre una entidad y otra, permitiendo que exista una notoria inequidad al otorgarle menor número de servicios y atenciones a una mujer por el simple hecho de radicar en un lugar distinto.
- Se detectó la complejidad que existe en la regulación sobre la atención a víctimas de violencia, puesto que en algunas ocasiones se tienen que consultar hasta tres leyes en cada estado para determinar cuál es la autoridad competente para ejercer determinadas atribuciones.

Por otra parte, las garantías sociales están directamente vinculadas con la obligación de promoción de los derechos de las mujeres por parte del Estado, pues son procesos que tienen como objetivo sensibilizar a la población respecto a cuáles son las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia contra las mujeres.

De los procesos seguidos contra México en instancias internacionales, llaman la atención los de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, pues 3 de los 6 casos se relacionan con violaciones a los derechos de mujeres y niñas que fueron

²³ Como el Programa de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género elaborado por el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud.

²⁴ Al respecto se cuenta con el “Programa de reeducación para víctimas y agresores de violencia de pareja” elaborado por el Instituto Nacional de Salud Pública.



víctimas de alguno o varios tipos de violencia y en los cuales la Corte destaca el problema de violencia estructural que subsiste en la dinámica social, tolerada por el Estado.

- Caso González y otras (“Campo Algodonero”) *versus* México. Relativo a las mujeres que son asesinadas en Ciudad Juárez, Chihuahua.
- Caso Fernández Ortega y otros *versus* México. Respecto a violaciones cometidas por militares en contra de mujeres indígenas.
- Caso Rosendo Cantú y otra *versus* México. También por violaciones de militares contra mujeres indígenas.

Ante esta realidad resulta inobjetable el hecho de que México tiene no sólo el compromiso sino la obligación de tomar las medidas necesarias para respetar los derechos humanos de las mujeres y garantizarles una vida libre de violencia.

Dentro de las garantías políticas se encuentran los programas implementados para garantizar el desarrollo de las mujeres en condiciones de igualdad respecto a los hombres, a través de las distintas instancias de gobierno en los tres niveles (federal, municipal y estatal).

En este sentido, los Centros de Justicia para las Mujeres son instituciones que tienen como objetivo la atención de las mujeres que son víctimas de violencia, para dar cumplimiento con esta obligación del Estado de garantizar sus derechos.

II. LA PROPUESTA DEL ESTADO MEXICANO: CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES DE ATENCIÓN A MUJERES

En el ámbito de la atención, existen países que han puesto en práctica diversos modelos para hacer frente al fenómeno de la violencia contra las mujeres. En América Latina destacan las siguientes experiencias:

- Chile: Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar y Centros de la Mujer.
- Argentina: Centro de Atención a las Víctimas de Violencia y Centro de Atención a las Víctimas de Abuso Sexual.
- Costa Rica: Centros Especializados de Atención y Albergue Temporal para Mujeres Agredidas, sus hijos e hijas.²⁵
- Guatemala: Centros de Justicia para delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer del Organismo Judicial.
- El Salvador: Ciudad Mujer.

El Estado mexicano como respuesta a las necesidades de atención a las mujeres y considerando las recomendaciones nacionales e internacionales en la materia, propone la creación de Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) que ya han abierto sus puertas en 4 ciudades clave para la problemática: Chihuahua y Ciudad Juárez, Chihuahua; Campeche, Campeche y Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

La presente publicación, además de retomar la experiencia de los CJM que ya operan, retoma las lecciones aprendidas del modelo llamado *Family Justice Center* que comenzó en 1992 en Estados Unidos (San Diego, California) y del Centro de Justicia de Delitos de Femicidio y Violencia contra la Mujer del Organismo Judicial de Guatemala. Los cuales conjuntan diversas agencias tanto gubernamentales como de la sociedad civil para ofrecer, servicios multidisciplinarios a las personas usuarias víctimas. Todo ello en un entorno amigable, cómodo, seguro y especializado.

²⁵Incháustegui Romero, Teresa *et al.* *Del dicho al hecho. Análisis y evaluación de la política de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia (2000-2009)*. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, México, 2010, pp. 103-115.

DEFINICIÓN

Es la concentración de instancias gubernamentales, del poder judicial y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que brindan servicios de manera interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional, coordinada y especializada a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos bajo un mismo techo, con la finalidad de garantizarles el acceso a la justicia y a encontrar conjuntamente un proceso de redignificación²⁶.

Proceso de redignificación
Posibilidad de pasar de la posición de impotencia y desvalimiento (sentirse víctima), a una posición de persona capaz de ser responsable en su recuperación.

Es recomendable que antes de iniciar el proyecto de creación de un Centro de Justicia para las Mujeres, la instancia gubernamental promotora de éste, cuente con un diagnóstico que contenga los argumentos que justifiquen la necesidad de su creación en determinada localidad del país:

Contenido del diagnóstico de la situación previa del CJM	
<ul style="list-style-type: none"> Datos de la situación actual de la violencia contra las mujeres en la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Información estadística que sustente la prevalencia de la violencia.
<ul style="list-style-type: none"> Población objetivo que se pretende atender. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyección de los beneficios en la localidad tomando en cuenta sus particularidades.
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de los actores estratégicos: gubernamentales, académicos e intelectuales, de la sociedad civil y grupos de empresarios comprometidos con la problemática. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los recursos federales, estatales y municipales con los que se cuenta para la creación del CJM.

²⁶Archundia Bañuelos, Virginia, "Recursos para generar la redignificación de víctimas de violación" en: CDHDF, *Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Fase básica 1*, CDHDF, México (serie Cuadernos de capacitación para el SPDH), 2012, p. 199.

Contenido del diagnóstico de la situación previa del CJM

- La argumentación fundada y motivada de la personalidad jurídica con que se le dotará al CJM (Acuerdo, Decreto o Ley).
- La determinación del Modelo de Atención Integral para la operación del CJM.
- Selección del modelo de gestión administrativa que va a implementar.

ELEMENTOS PARA CONSTRUIR O ADAPTAR UN ESPACIO FÍSICO

Un equipamiento público es la expresión física de una política pública, así un CJM es un equipamiento que desde una perspectiva holística alberga todas las instituciones y dependencias a las que una mujer debe acudir para acceder a la justicia.

Por lo tanto, un CJM es la expresión de una política pública en busca de facilitar el acceso a la justicia para las mujeres, disminuir el tiempo de respuesta de las autoridades y hacer eficientes los procesos de procuración.

Por lo tanto, resolver arquitectónicamente el inmueble en sí representa un reto, así como lograr una selección estratégica del predio en el que se construirá el CJM ya que de éste, dependerá de manera considerable el éxito de su equipamiento.

Criterios de localización estratégica de los CJM

Ubicación	<ul style="list-style-type: none">• Cerca de las máximas concentraciones de población objetivo.• Cerca de lugares o colonias que por sus características socio-económicas observan altas concentraciones de denuncias de violencia, jóvenes, niñas y niños, viviendas con hacinamiento, hogares con jefatura femenina; entre otros.
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">• Localizarse en un lugar accesible y de fácil identificación para la población local.• Contar con rutas de transporte público en las inmediaciones.
Uso de suelo	<ul style="list-style-type: none">• Buscar una alta mezcla de usos de suelo: cerca de escuelas, centros de abasto y comercio, edificios públicos, plazas, etcétera. A fin de fomentar los viajes multipropósito, es decir, una mujer puede acudir a un CJM cuando realiza alguna actividad cotidiana y reducir el riesgo, ya que en muchas ocasiones las mujeres son monitoreadas por sus parejas cuando realizan actividades fuera del hogar.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Debe ubicarse lejos de zonas que presenten algún tipo de riesgo o vulnerabilidad para el inmueble: zonas inundables, de derrumbes, o sensibles a movimientos sísmicos; además de los generados por el hombre como pueden ser la cercanía con zonas industriales o de alta inseguridad.

El interior del CJM deberá tomar en cuenta consideraciones específicas acerca de los espacios, ya que las actividades que se realizan no son del todo compatibles; para lo cual se ha determinado dividirlo básicamente en dos grandes áreas: de asistencia y de procuración de justicia.

Áreas interiores de atención del CJM



Áreas de asistencia

Deben ser contiguas, teniendo como punto central el espacio donde se encontrarán las niñas y los niños, ya que es primordial garantizar su seguridad.

- Sala de espera
- Estación de café
- Oficinas de entrevista inicial
- Consultorio médico
- Asesoría jurídica
- Consultorios psicológicos (todos los tipos)
- Áreas de Atención Infantil especializada
- Cuneros
- Sala de lactancia
- Empoderamiento económico
- Organizaciones gubernamentales de apoyo y oficinas de OSC.



Áreas de Acceso a la Justicia

Se recomienda que se encuentren concentradas en un espacio y no dispersas por todo el edificio.

- Policía Especializada en Violencia
- Ministerios públicos
- Medicina Legista
- Jueces
- Fiscales
- Salas de audiencias
- Zonas de detención

Asimismo, es preferible que las dos áreas tengan accesos diferenciados para evitar la incompatibilidad de actividades y que por ningún motivo puedan encontrarse de frente las personas usuarias con su agresor.

De forma complementaria, un elemento adicional es la incorporación de una casa de emergencia en donde las mujeres pueden pasar con sus hijas e hijos hasta 72 horas en un ambiente totalmente confiable mientras definen su situación. Sin embargo es indispensable garantizar la completa seguridad de este espacio, por lo que no todos los CJM han optado por incorporarlo.

La Casa de Emergencia comprende:

- Dos habitaciones privadas
- Sala
- Comedor
- Cocina
- 2 baños completos

Algunos lineamientos técnicos para la composición de la imagen que tendrán los Centros de Justicia para las Mujeres es contar con espacios bien iluminados y ventilados, además deberán ser las instalaciones especiales para garantizar la accesibilidad universal.

Características físicas del espacio de los CJM

Ventilación e iluminación adecuadas.

Evitar un espacio con demasiado ruido externo.

Espacios amplios y confortables.

Detalles arquitectónicos que brinden un ambiente de seguridad y acogimiento.

Disponer de espacios con privacidad que permitan a las personas usuarias expresarse libremente.

Decoración con cuadros, floreros, tapetes, muebles cómodos y elementos que proporcionan sensación de hogar y no de una oficina pública.

Garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad o de la tercera edad.

Adecuar espacios para niños y las niñas menores de 12 años, para su atención o para esperar a la persona a la que acompañan.

OBJETIVOS

- Proporcionar orientación y atención a las mujeres, sus hijas y sus hijos para salvaguardar en todo momento su integridad como usuarias del CJM.
- Facilitar a las personas víctimas de violencia el acceso a la justicia, para combatir y contrarrestar la violencia que sufren las mujeres, que muchas veces ponen en riesgo su vida.²⁷
- Ofrecer un ambiente seguro, empático y confiable a las usuarias, sus hijas e hijos, en donde se respete sobre todo su dignidad.
- Contribuir a la reducción de las tasas de violencias de género, familiar, sexual y de homicidios dolosos contra mujeres (tipificados como feminicidios).
- Fomentar el incremento de las denuncias y reducir la impunidad.²⁸
- Favorecer una mayor confiabilidad en el sistema de justicia.
- Evitar la revictimización de las personas usuarias.
- Generar estudios, información y estadísticas sobre la violencia contra las mujeres, sus causas y consecuencias.
- Consolidar un equipo multidisciplinario profesionalizado y destacado en el tema de género y violencia contra las mujeres.

PARTICIPANTES

Para el funcionamiento correcto de un Centro de Justicia para Mujeres es necesario involucrar a toda la comunidad, instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, académicas y académicos, intelectuales, fundaciones, entre otras. Sin embargo, cada actor juega un papel diferente que en conjunto y coordinación logran el éxito del CJM.

²⁷ Estableciendo los ordenamientos jurídicos aplicables en la promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos de las mujeres de conformidad con los principios constitucionalmente establecidos para prevenir, coadyuvar en la investigación, sanción y reparación de las violaciones a los derechos humanos de las mujeres.

²⁸ En el desarrollo de sus funciones, las y los servidores públicos adscritos al CJM, sin importar la Dependencia o Entidad de la que provengan, además de observar las Leyes y otros ordenamientos jurídicos que normen sus actos jurisdiccionales, actuarán con estricto apego a los derechos humanos reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los instrumentos internacionales en la materia y de atención a víctimas de delitos de los que el Estado Mexicano sea parte, con las recomendaciones y resoluciones adoptadas por los organismos multilaterales y regionales y las demás disposiciones legales y administrativas aplicables, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia de esos derechos.

En lo que se refiere a la comunidad es importante involucrarla en el reconocimiento del CJM, así como hacerle saber los servicios que proporciona. La participación de las instituciones gubernamentales y de las organizaciones de la sociedad civil es muy activa ya que es recomendable que varias de éstas, cuenten con una representación en las instalaciones del CJM y proporcionen sus servicios acorde a los lineamientos que se establezcan para el funcionamiento del mismo.

Las instituciones mínimas recomendables para estar representadas físicamente en los CJM son:

<p>Fiscalía o Procuraduría General de Justicia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades que atiendan e investiguen delitos de género en los que las personas son víctimas de violencia. • Unidad de atención a violencia familiar. • Unidad de personas ausentes y extraviadas (personas que podrían ser víctimas de trata). • Unidad de atención a delitos sexuales y libertad personal. Realización de dictámenes médico-legista por medio de personal femenino. • Realizar la coordinación necesaria con la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos, para asegurar la oportuna, adecuada e integral protección de sus derechos. • Promover las medidas de protección ante el juez u otorgarlas, según la normativa vigente para salvaguardar la integridad de las personas usuarias, con la finalidad de salvaguardar su integridad y la de sus hijas e hijos.
<p>Secretaría de Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados y curaciones médicas. • Aplicación de exámenes para detectar enfermedades (Papanicolaou, mamografía). • Servicios de anticoncepción general para mujeres y contracepción de emergencia para víctimas de abuso sexual. Quimioprofilaxis para la prevención de infecciones de transmisión sexual. • Trámite del Seguro Popular para personas usuarias e hijas/os. • Aplicación de la norma oficial NOM 046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

<p>Organizaciones de la Sociedad Civil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operación de refugios o canalización a refugios. • Coadyuvancia (representación jurídica) gratuita a personas usuarias. • Tratamiento psicológico especializado para personas usuarias. • Capacitación en perspectiva de género y derechos humanos a personas usuarias y funcionarias/os. • Supervisión del manejo de servicios y de la transparencia en el CJM.
<p>Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo psicológico, en la modalidad individual y con grupos de autoayuda. • Asesoría y asistencia jurídica ante cualquier institución para proteger los derechos e integridad personal de las usuarias, así como la de sus hijas e hijos. • Servicios sociales y económicos para mujeres. • Difusión de material informativo e impartición de cursos sobre violencia de género y Derechos Humanos a personas usuarias y al personal, así como la reeducación de agresores. • Generación y manejo de estadísticas sobre las personas beneficiadas y el tipo de servicio brindado. • Seguimiento a las personas usuarias que no regresan al CJM. • Formación de monitoras comunitarias.
<p>Juzgados Familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite de medidas cautelares (órdenes de protección y depósitos de personas). • Trámite de pensión alimenticia, de guarda y custodia, y en su caso, de pérdida de patria potestad. • Tramitación de divorcios en casos de violencia de género.
<p>Desarrollo Integral de la Familia (DIF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia psicológica a niñas/niños víctimas de delitos. • Trámite de custodia de niñas/niños. • Cuidados para la familia (en el sentido amplio de familia).
<p>Secretaría de Educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impartición de clases multigrados para niñas/niños y acreditación de los cursos.

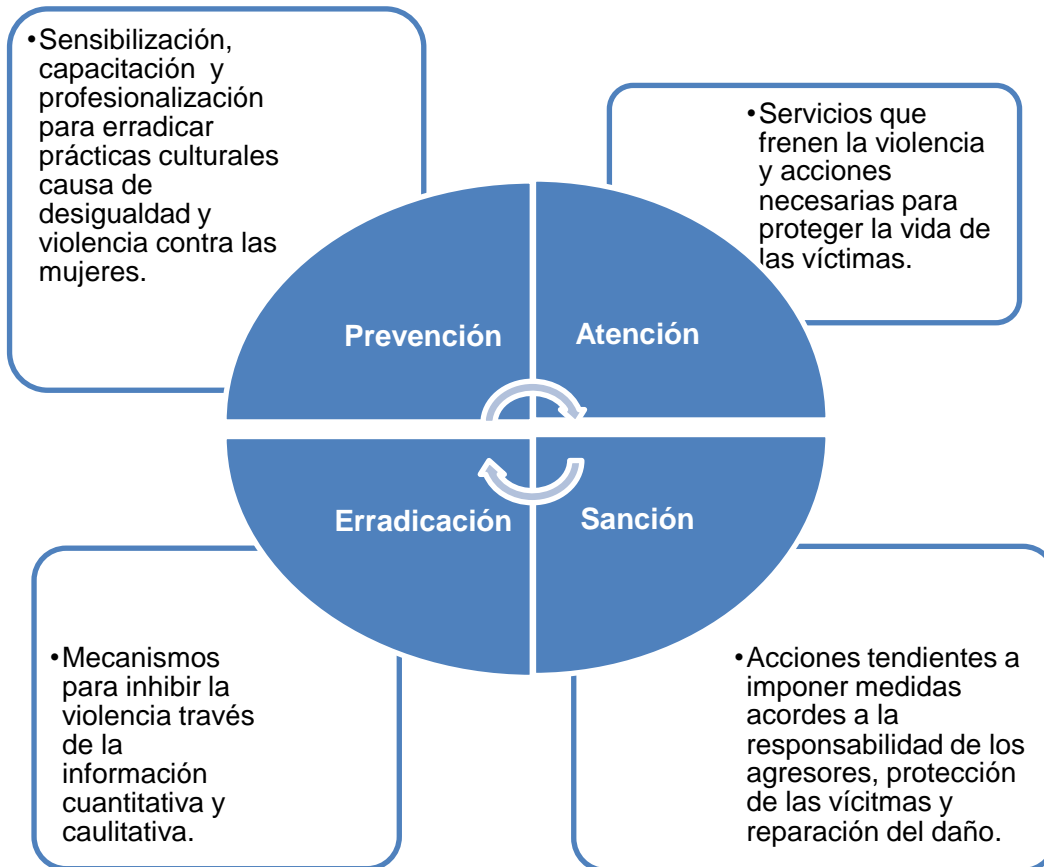
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo académico en la realización de las tareas escolares a niñas y niños. • Detectar a los hijos e hijas que necesiten atención especializada y canalizarlos a la unidad correspondiente. • Manejo responsable del área de atención infantil mientras las mamás reciben servicios múltiples. • Elaboración de material didáctico sobre violencia de género.
<p>Desarrollo Social o Desarrollo Económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyos sociales, económicos o de empleo para personas usuarias. • Administración de bolsa de trabajo. • Cursos para capacitar a las mujeres en oficios o para desarrollar habilidades. • Acceso a créditos o préstamos a tasas preferenciales para fomentar la autonomía de las personas usuarias.
<p>Secretaría de Seguridad Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los reportes de auxilio a policías con protocolos de actuación. • Atención a llamadas de auxilio en casos de violencia contra las mujeres, por el personal de los Centros de Control, el cual cuenta con capacitación en materia de perspectiva de género para evitar la revictimización de las usuarias. • Vinculación con el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres, para coadyuvar con las investigaciones de las instituciones correspondientes. • Proporcionar seguridad al personal y a las personas usuarias del CJM.

Cada dependencia gubernamental tiene su propia competencia, objeto y procedimientos establecidos, los cuales pueden variar entre una entidad federativa y otra, lo que refleja claramente en visiones y formas de abordaje diversos respecto de la situación de la persona usuaria, sin embargo, también puede acontecer que dos instituciones de la misma entidad, tienen dentro de sus facultades el conocer de un mismo asunto por proporcionar una atención con objetivo diferente y ante esta perspectiva, la pregunta obligada es ¿Cómo pueden coordinarse las acciones de las diversas dependencias de manera que contribuyan al empoderamiento y se evite la revictimización de la persona



usuaria? En este sentido, debe privilegiarse el brindar la atención emergente en ese momento y posteriormente la mejor atención. Cada CJM debe tener su manual de procedimientos, el cual deberá ser atendido por todas las personas que trabajen en el mismo, desde el ámbito de su competencia.

EJES DE ACCIÓN QUE ARTICULAN EL TRABAJO



PRINCIPIOS

Respeto a la dignidad humana

Este principio fundamental del derecho refiere al valor del Ser Humano perteneciente a un orden superior. Si anteponeamos este valor en nuestro trabajo diario, podremos reconocer en cada mujer, a una persona merecedora de respeto, con inteligencia y capacidad de ejercer su libertad a través de sus opiniones y decisiones. Nuestra dignidad como seres humanos nos permite asegurar el efectivo ejercicio de los derechos humanos a través de la No Discriminación. A ninguna persona se le podrá negar los servicios y la atención que presten los CJM en razón de su edad, etnia, condición jurídica y socioeconómica.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) estipula en su artículo 8 que los modelos de atención, prevención y sanción deben “garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos”. Para cumplir este mandato, es indispensable generar un ambiente de confianza entre la mujer y quienes se encargan de atenderlas, lo que sólo se puede asegurar a través del manejo confidencial de sus datos personales que quedan protegidos bajo el artículo 13, fracción IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Confidencialidad

Debida diligencia

De acuerdo con las normas nacionales e internacionales, este principio se refiere al acceso expedito, oportuno y efectivo a todos los recursos gubernamentales existentes para atender la violencia contra las mujeres.

Contempla las medidas de: prevención, investigación oportuna, acciones para la sanción y reparación de las violaciones a los derechos humanos, acciones para evitar la impunidad.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha señalado que entre las deficiencias de la investigación de casos de violencia contra las mujeres están los retrasos injustificados, los vacíos e irregularidades en las diligencias. (CIDH, *Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas*, Op. cit.).

La atención a la violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género implica reconocerla como un problema que se explica por la posición de desventaja social de las mujeres frente a los hombres y toma en cuenta las características e historias personales de mujeres que viven en situación de violencia y sus agresores, sin perder de vista el contexto social en el que ocurre la violencia.

Perspectiva
de género

Integralidad

En el CJM se logra no sólo la concentración de diversos servicios para las mujeres, sino también su coordinación para agilizar los procesos que inicien y asegurar que no se les revictimice en ningún momento.

Esto significa también que el abordaje de los casos de violencia debe ser integral, de manera que la atención psicológica, legal y social conjuguen sus mejores mecanismos para revertir la situación de violencia que viven las mujeres, de ahí la necesidad de un diálogo permanente, con otras especialidades, y la construcción de un abordaje interdisciplinario, tanto para la atención misma como para la comprensión de la problemática.



Algunas Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) tienen amplia experiencia en la prestación efectiva de servicios a personas víctimas de violencia a través de apoyos en asesoría jurídica, psicológica y médica, así como en la provisión de lugares seguros para que puedan resguardarse en caso de situaciones de extrema violencia.

En el CJM se reconoce la importancia de las aportaciones que se pueden realizar desde las OSC para mejorar la atención de las personas víctimas de violencia, así como de sus hijas e hijos, y se les considera como un elemento indispensable para lograr la integralidad. La coordinación con los servicios brindados por las OSC se dará en dos sentidos, por un lado a través de su incorporación bajo el techo del CJM para que lleven a cabo sus actividades, y por el otro, mediante la realización de convenios con organizaciones y refugios que puedan ofrecer sus servicios a las mujeres canalizadas.

La academia por su parte, aporta modelos estadísticos de indicadores de desempeño y diseño curricular para la profesionalización del personal de los CJM. Los Observatorios de Violencia Social y de Género proveen de diagnósticos desde lo local sobre las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres en determinadas zonas geográficas del país.

Cooperación multiagencial

Profesionalismo

Todo el personal que labore en el CJM, independientemente del área a la que estén suscritos debe actuar con seriedad, honradez, eficacia y pericia al utilizar sus capacidades y conocimientos en los servicios de atención que prestan a las mujeres, sus hijas e hijos.

Resulta fundamental que en su labor cumplan con todas las leyes, regulaciones y normas federales, estatales y municipales, así como disposiciones de derecho internacional; que se alejen de cualquier forma de corrupción, extorsión o soborno; que eviten conflictos de interés; que procuren condiciones de trabajo que favorezcan la seguridad y el desarrollo profesional; que cooperen activamente con el personal de otras áreas y que promuevan la mejora continua en sus tareas.



Para incluir la sustentabilidad en las acciones gubernamentales se debe vigilar que estén diseñadas de tal manera que logren prevalecer a pesar de las modificaciones en el ámbito político.

Entre las acciones que permiten asegurar la sustentabilidad del CJM, se encuentran: dotarlos de personalidad jurídica propia mediante la promulgación de leyes, decretos o acuerdos que describan su naturaleza, funciones y atribuciones de las dependencias que lo conforman. En este orden de ideas, se sugiere la existencia de un Consejo Consultivo integrado por las instancias que prestan los servicios; un representante del sector empresarial; integrantes del sector privado y social, particularmente las OSC que trabajen el tema de violencia contra las mujeres, a fin de evaluar su funcionamiento, sugerir mejoras, fortalecer la institucionalidad del proyecto, así como la profesionalización permanente del personal asignado.

La sustentabilidad del Centro a largo plazo es un requisito para su consolidación, la profesionalización constante del personal.

Sustentabilidad

Transparencia

La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) establece sus objetivos en el artículo 4º que son: proveer lo necesario para que toda persona pueda acceder a la información de forma sencilla y expedita; transparentar la gestión pública a través de la difusión de la información generada por los sujetos obligados; favorecer la rendición de cuentas hacia los ciudadanos y así fomentar la valoración del desempeño de los sujetos obligados; mejorar la organización, clasificación y manejo de los documentos públicos; y contribuir a la democratización de la sociedad mexicana.

En este sentido, el personal que labora en el CJM deberá entregar toda la información pública que se solicite, como puede ser el reporte de resultados obtenidos, el manejo de recursos, datos estadísticos sobre las beneficiarias, etcétera. Es importante destacar que el principio de transparencia no menoscaba el de confidencialidad para las personas usuarias, como se manifiesta en la fracción III del artículo 4 de dicha ley, que señala que se debe “garantizar la protección de los datos personales en posesión de los sujetos obligados”.



Implica atender la posibilidad de diálogo entre distintas culturas, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a la otredad. No obstante ello, de ninguna manera significa aceptar prácticas culturales discriminatorias hacia las mujeres que toleren la violencia contra ellas u obstaculicen el goce de igualdad de derechos (Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer”, Perú, MIMIDES, documento disponible en <<http://www.mimdes.gob.pe/attachments/1471_guia_atencion_en_CEMs.pdf>>, página consultada el 23 de mayo de 2012, p. 7).

En aquellas regiones con presencia de diferentes grupos culturales, se deberán establecer mecanismos de colaboración con las Casas de la Mujer Indígena de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, para favorecer el trabajo coordinado y la atención de las mujeres hablantes de lenguas indígenas mediante traductores certificados por el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.

Enfoque de Interculturalidad

INTEGRACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Uno de los factores decisivos de éxito del CJM radica en el elemento humano que brinda la atención. La inclusión de profesionales con capacitación en derechos humanos, violencia y perspectiva de género ofrecerán todos los servicios que requieren las mujeres para poder rehacer su vida, sostener su denuncia, acceder a la justicia y obtener servicios de apoyo.

La pretensión de que el personal del Centro se integre predominantemente por mujeres, obedece al hecho de que las personas usuarias, en su gran mayoría, son mujeres, niños, niñas y adolescentes, con experiencias que les han generado mucho temor o desconfianza en general hacia las personas, y en muchas ocasiones estas emociones las llegan a enfocar en la figura masculina, de tal manera que en la práctica hemos detectado que las mujeres son quienes, ante los ojos de personas víctimas de violencia, suelen generar ambientes de confianza con mayor facilidad. Lo anterior no constituye una regla universal, cabe mencionar que existen hombres capacitados y con una gran sensibilidad para atender a víctimas de violencia.

Características del personal del CJM

- Conocer detalladamente las repercusiones en la salud física y mental que se desprenden de haber experimentado un acto de violencia.
- Tener capacitación continua en su experticia con perspectiva de género y de derechos humanos.
- Propiciar un vínculo que valide la existencia de las mujeres y les devuelva la mirada sobre sus recursos y capacidades ambos aspectos anulados dentro de la relación violenta.²⁹
- Tener la capacidad de llevar a cabo una contención de emociones (en el ámbito de su competencia).
- Tener la capacidad y preparación para generar empatía ya que desde ésta es fácil entender la dificultad de contar una dura historia a personas desconocidas, repetidas veces, enfrentándose al juicio de los y las demás y haciendo públicas las dificultades más íntimas³⁰. La empatía es imprescindible en el proceso de ayuda porque nos facilita el acceso a la experiencia de la mujer, poder entender su historia, aún sin haberla vivido, sentir con ella y mostrar la cercanía necesaria para ayudarla, además de comprender por qué dice lo que dice, por qué hace lo que hace, y por qué siente lo que siente, identificando y entendiendo sus necesidades.³¹
- La autenticidad consiste en la honestidad en relación a nosotras/nosotros mismos y nuestros sentimientos, y la honestidad con la persona con la que tenemos la relación de ayuda.
- Respeto a los ritmos, excepto en situaciones de emergencia, donde debemos adoptar el ritmo y velocidad necesarias para hacerlas frente y salvar una vida, la paciencia y el tiempo adecuado han de ser nuestras guías.
- Implicación con límites³², supone no dejarse llevar por los sentimientos y emociones que pueden generarse en un encuentro entre dos personas; significa tener la distancia adecuada, respetando las decisiones y opciones de la otra persona.

²⁹ AECI, *Un Modelo de Atención Integral en casos de violencia contra las mujeres*, Op. cit.

³⁰ Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, *Modelo único de atención de la violencia contra las mujeres: diseño de un centro de refugio para mujeres víctimas de violencia*, México, Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, 2008, pp. 105-108.

³¹ Viejo Pérez, Jesús y Ana Montalvo Hernández (Coords). *Violencia de género. Prevención, detección y atención*. Madrid, Grupo 5 editorial, 2010.

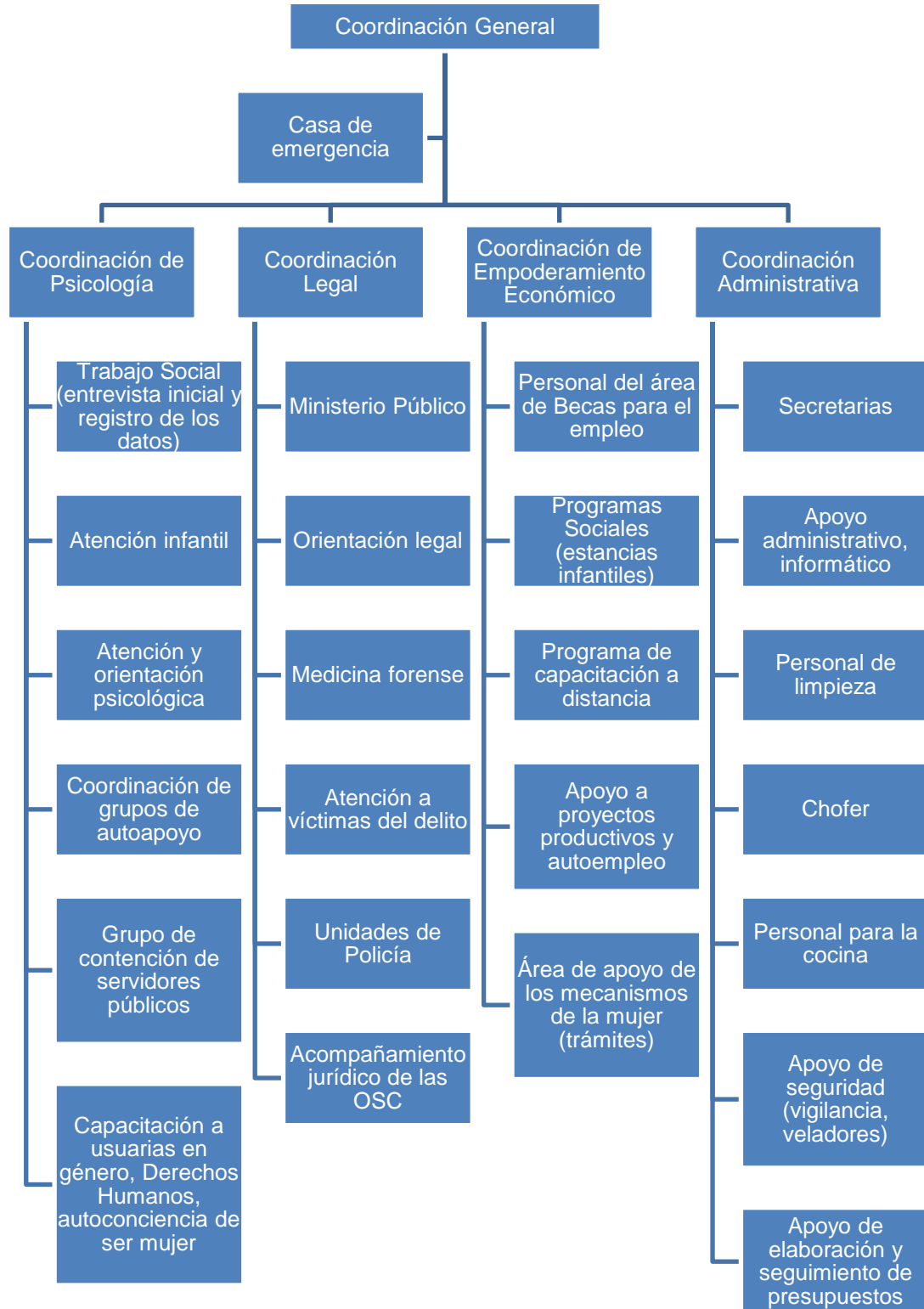
³² Debemos tener presente que mantener esa distancia emocional puede evitar que se padezca el síndrome de *burn out* tanto a nivel personal como laboral.



- Para la atención a las hijas e hijos de las usuarias, es necesario que se trate de especialistas que tengan experiencia específica en atención a la niñez.
- Absolutamente todo el personal, además de haber acreditado las valoraciones psicométricas, de conocimiento, de aptitudes, valores, etcétera, indispensables para cubrir el perfil idóneo para laborar en el CJM, no debe tener ningún antecedente civil o penal por haber ejercido violencia.

Las precisiones anteriores son independientes a las habilidades, cualidades y número de especialistas que sean requeridas para el puesto específico en el que se desempeñen.

Estructura Orgánica Mínima del CJM



PERFIL DEL PERSONAL QUE LABORE EN CADA ÁREA

Las y los médicos legistas, forenses o generales, que trabajen dentro del CJM deberán de contar con título universitario y cédula profesional que les permita desempeñar su labor en los términos de la legislación sanitaria vigente. Idealmente, deben de tener estudios adicionales (diplomados, especialidades, posgrados) en materia de atención médica para víctimas de violencia.

Cabe señalar que, tanto las y los médicos legistas y forenses (adscritas a la Procuraduría General de Justicia del Estado) como las y los médicos generales (adscritas(os) a la Secretaría de Salud estatal) del CJM tendrán la obligación de proporcionar en sus consultorios dentro del Centro algunos servicios de salud como la atención inmediata de lesiones no graves y atención psicológica. No obstante, cuando se requiera, deberán turnar a las usuarias a otras unidades médicas, organismos y/o instituciones con mayor capacidad resolutive a fin de lograr precisión diagnóstica y mejor tratamiento³³. Para ello, el Centro ofrecerá a la persona usuaria todo el acompañamiento necesario y se encargará de la logística del traslado en coordinación con el sector salud.

Las psicólogas, trabajadoras sociales y las(os) abogados que trabajen dentro del CJM también deberán de contar con título universitario y cédula profesional que les permita desempeñar su labor, así como especialización y capacitación continua en atención a personas víctimas de violencia de género.

Cabe mencionar que todo el personal de atención a las víctimas ya sea de manera directa o indirecta debe participar en procesos de contención de emociones según el Modelo de Contención de Emociones para el personal de los CJM³⁴.

La certificación del personal en estándares de competencia laboral es una excelente oportunidad para garantizar y mantener el estándar deseable.

³³ Norma oficial mexicana NOM-046-SSA2-2005, *Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la prevención y atención*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2009.

³⁴ Modelo de Contención de emociones para el personal del CJM, junio de 2012.

CONDUCCIÓN DE LOS CJM

Se recomienda que se proponga a una mujer con experiencia en el ámbito de procuración de justicia y con reconocimiento por su lucha por los Derechos Humanos de las Mujeres. El liderazgo que ejerza la Coordinadora General del CJM es fundamental para mover las voluntades y conseguir el logro de los objetivos del mismo. Se sugiere que para su elección, sean tomadas en consideración su experiencia en el ámbito de atención a víctimas de violencia de género, la confianza depositada en la sociedad por su compromiso y capacidad ante la labor encomendada así como contar con habilidades de conducción y expresión para enfrentarse a las necesidades de conciliar intereses y voluntades institucionales.

El perfil profesional específico de la persona designada para conducir el CJM debe establecerse en el documento jurídico que define la naturaleza de creación del CJM, sea Ley, Acuerdo o Decreto.

Funciones de la Coordinadora General del CJM

- Administrar de manera coordinada a las autoridades integrantes del CJM para mejorar el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia y el ejercicio efectivo de su derecho a una vida libre de violencia, así como el respeto a sus derechos humanos.
- Dirigir técnica y operativamente el Centro de Justicia para las Mujeres.
- Hacer cumplir y evaluar periódicamente el modelo y protocolos del CJM.
- Seleccionar al personal que trabajará en el CJM.
- Celebrar Convenios Marco y Específicos con las autoridades que formen parte del CJM, así como con OSC que protejan los derechos de las Mujeres.
- Generar programas y planes en coordinación con las autoridades en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las Mujeres y dar seguimiento a los mismos.
- Diseñar el Plan Operativo Anual del CJM.
- Rendir informes cuando le sean solicitados.
- Planear y ejecutar los recursos financieros federales y estatales asignados al CJM para el cumplimiento de sus objetivos.
- Promover la participación y colaboración de organismos públicos, privados, nacionales e internacionales que sean afines al objeto del Centro.



- Diseñar, conjuntamente con las Dependencias con competencia en materia de Educación, Deporte, Salud, Cultura, Economía y Desarrollo Social y con cualquier otra que tenga a su cargo funciones educativas, planes, proyectos y programas de prevención y educación dirigidos a fomentar los valores de la no violencia, el respeto, la equidad de género y la preparación para la vida familiar con derechos y obligaciones compartidas.
- Garantizar la capacitación permanente del personal del CJM (la certificación del personal en normas de competencia laboral es una excelente oportunidad para garantizar y mantener el estándar deseable).
- Establecer estilos de gestión administrativa de carácter horizontal y gestionar comunicación efectiva entre las diversas áreas que integran el CJM mediante reuniones programadas de avances periódicos.

Deberá existir un Modelo de gestión administrativa el cual deberá considerar los principios de eficiencia, eficacia, calidad y oportunidad. El enfoque orientado a procesos estableciendo de manera participativa la Visión, Misión, Metas y Objetivos.

Una planeación estratégica previa a la entrada de operación favorece a alinear criterios básicos del marco de actuación institucional, y el manejo de conflictos, criterios de relaciones humanas y laborales que han de tomar en cuenta como: comité de atención de acoso y hostigamiento sexual entre el personal, capacitaciones, espacios de contención, etcétera.

Asimismo, resulta conveniente contar con protocolos de acceso, políticas de horarios de atención, catálogos de servicios que se brindan, programas de seguridad para el personal, planes de evacuación de emergencia, contingencias posibles e incluso cómo actuar ante un incidente de violencia que se presente en las instalaciones del CJM.

III. EL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS

EL CONTEXTO DE LAS VÍCTIMAS

La violencia de género se naturaliza a través de los discursos sociales acerca de cómo se debe tratar a hombres y a mujeres. Se dice que se ha validado la violencia cuando ésta se convierte en un fenómeno percibido y asimilado como parte de la “normalidad”, esto es, cuando dicho fenómeno participa en un conjunto de reglas que crean y recrean las relaciones interpersonales.

Continuamente encontramos información de manera escrita, visual, oral, acerca de los tipos de violencia que viven las mujeres, no obstante, esto no nos garantiza que las mujeres que experimentan un evento de violencia lo puedan reconocer, ya que las mujeres están condicionadas por una serie de mitos y estereotipos que legitiman la violencia y las responsabilizan de lo vivido.

Es complejo comprender cómo es que algunas mujeres soportan largo tiempo situaciones de violencia, por qué no denuncian o por qué interponen una denuncia y días después la retiran.

Principales razones por lo que las mujeres, niñas y niños no denuncian la violencia o por las que se mantienen largo tiempo en relaciones violentas³⁵:

Miedo a que la persona agresora cumpla sus amenazas, se vengue o incremente la violencia.

Para evitar secuelas emocionales por haberlo dicho o para evitar ser revictimizada.

Porque depende económicamente de la persona que la agredió.

Por temor a ser señalada, juzgada o culpada por la violencia vivida: “esa es la violada”; “por tonta le pegan”; “es su culpa”; “para que se anda yendo a fiestas”; “si ya sabe cómo es él para qué lo contradice”; “hubieras gritado y tratado de escapar”; “¿Por qué no te defendiste?”

Por mantener dependencia psicosocial con la persona agresora o ha llegado a creer que se lo merece.

Porque considera que la persona que la agredió quedará impune.

Porque cree evitar poner en riesgo a sus familias.

³⁵Hirigoyen, Marie-France. *Mujeres maltratadas: Los mecanismos de la violencia en la pareja*. España, Paidós, 2006, pp. 57-66.

Independientemente de las razones por las que una mujer violentada no solicita ayuda, se han identificado algunos factores que son cruciales en la toma de esta decisión.

Factores clave que favorecen la denuncia

La información de la que se dispone.

El tipo de atención que recibe, en caso de que solicite información o ayuda, del sector salud, judicial, educativo, comunitario, privado, etcétera.

Contar con una red de apoyo social, que es un recurso importante para desarrollar la capacidad de afrontar los problemas, reforzar las conductas saludables e influir en la recuperación de la estabilidad física, sexual, emocional, económica³⁶.

La red de apoyo social, la constituyen las relaciones de vínculos afectivos y de parentesco existentes: familiares, compadrazgos, amistades, líderes de la comunidad, etcétera, las cuales están dispuestas a movilizarse a favor de la persona que vive situaciones de violencia para que acceda a salirse de este ciclo, brindándoles los recursos necesarios.

La ruta crítica se construye a partir de una serie de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres y las respuestas ante su búsqueda de soluciones. Es un proceso complejo, no lineal, que implica en todo momento avances y retrocesos, de hecho, más que una única ruta crítica, por lo general las personas violentadas transitan por múltiples rutas e itinerarios antes de encontrar una solución definitiva, si es que la encuentran.³⁷

Ruta crítica: Factores que intervienen en la posibilidad de pedir ayuda y los caminos que toman las mujeres para salir de su situación de violencia.

El inicio de la ruta crítica implica, en muchas ocasiones, riesgos para las mujeres, incluyendo el aumento de la violencia, maltrato institucional o poner en riesgo su economía y/o bienes o patrimoniales. Cuando las mujeres llegan a un nivel de saturación que se vuelve insoportable, es cuando deciden emprender acciones para terminar con la situación violenta que viven.

³⁶ Lillo Herranz, Nieves y Elena Roselló Nadal. *Manual para el trabajo social comunitario*. España, NARCEA, 2004, p. 90.

³⁷ Sagot, Monserrat. *La Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina. Estudio de caso en diez Países*. OPS/OMS, 2000, pp. 89-90.

Los niveles de violencia soportados por cada persona son diferentes. Las experiencias cotidianas, las percepciones, los contextos familiar y social, y las valoraciones y percepciones que tienen de sí mismas, generan un cúmulo de emociones y pensamientos que las lleva a tomar la decisión de no tolerar más. Cuando llega el momento de saturación, las mujeres afectadas evalúan sus opciones y toman una decisión sobre el posible camino a seguir. La decisión más trascendental que se toma es la de romper el silencio, es decir, revelar en un espacio fuera de su ámbito más íntimo la situación de violencia que se vive.³⁸

El lograr tomar la decisión de romper el silencio y emprender acciones para solucionar sus problemas es la mejor opción para muchas mujeres. A partir de esta decisión, las mujeres recuperan la posibilidad de dirigir sus vidas y los recursos externos se miran como herramientas en su ruta a seguir para conseguir una vida libre de violencia. Sin embargo, el camino que deben transitar es largo, en ocasiones llega a ser tortuoso, y muchas veces la meta no es lo que esperaban, porque se mantienen situaciones injustas.

De aquí que resulte de vital importancia el profesionalismo con el que se atienden a las víctimas de violencia de género en los Centros de Justicia para las Mujeres, en los cuales deben estar presentes el cuidado y asertividad para generar las canalizaciones³⁹ o derivaciones necesarias. El compartir los Criterios de Atención entre todo el personal, favorece en el proceso de intervención a través de otras instituciones que abordan la problemática y cuentan con las mismas herramientas, los mecanismos y los recursos para atender y acompañar a la mujer en el proceso de salida de la situación de violencia que se encuentra.⁴⁰

Si el factor de riesgo detectado remite a un proceso de canalización a otras instituciones, éste debe ser explicado ampliamente a la usuaria, para que tome la decisión de manera informada.

³⁸ *Ibidem*, pp. 89-91.

³⁹ En cualquier canalización que se realice, se debe hacer llegar la información existente, la valoración de la situación que se haya realizado y todos los datos obtenidos sobre el caso. Esto permitirá a la institución u organización receptora, dar una respuesta rápida y pertinente, posibilitando intervenciones que sigan el proceso de autonomía ya iniciado por la persona.

⁴⁰ Rodigou, Maite et Al. *Violencia hacia las mujeres en políticas de seguridad. Manual de capacitación para agentes de seguridad*. 2ª ed, Argentina, CISCSA-Red Mujer -Hábitat de América Latina, 2009, p. 102.

Una buena articulación entre las diferentes áreas de atención del Centro de Justicia para las Mujeres (comunicación fluida, optimización de recursos, construcción de confianza) posibilita una adecuada intervención. La experiencia en el trabajo con personas violentadas nos muestra que el buen trato institucional que reciban las personas, facilita el abordaje del impacto que puedan tener el o los eventos de violencia a los que están expuestas las mujeres y su manera de enfrentarlo y sobreponerse al mismo.

ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL TRATO A LAS PERSONAS USUARIAS

Las y los servidores públicos deben ser sensibles en su trato a personas que han experimentado algún tipo de violencia fundamentalmente por dos razones:

-
1. Considerar que cada víctima experimenta una ruta crítica diferente en atención al contexto en el que se haya desenvuelto, por lo que, es imprescindible realizar un abordaje diferenciado en atención a aspectos tales como su origen étnico, ciclo vital, condición física o condiciones de vulnerabilidad exacerbada (como sucede en el caso de las mujeres afectadas por desplazamiento forzado), entre otros aspectos.

-
2. En este tipo de eventos se trabaja con una fuerte carga emocional, psicológica y social por parte de la víctima, por lo que debe prestarse atención a cómo se dirigen a la misma para evitar acciones de revictimización. A continuación se ahondará más en este punto.
-

Es imperativo enfatizar la importancia de no perder de vista que cada persona tiene una historia y vivencias distintas ante un mismo evento, cada caso es único, por lo tanto durante un primer contacto y la subsecuente entrevista inicial se debe realizar una evaluación, una canalización o un abordaje personal, evitando cualquier actitud de maltrato. Lo anterior facilitará los procesos de enfrentamiento y restablecimiento.

La *revictimización* o *victimización secundaria* es cuando se produce un grave daño psicológico a una víctima de violencia que percibe que es tratada de manera inadecuada y, peor aún, por parte de quienes precisamente deberían cuidar de ella.

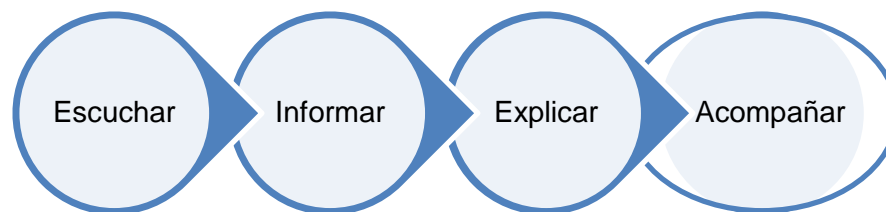
La victimización secundaria comprende las diversas formas de estigmatizar, maltratar o vulnerar los derechos de las víctimas durante la atención por parte de aquellas personas que deberían cuidar de las mismas.⁴¹ Evitarla (así como la terciaria) es uno de los objetivos centrales del CJM, por lo que la comprensión de la manera cómo debe efectuarse acciones, dinámicas y procesos tendientes este objetivo es de suma importancia para brindar un tratamiento adecuado e integral.

En los siguientes apartados se expondrá la importancia de brindar un trato digno a personas usuarias. Un adecuado acompañamiento permitirá que éstas tomen conciencia de la violencia que viven, y de la necesidad de alejarse de aquello que la está generando.

La intervención profesional cobra gran trascendencia ya que muchas mujeres no saben si lo que les está ocurriendo es violencia, y en ocasiones esperan que una persona profesional les confirme lo que ellas sienten o sospechan, por lo que la actuación de las y los profesionales que atienden a las víctimas es de gran importancia.

Brindar un trato digno

La atención adecuada es el primer paso para el re-establecimiento de los derechos de una persona en situación de violencia. Al garantizarle una atención especializada, se brinda un ambiente respetuoso a su integridad personal. Algunas implicaciones de un trato digno son⁴²:



Escuchar: Acción primordial en el acercamiento con una persona que está o ha experimentado una situación de violencia. Escuchar no es simplemente oír lo que

⁴¹ Hoyo Sierra, Isabel (coord.). *Introducción a la psicología del derecho*. Madrid, Dykinson, 2004, pp. 161-163.

⁴²Rodrigou, Maite *et. al*, *Op. cit.* pp. 99-101.



la persona nos cuenta: se trata de poner mucha atención en sus palabras y en sus gestos, comprender lo que intenta transmitirnos.

Atender y escuchar a una persona implica mantener siempre una actitud de comprensión y respeto. Asimismo, es necesario no juzgar, es decir, no realizar valoraciones personales o señalamientos que puedan impactar de manera negativa en la usuaria. Es indispensable otorgar valor a sus palabras. Creer en su relato, sin emitir juicios de valor, generar un clima de seguridad y un vínculo de confianza, que posibilite avanzar en el abordaje de la situación.

También implica prestar atención a aquellos datos y hechos que permitan valorar una posible situación de riesgo, para poder intervenir adecuadamente.

Informar y explicar: Se debe informar y explicar a la persona usuaria su derecho a vivir una vida libre de violencia, así como sobre los recursos institucionales a los que tiene acceso para iniciar procedimientos que den solución a la situación jurídica en que se encuentra o para recibir asesoramiento o contención psicológica.

La información es indispensable para que la persona usuaria pueda tomar decisiones tendientes a transformar su situación de violencia.

Acompañar: En una intervención implica apuntalar a la persona usuaria para que pueda reconocer todos los recursos existentes y tomar las decisiones que considere adecuadas. Requiere de una actitud de permanente escucha, empatía y contención, así como, transmitir seguridad y confianza, garantizando a la persona usuaria que no estará sola en el afrontamiento de su situación. Esto se traduce en acciones concretas para acercarla a los recursos disponibles y guiarla en el proceso institucional que efectúa o efectuará, asimismo, repercute en su empoderamiento.

Por otra parte, la sensibilización es indispensable para brindar un trato digno, ésta hace referencia a aquellos procesos dirigidos que apuntan a que las y los servidores públicos puedan reconocer obstáculos y dificultades en la visibilización de problemas sociales y entender su propia participación e implicación subjetiva

en el mantenimiento o resolución de los mismos a través de discursos y acciones.⁴³

Es necesario evitar en todo procedimiento judicial y en general en cualquier contacto con la persona usuaria, exponerla a acciones, narraciones o confrontaciones que propicien la repetición de los hechos, pues con dicha acción se le revictimiza.

Las y los profesionales que trabajan en pro de las personas víctimas de violencia, tienen la obligación de tratar a éstas con sensibilidad, respetando en todo momento su dignidad. Ello se logra, entre otras acciones, al implementar las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico, su intimidad y la de sus familias, así como cuando se ejercen acciones para evitar que a la víctima se le veden sus derechos de acceso a la justicia y a la reparación del daño.

Es trascendental que las y los servidores públicos que atienden a las personas usuarias sepan qué hacer, cómo orientarlas y de qué manera abordarlas para brindarles un trato justo, con consideración, respeto, equidad y sin discriminación alguna.

Habilidades de observación, acompañamiento y escucha.

La violencia de género y sus consecuencias suponen experiencias traumáticas, en el sentido de que conllevan un sentimiento de ruptura en la continuidad de la vida de las personas afectadas (marcan un antes y un después).

Estas experiencias traumáticas suponen un cuestionamiento profundo del sentido de vida y se vuelven, en muchas ocasiones, inenarrables. Las víctimas no encuentran palabras para expresarlas o sienten que no se va a entender en profundidad lo que les ha

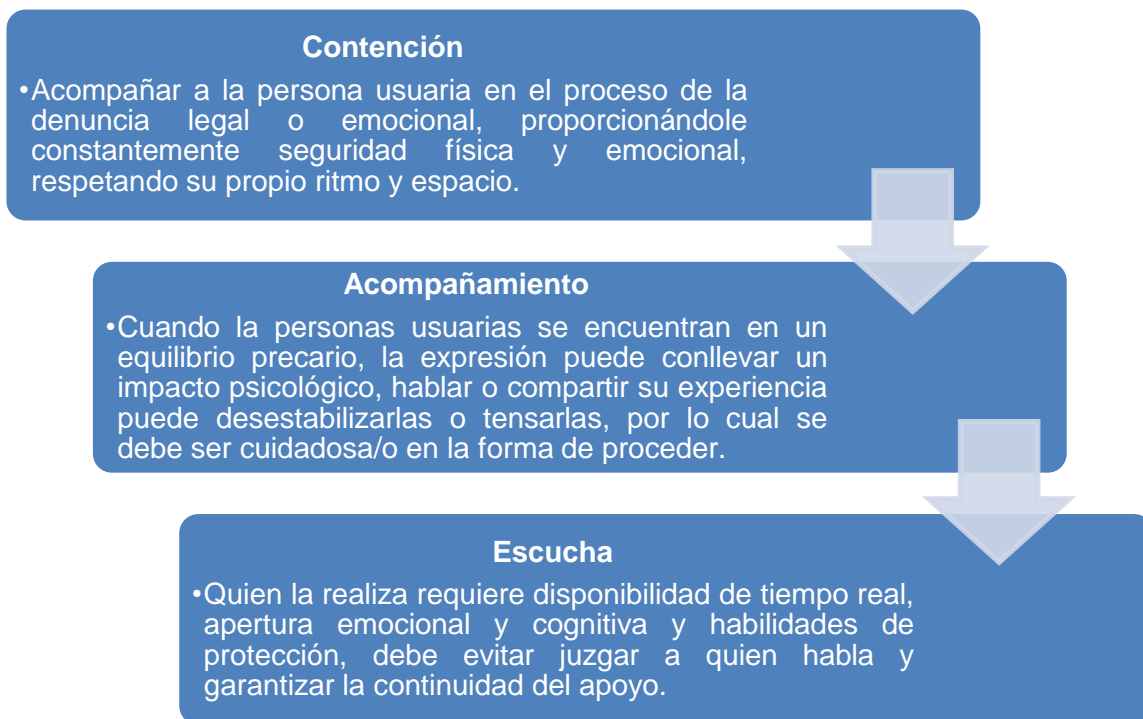
Contención: Acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia legal o emocional, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio. Esto es, aportando orientación que a corto plazo clarifique las acciones a seguir y la comprensión de la situación que se está viviendo, al tiempo que se favorece el empoderamiento de la víctima.

⁴³ Ruiz-Jarabo Quemada, Consue y Pilar Blanco Pri
mujeres: Prevención y detección. España, Ediciones D

sucedido y la dimensión en que esto ha golpeado sus vidas.⁴⁴

La expresión verbal de las experiencias victimizantes puede beneficiar a la víctima, ya que es una forma de enfrentar los hechos traumáticos; contribuye a validar, reconocer, entender y darle un significado al evento traumático; e implica confianza, seguridad y capacidad de contención.

Es indispensable respetar el ritmo de la persona usuaria para hablar de sus experiencias. Las y los profesionales responsables de la atención directa a las personas usuarias deben estar conscientes de lo impactante que resulta para cada persona lo que está viviendo, por lo que se necesita apoyo desde el acompañamiento, la escucha y la contención.



Estos aspectos otorgan la orientación que requieren las personas usuarias, con la finalidad de que identifiquen y clarifiquen las acciones a seguir y la comprensión de la situación que se está viviendo, al tiempo que se favorece el empoderamiento de la víctima.

⁴⁴ Martín Beristain, Carlo. *Op. cit.*, p. 12.

No se debe forzar a las personas usuarias a hablar de sus vivencias, pues este es un proceso para el cual no todas están preparadas, por lo que lo ideal es que lo lleven a cabo una vez que se sientan con la confianza de hacerlo. Apoyar a una persona usuaria a afrontar lo que vive mediante la expresión oral requiere de la utilización de diversas técnicas de apoyo, la fundamental es la de escucha.⁴⁵

Escuchar a las personas usuarias genera en ellas un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y provoca la sensación de apoyo, lo que redundará en un aumento de recursos que le permiten afrontar su situación y lograr certezas que promuevan su recuperación individual y comunitaria. A continuación se presenta un listado de algunas recomendaciones de lo que es preciso hacer y no hacer cuando se efectúa el acto de escucha.

SÍ se debe	NO se debe
Realizar la asesoría en un cubículo que garantice a las personas respeto, seguridad, privacidad y confidencialidad.	Expresar juicios de valor.
Ejercitar la escucha activa y la empatía (habilidad de una persona para colocarse momentáneamente en el lugar de otra y, desde ese lugar, lograr comprender su contexto, sus sentimientos, su forma de pensar y su manera de actuar, con la finalidad de hacerle saber que se le comprende).	Crear la expectativa de que todos sus problemas se los resolverá el CJM.
Validar la experiencia de cada una de las personas usuarias que solicitan la ayuda.	Tomar decisiones por ella o forzarla a que las tome.
Entrenarse con perspectiva de género e infancia.	Victimizar.
Haber trabajado el tema del ejercicio del poder.	Tomar una actitud excesivamente proteccionista o tuteladora.
Reforzar a la persona usuaria positivamente.	Dar consejos o soluciones.
Darle a cada situación narrada la importancia que tiene.	Minimizar los riesgos que corren las personas usuarias.
Informar las consecuencias de las decisiones que pueda tomar, desplegando las posibilidades en forma realista con sus aspectos positivos y negativos.	Crearles necesidades que ellas no reconocen.
Intentar cuidarse y cuidar la propia vida, sabiendo tomar	Compartir su propia

⁴⁵ Martín Beristain, Carlos, *Op. cit.*, p. 31.

<p>distancia, a fin de no desgastarse laboralmente (<i>burnout</i>).</p>	<p>historia durante la entrevista.</p>
<p>Respetar las decisiones de las personas usuarias aunque la o el entrevistador no las comparta, reconociendo su autonomía y derecho de elección.</p>	<p>Mirar todo el tiempo el reloj o tener encendido el teléfono durante la asesoría o entrevista.</p>
<p>Hacer seguimiento del caso.</p>	<p>Atender a otra persona mientras se lleva a cabo la entrevista.</p>
<p>Establecer un tiempo determinado para la asesoría.</p>	<p>Evitar que se prolongue la asesoría.</p>

IV. LA ENTREVISTA DE PRIMER CONTACTO

Lo establece una trabajadora social en un espacio físico confidencial. Durante esta entrevista, la persona debe contar con profesionalización y experiencia en atención a mujeres víctimas de violencia, deber ser sensible, dirigirse a la usuaria con palabras sencillas, presentarse por su nombre, generar contacto visual durante la entrevista y utilizar los sistemas informáticos diseñados para la captura de su expediente sin menoscabo de la confidencialidad de los datos que evitan la revictimización.

Momento clave para valorar el riesgo inmediato y hacer una adecuada canalización.

Características de la persona que establece el primer contacto

Ser amigable

Brindar confianza

Utilizar lenguaje sensible

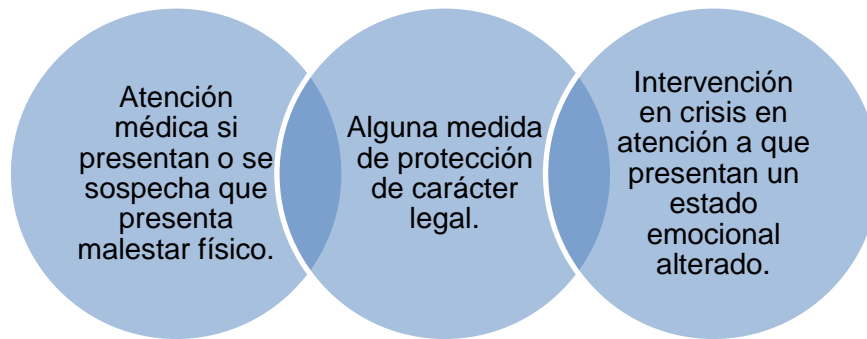
Mantener contacto visual con la persona usuaria

Registrar datos

En esta fase se detecta si la persona usuaria viene acompañada de familiares, amistades o de sus hijas e hijos. Se procede a explicarle los servicios que se ofrecen en el área de atención y se les acompaña a realizar el registro. Deberán sentirse seguras, tranquilas y acompañadas en todo momento.

Si sus hijas o hijos son menores de un año de edad, se les ofrece pasar a la sala de lactancia para que la entrevista inicial se realice con absoluta privacidad y el bebé pueda descansar cómodamente.

En ese momento se realiza una valoración riesgo inmediato para determinar malestares físicos o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de la persona usuaria o sus hijos/as. Si es necesario, se brindará la atención médica de manera inmediata y posteriormente continuará con el proceso de atención.



De encontrarse la persona usuaria en cualquiera de los supuestos antes señalados, debe canalizarse de manera inmediata con las y los profesionales en trabajo social, psicología, derecho o medicina con los que cuenta el Centro, para que reciba la atención o servicio pertinente. Lo anterior debe hacerse con estricto respeto a la competencia y funciones de las diversas dependencias que integran el equipo de trabajo y, en todo momento debe verificarse que no se infrinja ninguna disposición jurídica.⁴⁶

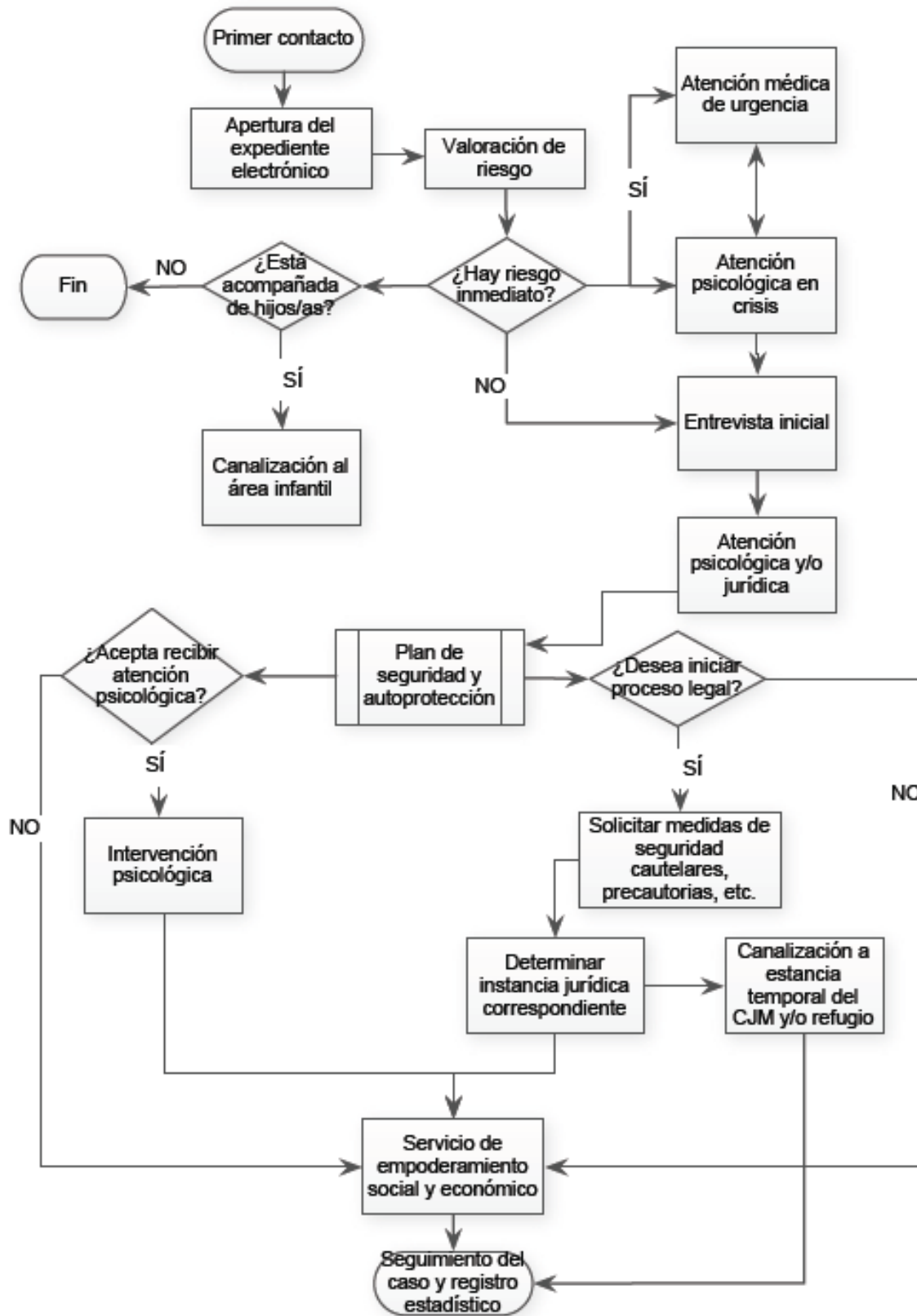
En el primer contacto también resulta fundamental implementar la técnica de *escucha*. Contar con un espacio confortable de recepción oportuno para generar una comunicación segura y ambiente de confianza con la víctima.

Debido a que en muchas ocasiones quienes solicitan ayuda lo hacen con temor, desconfianza, incertidumbre y dudas, es necesario que la persona que tenga el primer contacto con éstas, les brinde toda la información general sobre los servicios que se ofrecen en el CJM, específicamente, debe explicárseles el objeto de éste, la seguridad con la que cuenta, la forma cómo opera y la manera en que podrá serle de utilidad.

Una vez que no exista riesgo inmediato para la persona usuaria, debe efectuarse una entrevista inicial para comenzar con el proceso de atención ya sea legal o psicológica, según sea el caso.

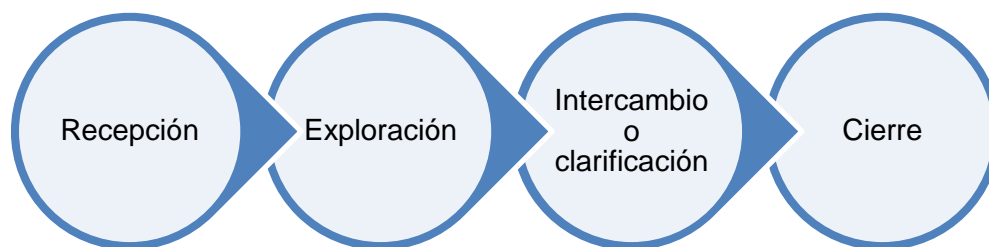
Respecto al proceso de atención a las personas usuarias véase el siguiente esquema:

⁴⁶ *Ibidem*, pp. 65-67.



En el primer contacto se establece una relación con la persona usuaria, es trascendental para facilitar su apertura, y es determinante para comprender lo que le ocurre, asimismo, posibilita un clima de empatía que facilita proveerle del apoyo emocional, médico o legal que requiera. Permite neutralizar los sentimientos de impotencia y frustración de las personas usuarias estimulando su autonomía y favoreciendo su empoderamiento (tomar decisiones sobre su vida) a partir del análisis de recursos disponibles y de las posibles soluciones⁴⁷.

Sus principales fases son:



Estas fases se entrelazan y no es perceptible el cambio de una a otra. Su profundidad y duración varían en función de cada entrevista.

⁴⁷ EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer. *Op. cit.*, p. 70.

RECEPCIÓN

Su objetivo⁴⁸ es lograr que la persona usuaria se sienta segura y tranquila física y psicológicamente. Consiste en dos momentos clave: el **rapport** y el encuadre.

El **rapport**: Se refiere al contacto afectivo entre terapeuta y persona usuaria que facilita el desarrollo de la entrevista. Es un momento clave para lograr el objetivo de esta fase y se requiere que la trabajadora social salude de manera cortés, amable y realice preguntas para disminuir la ansiedad, por ejemplo, sobre el clima, si se le dificultó llegar, como se enteró del CJM, si desea que sus hijas o hijos se queden en el área de atención infantil, etcétera.

Asimismo, se debe tener bajo control algunos aspectos de conducta no verbal a efecto de mostrar un honesto interés por la persona usuaria, a saber: contacto visual adecuado, postura cómoda y buen tono de voz.

¿Cuánto dura el rapport?

Será breve si la persona usuaria habla mucho. Por el contrario si ésta se muestra muy tímida o renuente a conversar será más largo.

Una vez que haya finalizado el encuadre, se utiliza una técnica poco directiva y con preguntas tipo sondeo (¿En qué puedo ayudarle?) que nos introducirá al proceso de escucha y detección de necesidades.

El **encuadre**: Es el momento para establecer acuerdos respecto al desarrollo de la entrevista y de ser conducente, el proceso terapéutico. En este tenor, se informa y explica a la persona usuaria de qué se trata la entrevista, su duración aproximada, y la información que se quiere obtener para brindarle la atención necesaria.

EXPLORACIÓN

Su objetivo es identificar y delimitar el problema que la ha llevado hasta el CJM. Es necesario permitir que la persona usuaria exprese con sus propias palabras lo que le sucede, sus preocupaciones y su sentir; mientras lo hace se debe estar atento(a) para identificar su problema, alguna enfermedad mental y poder diagnosticar la posible existencia del tipo y modalidad de violencia.

⁴⁸Leturia Arrazola, F. J. *et al.* *La valoración de las personas mayores: Evaluar para conocer, conocer para intervenir*. Madrid: Caritas Española. 2001, pp. 51-53.

Se aconseja elaborar una o varias hipótesis basadas en contenidos teóricos, en la experiencia y en la información con que se cuenta. Dichas hipótesis servirán como guía para abordar la problemática en cuestión.

La exploración se realiza con una técnica mixta, se comienza de forma poco directiva y se concretan poco a poco los temas con preguntas más específicas del tipo qué, cuándo, cómo y dónde. Es indispensable evitar cuestionamientos o comentarios que revictimicen o responsabilicen a la persona usuaria de la violencia que ha sido ejercida en su contra.

La información obtenida y los datos personales de la persona usuaria se integrarán al expediente único digital utilizando el software del CJM.

INTERCAMBIO O CLARIFICACIÓN

Su objetivo es ampliar la información y revisar aspectos que no hayan quedado claros, así como contradicciones que se perciban. Por medio de preguntas concretas se completa y comprende mejor la información que la persona usuaria proporciona.

Se determinará, con base en el cuadro de violencia que se presente, cuáles son los servicios específicos (atención psicológica, médica, jurídica, social y/o de empoderamiento económico) que requiere y se elaborará en conjunto una ruta crítica para acceder a cada uno de ellos.

Para evitar brindar una atención cargada de prejuicios es fundamental respetar las ideas o sentimientos que comparte la persona usuaria y recordar que provienen desde sus referentes y valores personales. Es desde ahí que se apreciará la situación y no desde la perspectiva personal.

Aclarar que toda la información proporcionada en la entrevista es estrictamente confidencial y protegida por la legislación en materia de protección de datos, y no se hará uso de la misma para su perjuicio.

Una vez que la persona usuaria termine de hablar y contar su historia, el o la trabajadora social deberá cerciorarse de que ésta no tiene inconveniente ni se siente incómoda porque se tomen algunos apuntes.

CIERRE

Se debe anunciar que falta poco tiempo para terminar, exponerle un breve resumen de lo que se ha conversado y ofrecerle la posibilidad de añadir o comentar algo al respecto.

En este momento las personas usuarias han desarrollado cierto nivel de confianza y se les facilita más compartir información y aspectos importantes acerca de la violencia vivida, los cuales se habían reservado al inicio de la entrevista en que el vínculo de confianza no se encontraba lo suficientemente establecido.

En esta fase se mide el posible riesgo en el que puede encontrarse la mujer, sus hijas e hijos, se ofrecen algunas indicaciones o recomendaciones y se informan los pasos a seguir tras la entrevista. Si se detecta riesgo elevado se le tramitarán las medidas de protección necesarias o se le ofrecerá canalizarla a un refugio o al refugio temporal con el que cuenta el CJM para resguardar su integridad y la de su familia. Por otra parte, en caso de no detectar riesgo inmediato, se le despliega un plan de intervenciones brindándole la primera cita para su atención.

Al finalizar la entrevista se debe dedicar el tiempo necesario para ordenar y completar los datos obtenidos, notas y comentarios en el sistema de informático instalado en el CJM para su análisis y futuras consultas.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

Se concluye con la despedida formal, que debe ser igual que el saludo: sencilla, cálida y respetuosa. Adicionalmente a las fases mencionadas, a continuación se detallan algunas consideraciones a tomar en cuenta durante la entrevista son:

Registro de la información

- Guión de entrevista
- Toma de notas durante e inmediatamente después de la entrevista
- Registro en el *Banavim* del CJM
- Confidencialidad

Técnicas

- Facilitadores y facilitadoras
- Silencio y baja reactividad
- Contacto corporal
- Parafrasear
- Recapitular
- Clarificar

Actitudes y habilidades

- Empatía
- Aceptación
- Congruencia
- Concreción
- Ojo clínico
- Adecuada evaluación del riesgo y elaboración de un plan de seguridad

Registro de la información:

- Es fundamental para el seguimiento de los casos y se debe realizar durante e inmediatamente después de la entrevista.
- Para evitar la pérdida de información se debe tomar notas a lo largo de la entrevista, pero no debe de ser exhaustiva porque puede provocar una deficiencia de atención hacia la persona usuaria que comparte situaciones dolorosas.
- Se recomienda apoyarse en un guion, mismo que debe complementarse al final de la entrevista.
- La información recabada debe guardarse en secreto, garantizando que no se compartirá con terceras personas ajenas a la entrevista.

Técnicas que facilitan la narración en la entrevista⁴⁹

- **Facilitadores:** Se llaman así a las interjecciones, expresiones (¡ajá!) o asentimientos para hacer ver a la otra persona que se está siguiendo su relato y se estimule a seguir adelante.
- **Silencio y baja reactividad:** El silencio atento y la baja reactividad transmiten escucha. Se entiende por reactividad el tiempo que hay entre la respuesta de una persona y una pregunta o comentario de la persona que entrevista. La alta reactividad trasmite poca escucha, dado que muestra que la persona está más atenta a reaccionar frente al otro(a) que asimilar y pensar en el relato que se le trasmite.

⁴⁹Martín Beristain, Carlos. Op. cit., p. 168.

Técnicas que facilitan la narración en la entrevista⁴⁹

- **Contacto corporal:** La distancia y el contacto corporal están sujetos a regulaciones personales, de género o culturales. En general un cierto contacto corporal en un momento de desborde emocional transmite empatía y comprensión. Sin embargo, se debe de tener cuidado ya que para algunas personas este contacto leve se considera una invasión de los límites o adquiere otros significados.
- **Parafrasear:** Consiste en repetir una parte de lo que la persona ha dicho, con palabras similares o parecidas para retomar la expresión y seguir un poco más adelante: entonces en ese momento usted se sintió... El parafraseo se usa como apoyo narrativo, para que la persona se anime a hablar y para explorar algunas cuestiones que ha planteado.
- **Recapitular:** Ya sea para ir hacia adelante o para aclarar cosas que han quedado atrás. Por ejemplo: Usted me ha dicho hasta ahora cómo la trataba y la forzaba a darle su dinero, incluso hemos registrado los nombres de las personas involucradas, me gustaría que me compartiera qué la motiva a pedir ayuda en este momento.
- **Clarificar:** En ocasiones durante una entrevista la persona entrevistada pasa de un tema a otro, mezcla las cosas, o fija su atención en aspectos secundarios, lo que afecta la comprensión de la situación por parte de quien la entrevista. A efecto de no perder el hilo conductor de la exposición es posible hacer una breve pausa y precisar aquello de lo que se está hablando. Por ejemplo: Vamos a ver si he entendido bien. Usted me ha hablado de su sentir ante esta situación, de algunas experiencias violentas que ha vivido y de cómo reaccionó su familia al enterarse de la situación que vivía.

Actitudes y habilidades que deben estar presentes

- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona de percibir y comprender lo que piensa y experimenta la o el otro y comunicarle esta comprensión en un lenguaje que entienda (evitando la fusión con el sentir de la otra persona).
- **Aceptación:** Supone acercarse a la persona usuaria con respeto, sin un juicio previo sino aceptándola, lo que no implica estar de acuerdo con sus opiniones y/o decisiones.
- **Congruencia:** Es la capacidad de ser uno o una misma y conocer cómo me afectan personalmente las cosas que escucho. Ayuda a evitar la tensión y

Actitudes y habilidades que deben estar presentes

las posiciones defensivas, y a no tener miedo de verse desbordada(o) por las situaciones.

- **Concreción:** Es la capacidad para centrar la experiencia, ir a lo importante, evitando generalizaciones y teorizaciones.
- **Ojo clínico:** Es común que algunas personas en situación de violencia no se reconozcan a sí mismas como víctimas o que hayan normalizado las agresiones. Por lo tanto, en la entrevista inicial se deberá realizar un procedimiento de detección que permita conocer si la persona usuaria es afectada por violencia psicológica, física y/o sexual, aun cuando haya acudido al CJM en búsqueda de un servicio adicional y no se reconozca a sí misma como violentada. Para ello, se deberá llevar a cabo una entrevista semi-estructurada con base en la “Herramienta para la detección y evaluación del riesgo, según situación específica de violencia” que se plantea en el Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual de la Secretaría de Salud (véase anexo 1).
- **Evaluación del riesgo:** Se realizará de acuerdo con el nivel de violencia que han sufrido y con la peligrosidad del agresor. Para este fin, se recomienda utilizar la “Herramienta para evaluar la capacidad de respuesta de la usuaria ante los eventos violentos” (véase Anexo 4) y la “Herramienta para evaluar la peligrosidad del agresor” (Véase Anexo 5), que también son lineamientos establecidos en el Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual de la Secretaría de Salud.
- **Elaboración de un plan de seguridad o autoprotección:** Su principal objetivo es contribuir sustancialmente a aumentar la seguridad de la persona usuaria. Cabe destacar que en este aspecto entre mayor sea la coordinación entre las diversas instancias gubernamentales que laboran en el CJM, mayor será la protección que se pueda brindar a las personas usuarias. Se debe actualizar el directorio de referencia y contra referencia de instituciones de manera permanente.

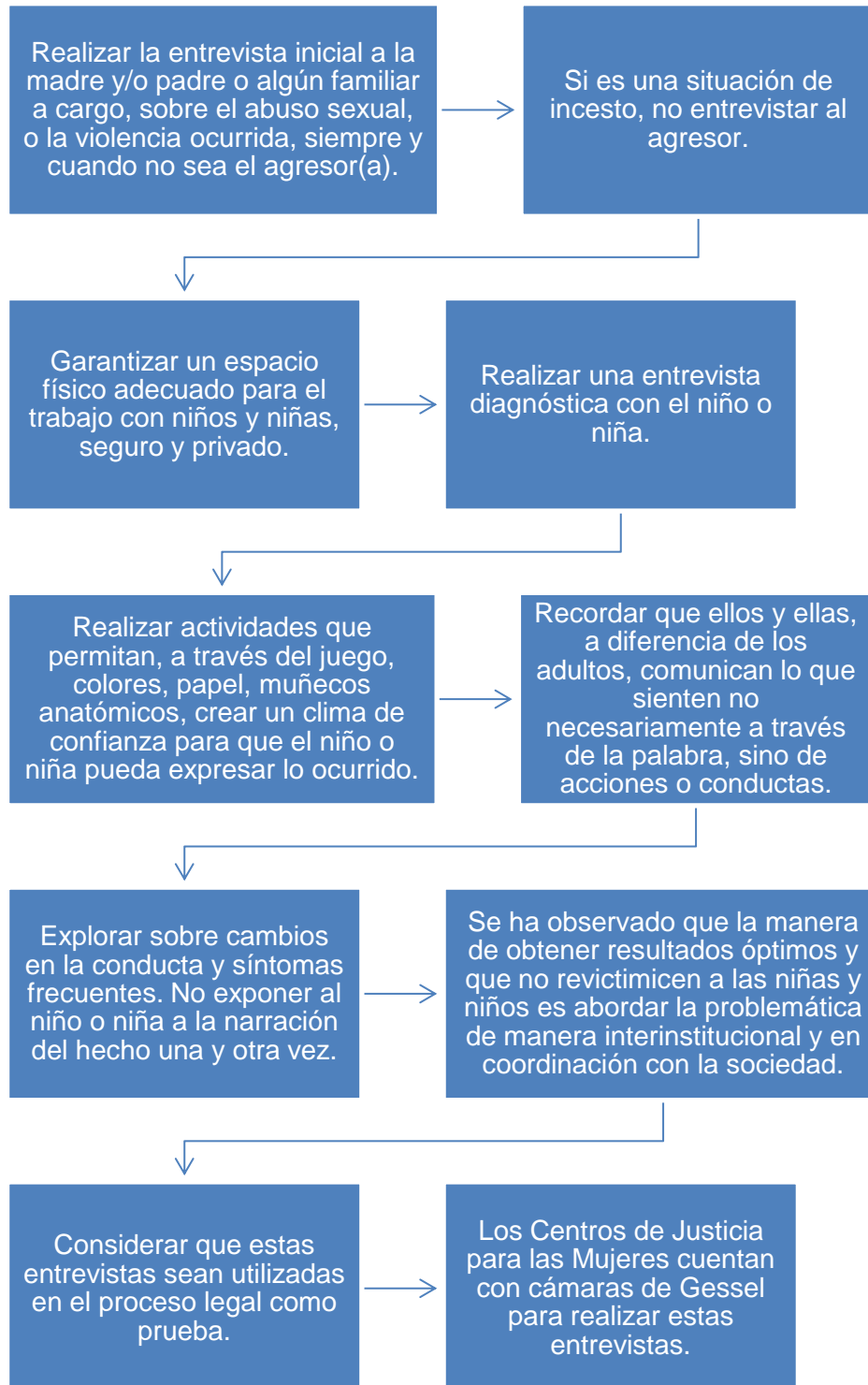
Tanto en la entrevista psicológica inicial, como en la intervención en crisis, se debe tener en cuenta la edad de la persona usuaria, así que se plantean las siguientes consideraciones para niñas, niños, adolescentes y personas adultas:⁵⁰

⁵⁰Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer”. *Op. cit.*, p. 21.





Atención de niñas y niños:



Cabe advertir que expertos en la materia, consideran que las y los muñecos anatómicos pueden usarse para clarificar las afirmaciones de los niños y las niñas, una vez revelados los eventos de violencia sexual. También se pueden utilizar para evaluar los conocimientos anatómicos y sexuales de los y las niñas o su terminología sobre las partes del cuerpo. Hay cuatro críticas formuladas por los partidarios de excluir las y los muñecos anatómicos como instrumentos de entrevista inicial, así como 5 usos funcionales, según Everston y Boat.⁵¹

Usos funcionales	Críticas
Como tranquilizadores (objetos de juego), en el ambiente posiblemente estresante.	No existe un protocolo aceptable para su uso.
Para romper el hielo, ayudando a la niña y niños a centrarse en la temática sexual.	Apunta la inexistencia de diferencias normativas entre las y los niños abusados y los no abusados sexualmente a la hora de interactuar con los muñecos.
Como modelos anatómicos, utilizando para comprobar si es capaz de nombrar las partes del cuerpo y entender sus funciones.	Las y los muñecos anatómicos por su propia naturaleza sugieren y sobre estimulan la sexualidad.
Realización de una demostración para que muestre lo que sucedió y para evaluar la consistencia de la revelación del niño/a.	Hace que el entrevistador/a cometa errores y usos inadecuados: sobre interpretación, preguntas sugerentes, exceso de confianza en un único instrumento.
	Comprobación diagnóstica.

Las y los muñecos anatómicos, se pueden utilizar para evaluar los conocimientos anatómicos y sexuales de los y las niñas o su terminología sobre las partes del cuerpo. La exposición a éstos permite:

- Recordar determinados sucesos.
- Revelar de manera espontánea y gráfica conductas sexuales.
- Emitir respuestas emocionales o afirmaciones poco frecuentes que el entrevistador/a deberá indagar haciéndole más preguntas.
- Explorar y manipular libremente las y los muñecos, mientras la entrevistador/a observa su juego, sus reacciones y comentarios.

⁵¹Cantón Duarte, José, y Cortés Arboleda, María del Rosario. "Evaluación pericial de los abusos sexuales en la infancia" en Maria Lameiras Fernández (coord): *Abusos sexuales en la infancia. Abordaje psicológico y jurídico*. Madrid: Biblioteca Nueva. 2002. p. 97-99.

Hospital Pediátrico de Iztapalapa, un ejemplo remarcable para los CJM

Está ubicado en el Distrito Federal y cuenta con un área lúdica donde se brinda atención especial a niñas y niños víctimas de violencia y de protección integral a la infancia. Esta área cuenta con un programa llamado Sistema de Atención y Protección a la Infancia (SAPI), donde las y los niños son atendidos individualmente y reciben un trato que garantiza la igualdad con las personas adultas en cuanto al acceso a la justicia, cabe señalar que puede ser utilizado en cualquier tipo de delito de violencia física y sexual.⁵²

SAPI es un programa que permite y facilita la toma de declaración ministerial mediante dos modelos especializados: uno en el que la niña y el niño son observados por sus familiares y miembros de un equipo interdisciplinario a través de una cámara y otro por medio de un personaje virtual llamado Antenas, que habla con ellas/os mientras son observados desde una sala contigua.⁵³

Cabe resaltar que esta forma de abordaje se concentra y especializa en niñas y niños, generando el diálogo de cada órgano y la coordinación interinstitucional, pretendiendo revisar la actuación de cada sector de manera que incite a la coordinación en cadena de un sistema de protección a la infancia.⁵⁴

En vista de los resultados altamente satisfactorios se sugiere que en los Centros de Justicia para las Mujeres se cuenta con el Sistema de Atención y Protección a la Infancia (SAPI).

Atención para adolescentes:

1. Tener en cuenta las consideraciones para el caso de niños y niñas.
2. Realizar la entrevista inicial a solas con la o el adolescente. Si está acompañada por algún familiar se le pide que espere afuera hasta conversar con ella o él.
3. Informarle que se conversará con su familiar, pero que lo tratado con ella/él es confidencial y no será revelado.

⁵² Armando Ahued. *El Consejo para la prevención del Delito, nos da la oportunidad de refrendar el compromiso y la obligación de procurar la salud de los capitalinos*. Disponible en <<<http://www.noticiasdetuciudad.df.gob.mx/?p=2309>>>, página consultada el 23 de julio de 2012.

⁵³ *Idem*.

⁵⁴ Sottoli, Susana. *Conferencia Magistral. Niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia y del delito*. México, CNDH-Conferencia Magistral en el marco de las Décimas jornadas Nacionales sobre víctimas del delito y Derechos Humanos. "Niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia y del delito", 2011.

4. Si hubiera alguna situación de riesgo, informarle que ésta será dialogada con su familiar. Luego se hará pasar al familiar para conversar a solas con ella o él.
5. Recordar que las y los adolescentes necesitan un clima de confianza y tener la seguridad de que no serán culpados o castigados por el hecho.
6. Tomar en cuenta la decisión de la/el adolescente sobre la denuncia.

Atención a personas adultas:

1. Tener en cuenta las consideraciones anteriores.
2. Si la persona va acompañada por algún amigo/a o familiar, conversar con la persona afectada a solas y luego preguntarle si desea que su acompañante ingrese a la entrevista.
3. Escuchar y respetar el proceso personal respecto del reconocimiento y salida de la violencia.
4. Preguntar sobre la violencia ocurrida y por episodios anteriores.
5. Si la violencia ha ocurrido en otras oportunidades, preguntar por qué esta vez se decidió a pedir ayuda.
6. Reconocer con la persona que este pedido de ayuda es una oportunidad de cambio.
7. No juzgar, no criticar, no culpabilizar por lo ocurrido.
8. Identificar si padece alguna enfermedad mental que pudiera estar relacionada con su edad.



V. LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

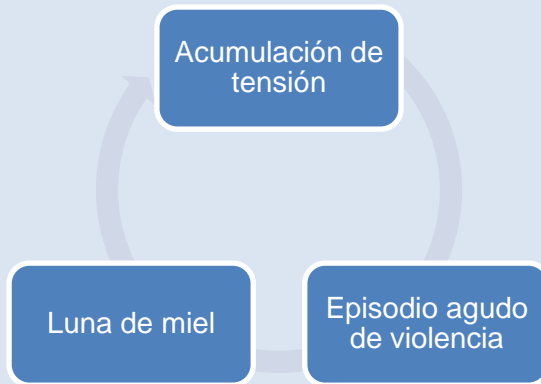
Cuando una persona que ha sido violentada rompe el silencio y la inercia para pedir ayuda (legal, médica o psicológica), hablar de lo sucedido y salir del espacio de violencia, ha iniciado su proceso de empoderamiento y de re-significación de las experiencias vividas (ruta crítica).

Las intervenciones psicológicas tienen como finalidad ayudar a las personas a re-significar la vivencia de violencia a la que estuvieron expuestas. Ello se logra brindándoles la oportunidad de escucharse, para que se den cuenta que pueden y tienen derecho a nombrar el o los eventos de violencia, lo que implica romper el silencio, desarticular la culpa y cuestionar los mitos acerca de la violencia.

Las intervenciones también tienen por objeto desnaturalizar e identificar el círculo de la violencia, así como todo aquello que generó un auto-concepto y autoestima devaluadas. Implica que la persona se dé cuenta que es justo en este momento donde deja de ser víctima y recupera el poder de tomar decisiones, la primera ya ha sido tomada y fue buscar ayuda.

A continuación se exponen las principales implicaciones en el círculo de la violencia.

El ciclo de la violencia⁵⁵



Acumulación de tensión: Es crónico está dominada por maltrato psicológico, por ejemplo: ridiculizar, ignorar, no prestar atención, burlarse, corregir en público, ofender, criticar, poner apodos, etcétera. Estas conductas producen un progresivo debilitamiento de las defensas psicológicas de la persona afectada, de hecho, hay veces que no se llega a tener un episodio agudo de violencia pero se vive en un constante clima de

maltrato.

Episodio agudo de violencia: Suele ser físico, pero también puede ser sólo verbal. El tipo de violencia física es muy variable y puede ir desde un pellizco hasta el homicidio. Es común que en pleno episodio de violencia el hombre obligue a la mujer a mantener relaciones sexuales. Por lo general, antes de estos episodios el agresor aumenta la intensidad de la agresión, acusaciones, denigración, insultos y amenazas, y va creando un clima de miedo constante en la víctima. Los tiempos entre cada episodio agudo son variables e impredecibles. A veces los episodios de violencia física sobrevienen a diario, otras veces nunca llegan a la violencia física e incluso pueden pasar años entre un episodio de violencia física y otro.

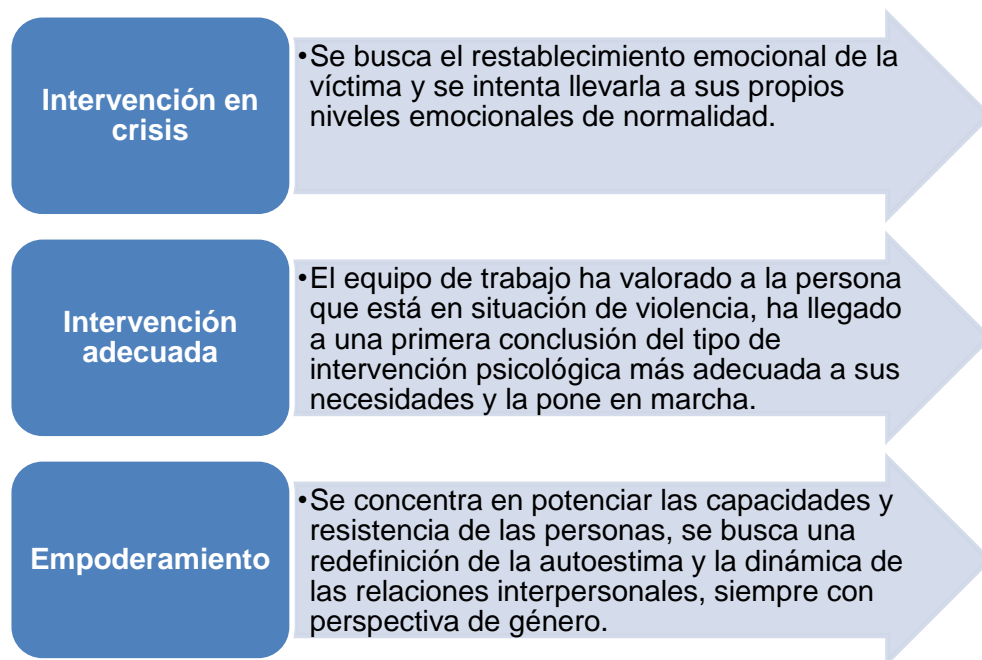
Lo importante es que si ha habido episodios de violencia física lo más probable es que vuelva a haberlos y que aunque los episodios agudos de violencia sean poco frecuentes no implica, necesariamente, que el grado de maltrato sea menor, ya que lo más probable es que exista mayor tiempo de acumulación de tensión en la que predomina el maltrato psicológico.

Luna de miel: Es también el momento del arrepentimiento, el agresor pide perdón, se comporta en forma cariñosa y hace todo lo posible para convencer a la víctima de que no volverá a tener este tipo de conductas. Entonces en este momento, la mujer recuerda los aspectos que la enamoran de él cuando no es violento, y se reconcilian. Luego, en un clima más amigable, puede incluso ocurrir que ambos encuentren excusas para justificar la violencia y que ella se culpe de haberle fallado.

⁵⁵ Aguilar Zenteno, Liliana Del Carmen. *Manual para la prevención de la violencia. Amor y violencia en el noviazgo*. México, Instituto Estatal de las Mujeres, 2010, pp. 37 y 38.

Para efectuar una óptima atención psicológica es pertinente efectuar diversas valoraciones para verificar los estados emocionales, conductas y síndromes desencadenados por la violencia, lo que nos permitirá la ubicación de daños emocionales y sus secuelas. El tipo y la forma de intervención debe efectuarse atendiendo a las necesidades de la persona a la que vaya dirigida (víctima directa, víctima secundaria, testigo).

El proceso de atención psicológica comprende:



La atención psicológica en casos de violencia pretende ofrecer a las personas usuarias un espacio en donde sentirse, escucharse y pensarse como protagonistas de sus vidas. Todo ello apunta a la recuperación de la capacidad para historizar sus propias vidas, dado que la violencia vivida de forma traumática, rompe con el orden temporal y simbólico, mezclando el pasado con el presente y dificultando la posibilidad de vivir un futuro diferente. Así, la oportunidad de reconstruir la propia historia permite elaborar experiencias anteriores para poder actuar sobre un futuro en donde la violencia no se repita.⁵⁶

⁵⁶ AECI, *Un Modelo de Atención Integral en casos de violencia contra las mujeres*, Op. cit.

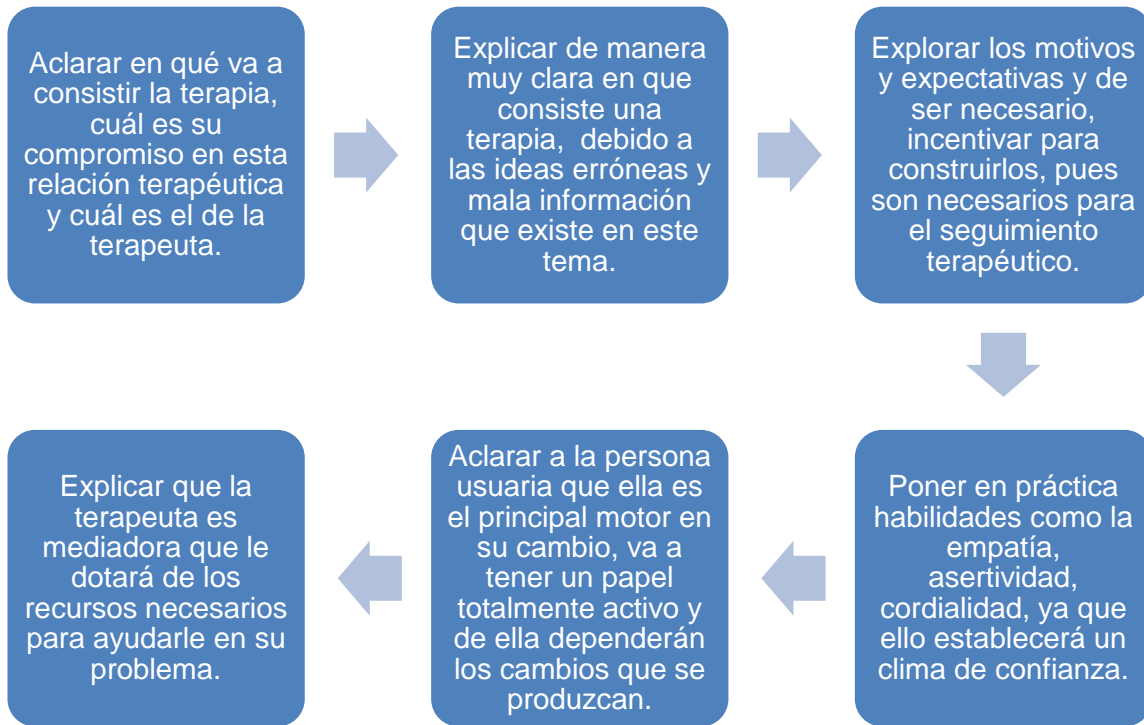
La finalidad del trabajo psicológico es que las personas usuarias puedan resignificar sus historias de violencia, a partir de un encuentro en el que se abra la posibilidad del diálogo, la palabra y el pensamiento antes que el impulso, la actuación o la violencia. Las personas usuarias recuperan así la capacidad de pensar y de nombrar aquellas vivencias de abuso y maltrato, que a partir de la violencia quedaron encubiertas por el silencio.⁵⁷

Desde las personas usuarias, acceder al CJM significa también la posibilidad de salir de la pasividad, del estado de paralización que supone una relación violenta. Esto cuestiona la posición de *víctima*, en un intento de devolver la posibilidad de actuar y de decidir sobre sus vidas.

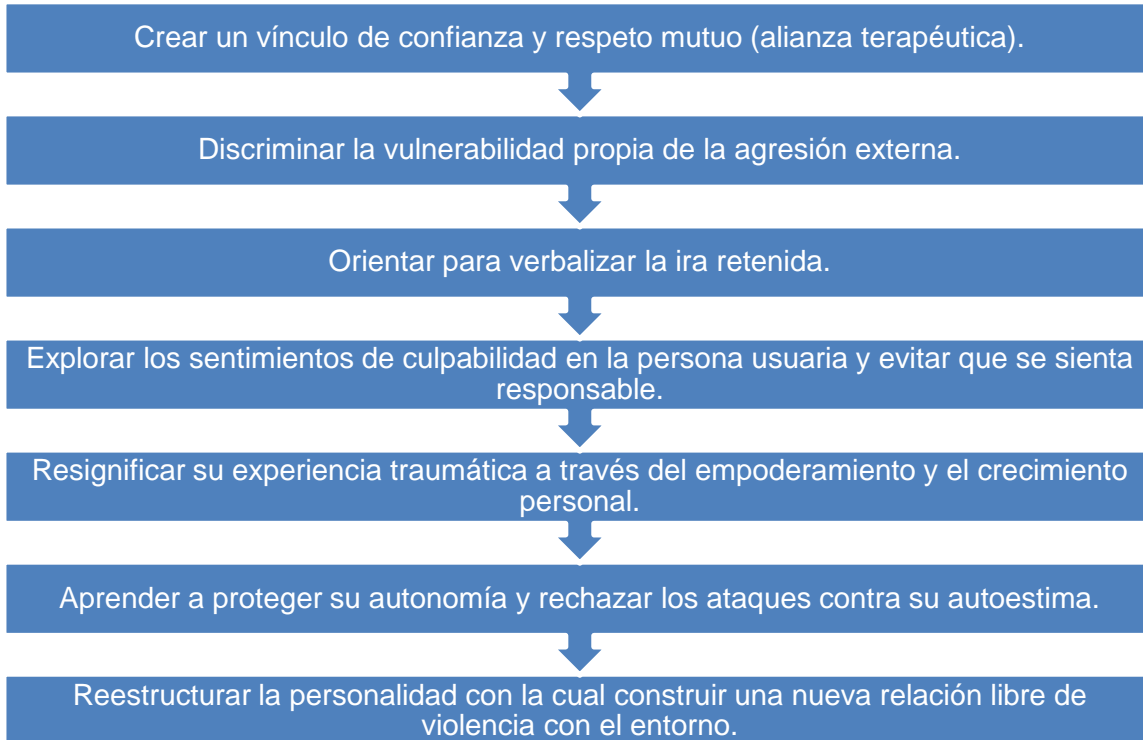
Asimismo, la atención psicológica que se proporcione ha de ser lo suficientemente flexible para atender a las circunstancias específicas del caso en cuestión. Debe tenerse en cuenta el tipo de violencia, su contexto general, el nivel educativo, el ambiente social y cultural, así como la estructura de personalidad.

Habilidades asociadas al proceso terapéutico:

⁵⁷ *Idem.*



Diferentes autores han destacado algunos aspectos necesarios para que la psicoterapia resulte efectiva:



A continuación expondremos cinco modalidades para la atención psicológica de personas usuarias, dichas modalidades se encuentran relacionadas entre sí y con los demás servicios brindados por los CJM.

INTERVENCIÓN EN CRISIS

Es “un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes (estigmas emocionales, daño físico) se minimiza y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas y opciones en la vida) se maximiza”.⁵⁸

Cabe señalar que un estado de crisis se puede manifestar en una o varias personas y puede ser generado por diversos eventos, como una agresión sexual, maltratos, desastres naturales y guerras, entre otros. No importa el tipo de crisis que se presente, el evento es emocionalmente significativo e implica un cambio esencial en su vida. Hay que recordar que las personas usuarias enfrentan un

⁵⁸Slaikeu, K. *Intervención en Crisis. Manual para práctica e Investigación*. México, El Manual Moderno, 1996.

problema ante el cual sus recursos, que habitualmente le servían para enfrentar y adaptarse, no funcionan.

La intervención puede subdividirse en dos fases:

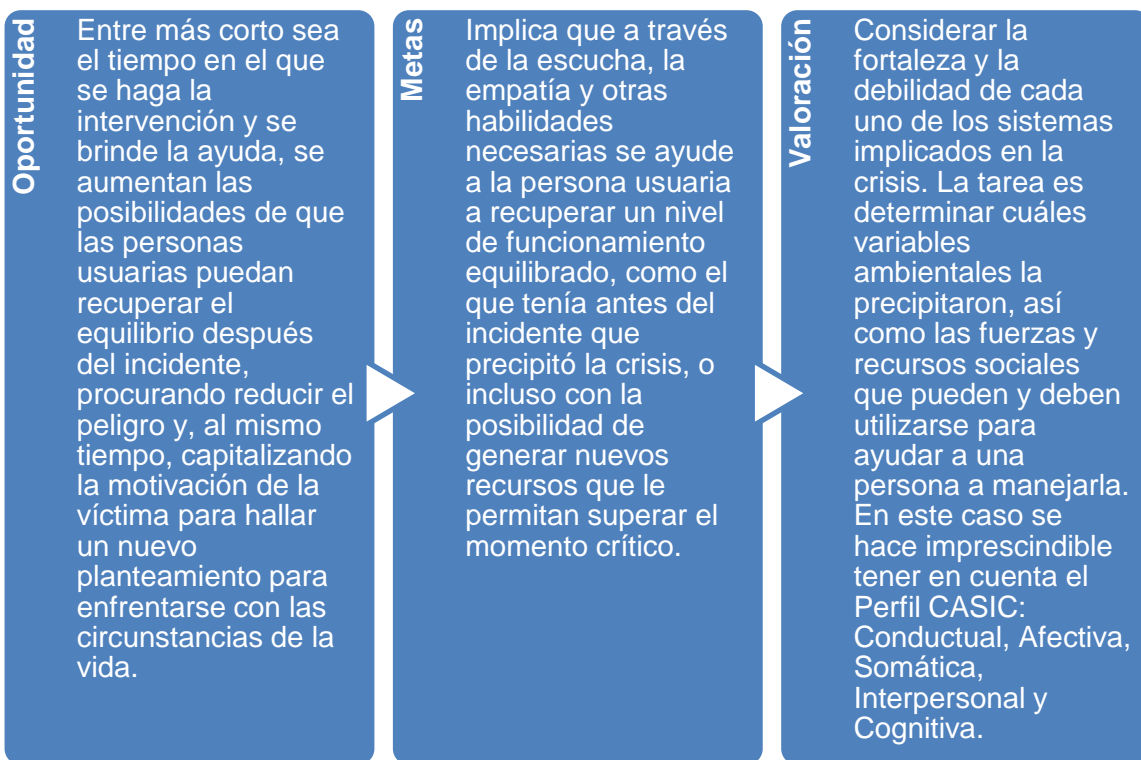
- 1. Primera instancia o primeros auxilios psicológicos:** Abarca la asistencia o apoyo inmediato. Este procedimiento toma poco tiempo (minutos u horas según la gravedad), y puede proporcionarlo un gran número de asistentes comunitarios (maestros, policías, enfermeras, padres de familia, etcétera). Se brindan en ambientes informales como espacios públicos y su meta es restablecer el equilibrio, dar apoyo de contención, evitar riesgos, mortalidad y generar enlaces con recursos profesionales de ayuda. Caben mencionar que en los CJM la intervención en crisis debe ser realizada exclusivamente por las y los psicólogos. Cuenta con 5 componentes:⁵⁹

Realizar el contacto psicológico	<ul style="list-style-type: none">•Empáticamente se escuchan hechos y sentimientos, con el fin de que las personas usuarias se sientan tomadas en cuenta.
Examen de las dimensiones del problema	<ul style="list-style-type: none">•Revisar pasado inmediato, presente y futuro para ayudar a establecer un orden jerárquico de necesidades, detectar los conflictos a solucionar de manera inmediata y los que se pueden resolver posteriormente.
Análisis de posibles soluciones	<ul style="list-style-type: none">•Ayudar a identificar soluciones alternativas y a contrastarlas.
Ejecución de la acción concreta	<ul style="list-style-type: none">•Se tiene la oportunidad y responsabilidad de proveer indicaciones facilitadoras para la resolución de la crisis, esto para asegurar que la persona será capaz de afrontarla.
Seguimiento para verificar el progreso	<ul style="list-style-type: none">•Establecer un procedimiento con la finalidad de verificar si se han cumplido todos los objetivos.

⁵⁹ Véase, García, J.C., *Primeros Auxilios Psicológicos para intervenir con personas en Crisis emocional*, disponible en <<www.uaq.mx/psicología/primeros_auxilios>>, página consultada el 25 de enero de 2011.

2. **Segunda instancia o terapia para crisis:** Es un proceso psicoterapéutico breve encaminada a facilitar la resolución de la crisis. Ésta no sólo requiere más tiempo (semanas o meses), sino también más especialización y entrenamiento, por lo que la proporcionan terapeutas y consejeros(as) con conocimiento específico en técnicas de evaluación y tratamiento.⁶⁰

La intervención en crisis, tanto en primera como en segunda instancia, cuenta con 3 principios clínicos que debemos considerar:⁶¹



DICTAMEN PERICIAL PSICOLÓGICO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Son pruebas que sirven para medir las afectaciones a las personas usuarias, para ser utilizadas en procesos judiciales y evidenciar los daños intangibles de la violencia. Son también útiles para fundamentar la solicitud de reparación del daño.

⁶⁰Slaikou, K., *Op. cit.*, pp. 109 y 110.

⁶¹*Ibidem*, pp. 104-105 y 155.

Estos dictámenes se distinguen de otros servicios brindados en el área de atención psicológica en el entendido de que más que proveer las herramientas para la recuperación psicológica de la persona usuaria, buscan esclarecer los hechos en cuanto a comportamientos para ser presentados como prueba en un proceso jurisdiccional.

Se deben realizar por las y los peritos autorizados conforme a las leyes de la materia aplicables al caso concreto y, debe procurarse que éstos(as) no se involucren en los demás servicios de atención psicológica. Las y los peritos pueden utilizar las mismas técnicas de evaluación, aunque persiguen objetivos diferentes y parten de otro foco de atención.

Los objetivos del peritaje psicológico son⁶²:

Establecer que la violencia en cualquiera de sus modalidades ha tenido lugar, aún sin la existencia de evidencia visible.

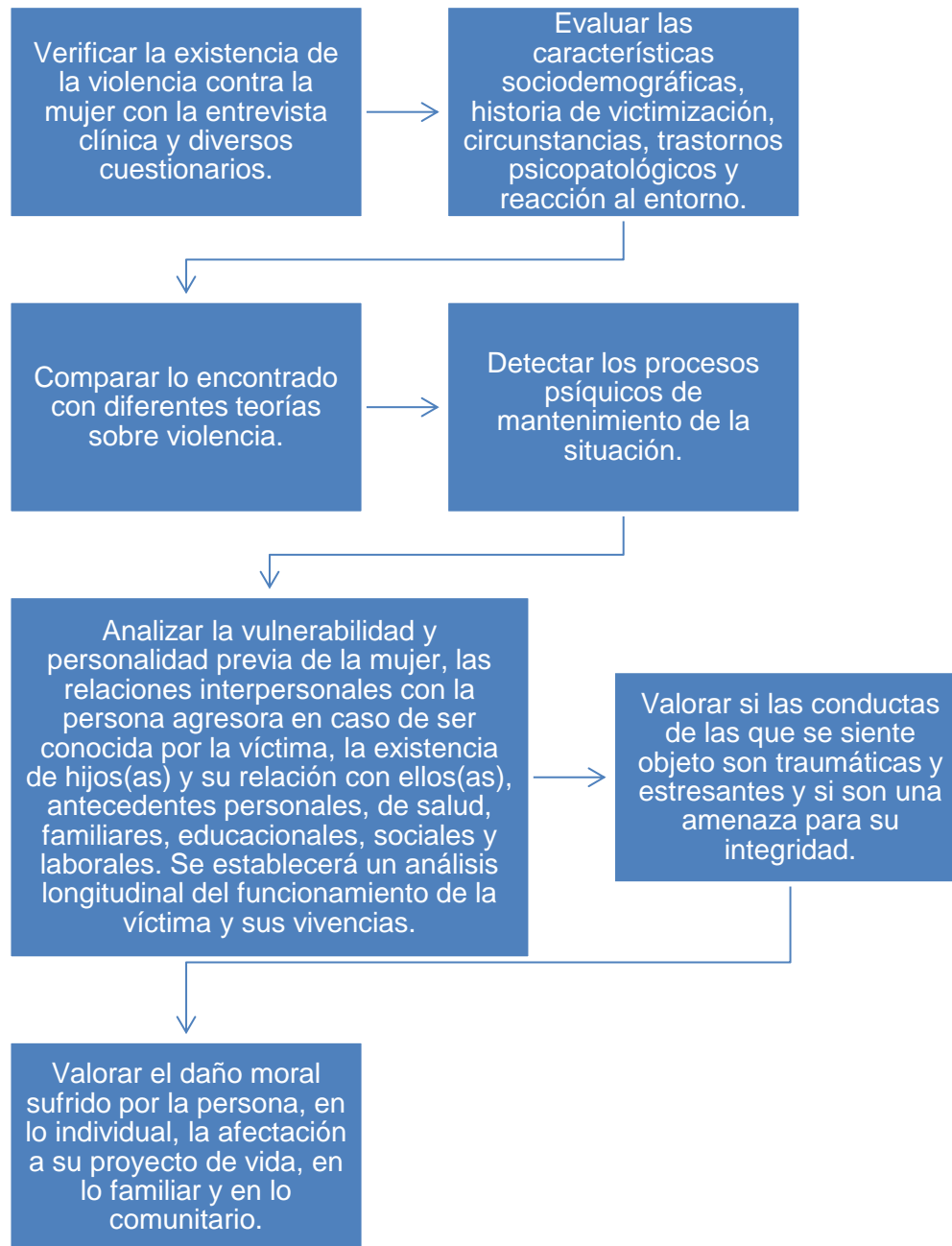
Valorar las consecuencias psicológicas de dicha violencia.

Demostrar el nexo causal entre la situación de violencia y el daño psicológico, como lesiones psíquicas y secuelas emocionales.

Para la elaboración del dictamen pericial, se recomienda seguir los siguientes pasos:⁶³

⁶² López Socorro, *Sinergias de las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil que atienden la violencia de género, de acuerdo con el modelo de los Centros de Justicia*, (conferencia presentada en el seminario “Centros de Justicia para las Mujeres”, Chihuahua, 2 de junio 2011).

⁶³ *Idem*.



TERAPIA INDIVIDUAL

A través de la atención terapéutica individual, se espera que cada persona exprese con libertad y detalle la experiencia vivida en un marco de empatía y respeto. El CJM podrá auxiliarse de organizaciones de la sociedad civil para

prestar este servicio, o bien, coadyuvará en la atención de las personas que estén siendo atendidas por las organizaciones de la sociedad civil.

Es aconsejable realizar las sesiones necesarias para lograr un compromiso terapéutico que permita a la persona usuaria saber y aprehender los beneficios de recibir terapia, las explicaciones objetivas sobre el hecho de permanecer en una situación de violencia con la pareja o sobre otras formas de violencia a las que haya estado sujeta. Estas sesiones se extenderán en casos específicos en los que la terapia grupal no sea adecuada.

La terapia individual también está recomendada en el caso de detección de algún trastorno que requerirá de trabajo conjunto con psiquiatría. Algunos ejemplos son que una persona sea canalizada desde un grupo, que la mujer lo solicite o en el caso de violencia sexual reciente (menos de dos años).

La terapia individual puede integrarse por un número de sesiones determinadas hasta que la usuaria esté preparada para iniciar un proceso de terapia grupal, o se puede trabajar en algunos casos de manera simultánea a la grupal.

En el marco de la terapia individual para personas usuarias que enfrentan violencia por parte de su pareja o familiares, se sugiere atender las siguientes recomendaciones retomadas del “Modelo de Atención Psicológica a Mujeres que Viven Violencia⁶⁴”.

Atención psicológica de las personas que viven violencia

Objetivo	Recomendaciones
Historia de vida	Promover que la persona usuaria analice a través de la reconstrucción de su historia de vida, la historia de violencia en su familia de origen, su vivencia en la niñez (víctima directa o testigo) y sus vivencias actuales.
Detección del sistema de creencias	Detectar el sistema de creencias sobre los roles de género y el papel de la mujer en las relaciones de pareja y familiares.
Identificación de	Permitir a la persona usuaria la identificación de los sentimientos

⁶⁴ Díaz Marroquín, Noemí, *Modelo de Atención Psicológica a Mujeres*, Instituto Estatal de las Mujeres del Estado de Tabasco, disponible en <<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab07.pdf>>, página consultada el 28 de julio de 2011.

las emociones	negativos derivados de la situación de violencia, como son la vergüenza, el miedo, la culpa y la dependencia con el agresor.
Autoestima y auto concepto	Iniciar un proceso de desarrollo de la autoestima de la persona usuaria y promover el cuidado de su propio bienestar así como el de sus hijos/as, de ser el caso.
Resignificación de las experiencias de violencia	Generar una reflexión de los mitos existentes sobre la necesidad de mantener la relación con la persona agresora, así como motivar a la usuaria a que se visualice en escenarios diferentes de vida.
Recursos internos y externos	Estimular a la persona usuaria para que sea parte activa en resolver su situación a partir de conocer las alternativas que se le brindan de manera integral en el Centro, así como las que forman parte de sus herramientas y habilidades personales y sociales.
Plan de vida	Favorecer que la persona usuaria fije metas a corto y mediano plazo, y que elabore un plan de acción para cumplir con las metas propuestas.

Para el caso de las víctimas de violencia sexual, se recomienda atender los lineamientos del “Modelo de abordaje psicoterapéutico para mujeres víctimas de violencia sexual”:⁶⁵

Atención psicológica a víctimas de violencia sexual

Objetivo	Recomendaciones
Exploración de la agresión	Verbalizar el significado del evento y promover la descarga emocional. La o el psicólogo deberá observar las prioridades a trabajar, a partir de la sintomatología identificada.
Identificación y manejo de las emociones	Facilitar la expresión de emociones como tristeza por medio de la narrativa, lo que permite disminuir la ansiedad. Para sentimientos de miedo y vergüenza se puede usar la narrativa, visualizaciones, expresión gráfica. Se sugiere que cuando surjan sentimientos de impotencia e inseguridad se enfatice en la recuperación del control y el empoderamiento de la usuaria. Sobre la expresión del enojo, se debe buscar que la usuaria contacte con su propia fuerza para contrarrestar la impotencia.
Detección de mitos e ideas irracionales	Fomentar que la persona usuaria exprese los mitos e ideas irracionales sobre el evento para promover la

⁶⁵ Instituto de la Mujer Nayarita, *Modelo de abordaje psicoterapéutico para mujeres víctimas de violencia sexual*, México, Instituto de la Mujer Nayarita, 2008, pp. 15-17.

sobre el evento vivido	reestructuración cognitiva. Manejar el desbalance de poder y lograr que la persona usuaria responsabilice totalmente al agresor(a).
Autoestima y auto concepto	Promover en la persona usuaria el reconocimiento de sus cualidades y limitaciones para enfatizar las características positivas y el potencial personal. Pueden usarse ejercicios de escritura, la expresión gráfica o la verbalización.
Sexualidad y esquema corporal	Ejercicios con el cuerpo enfocados a la aceptación corporal y manejo de límites que brinden seguridad.
Resignificación de la experiencia traumática	Favorecer la reflexión sobre la relación entre el evento de agresión sexual y la posibilidad de superarlo y sobreponerse a esa experiencia.
Recursos internos y externos	Fomentar en la persona usuaria el descubrimiento de fortalezas, la identificación de habilidades para enfrentar el o los eventos traumáticos. Identificar redes de apoyo familiares y sociales para favorecer la superación del evento, así como las alternativas que se le brindan de manera integral en el Centro.
Plan de vida	Favorecer la fijación de metas a corto y mediano plazo, elaborar un plan de acción para cumplir con las metas propuestas.

Cuando la violencia sexual es reciente (de horas a 2 años de transcurrido el hecho) lo más recomendable es la psicoterapia individual, ya que generalmente las personas llegan en estado de crisis, así que en primera instancia la mayoría de las veces se da intervención en crisis y posteriormente arranca el proceso terapéutico en sí mismo.

TERAPIA GRUPAL

La terapia de grupo ofrece en este caso a las personas usuarias un sistema de apoyo excelente y les facilita la posibilidad de dejar de percibirse y ser víctimas. Las personas del grupo, al compartir historias o eventos traumáticos similares, establecen rápidamente una relación empática.

La experiencia de grupo reduce eficazmente la humillación que éstas sienten tras la violencia, el tratamiento de urgencia, (exploración de los genitales, y medidas preventivas de transmisión de enfermedades sexuales, etcétera), y en el momento

de poner la denuncia ante el agente del Ministerio Público y de encarar la situación con los familiares.⁶⁶

El formato grupal es un encuadre adecuado para ventilar la rabia y la desesperanza de las personas usuarias. Además se alienta a éstas a formar una red de apoyo útil para todas entre sesiones. Para la atención grupal a personas usuarias del CJM se sugiere:⁶⁷

Profundizar en los objetivos de la terapia individual, al comparar concepciones, mitos, sentimientos, experiencias y afectaciones de las personas participantes.

Fortalecer la autoestima con técnicas de trabajo individual y grupal.

Motivar constantemente a hacer uso de las alternativas con las que cuentan para lograr su bienestar.

Favorecer que el grupo sea una red de apoyo, así como fomentar que se fortalezcan y amplíen las redes familiares y sociales de las asistentes.

Realizar actividades que permitan construir escenarios diferentes de vida.

En las sesiones grupales de personas usuarias victimizadas por su pareja, se sugiere clarificar el ciclo de la violencia en la experiencia de vida de las personas asistentes y comparar su relación con la historia de violencia en la familia de origen (su vivencia de la niñez, víctima directa o testigo).

El proceso terapéutico más recomendable para las personas agredidas sexualmente en la infancia es la psicoterapia grupal. Éste es un sistema de apoyo excelente ya que al compartir experiencias de vida similares, establecen rápidamente una relación empática. Se recomienda compartir entre las usuarias las estrategias que han utilizado para manejar las emociones que surgieron a partir del evento de violencia sexual.

⁶⁶ Kaplan Harold I. y Benjamin J Sadock, *Terapia de Grupo*. 3° ed., España, Médica Panamericana, 1998, p. 577.

⁶⁷ Díaz Marroquín, Noemí, *Op. cit.*, pp. 28-29.

En el inicio del proceso terapéutico se les menciona que el cambio es un proceso en el que hay avances y retrocesos. Cuando se inicia el cambio, éste no ocurre inmediatamente, además para que se dé es necesario que se construyan las condiciones para hacerlo posible y esas condiciones no dependen de las otras personas (no esperar que las demás personas inicien el cambio).

La terapia de grupo, en algunos casos, puede ser insuficiente para las y los pacientes. Pueden hacer falta otras modalidades terapéuticas, como terapia individual, terapia familiar o en algunas ocasiones hospitalización. Cuando se requiere combinar tratamientos es necesario el intercambio entre las y los diversos(as) terapeutas.

TERAPIA PARA HIJAS/OS DE PERSONAS USUARIAS

Las hijas/os de las personas usuarias que hayan presenciado o sean víctimas de violencia pueden presentar afectaciones psicológicas que ameritan ser atendidas de manera profesional. El adecuado proceso terapéutico con las hijas/os de las usuarias es un elemento clave para romper con el ciclo de la violencia.

Las y los psicólogos que atiendan deben contar con formación especializada en psicoterapia infantil y tener presente que para cada etapa de desarrollo se deben detectar las mejores estrategias para la intervención. Así como en la terapia individual y grupal para las personas usuarias, en la atención a niños y niñas es crucial fomentar el manejo adecuado de las emociones. A continuación se presentan algunas sugerencias para esta modalidad de atención⁶⁸:

⁶⁸ Red Nacional de Refugios, *Herramientas básicas para la construcción de un modelo de atención integral en refugios para mujeres que viven violencia y riesgo*, Red Nacional de Refugios, disponible en <http://fdiarq.org/pub1/Herramientas_final.pdf>, página consultada el 30 de julio de 2011.

Realizar valoraciones de secuelas y daños causados en niños, niñas y adolescentes como resultado de vivir violencia, ya sea de manera directa como víctimas o de manera indirecta como testigos o víctimas secundarias.

Vigilar que en los demás espacios del CJM destinados para la estancia de atención de niñas, niños y adolescentes se promuevan los valores de equidad de género, interés superior a la infancia y derechos humanos.

Valorar la relación con su madre, el padre y otras figuras relevantes en su historia personal.

Diseñar un plan de intervención por caso, según las necesidades detectadas y aplicarlo.

Lo deseable en la atención terapéutica es que las niñas, niños y adolescentes, puedan identificar y expresar la situación de violencia que vivieron, como un acto de poder y control basados en una perspectiva de género, permitiendo la libre expresión de emociones así como fortalecer las áreas que se ven afectadas, tales como autoestima, sexualidad, asertividad, derechos humanos, emociones. Asimismo que adquieran herramientas de prevención que les permitan identificar futuras situaciones de riesgo, de cualquier tipo de violencia.

Una de las técnicas de abordaje más adecuadas para el trabajo con niños y niñas es la terapia de juego, proceso dinámico en el cual el niño/a explora, a su propio ritmo y con un orden individual aquellos elementos del pasado y del presente, conscientes e inconscientes, que están afectando su vida presente. El juego es el medio primario y el lenguaje el medio secundario.⁶⁹

Según Levin Esteban⁷⁰ indica que cuando un niño puede comenzar a escenificar y representar sus fantasías, miedos y angustias, ellas se corporizan en él o ella. En este espacio se permite des identificarse de sí, de sus síntomas y malestares, y en el desdoblamiento, en el “hacer de cuenta que” de la representación, transitoriamente juega el enigma oculto de ser otro. Como se observa, el juego es

⁶⁹ West, Janet. *Terapia de juego centrada en el niño*. México, ed. Manual Moderno, 2000, p. XI.

⁷⁰ Levin Esteban. *El sufrimiento de los niños en escena*. capítulo 4. Edición Nueva Visión. Buenos Aires. página 79 a 98.

un asunto significativamente importante, no solo por el gran tiempo que los niños/as le dedican, sino por las implicaciones que tiene en todas las áreas del comportamiento humano.

En el juego, no sólo existen los juguetes⁷¹, sino también diversas formas de representación, como puede serlo el dibujo y las artes, la construcción de personas con plastilina, videos representativos, etcétera. La representación que el niño hace en el juego es evocar lo vivido, lo imitado y lo aprendido, posteriormente con el dominio del lenguaje son verbalizadas al mismo tiempo que actuadas. En un espacio de niñas y niños debemos tener juguetes, hojas, colores, videos, plastilina, pinturas, todo aquello que al niño le permita apropiarse y hablar de sí.

En el caso de adolescentes generalmente *no tienen un lugar exclusivo para ellas/os*, saben que ya no niños/as, pero, no es vista la etapa de desarrollo por la que está pasando. Nuestra sociedad permanentemente impone a la o el adolescente *ser grande o crecer de golpe*, situación que incrementa el temor (que en sí ya presenta la o el adolescente) de llegar a ser una persona adulta y de jugar los roles del adulto/a; tiene miedo de detenerse en la adolescencia; de ahí, ese intento desesperado de buscar roles que le ayuden a encontrar una identidad y reelaborarlos permanentemente.⁷²

Es importante generar que las y los adolescentes creen y adapten su espacio terapéutico, desde su diversidad y similitud. Se debe respetar su ritmo y tiempo en el proceso, esto es permitir que logren expresar sus emociones, sin sentirse presionadas(os) a hacerlo, es fundamental que la terapeuta se adecue al tiempo del niño, niña y adolescente, y no ellos y ellas al de la o el terapeuta.

Otro aspecto fundamental que no hay que olvidar, es que el proceso terapéutico de niños, niñas y adolescentes no es responsabilidad total de ellos y ellas, implica la participación activa de la madre y padre, quienes son corresponsables de dicho proceso, debido a que los niños, niñas y adolescentes están a su cuidado, y las decisiones que tomen influirán de manera considerable en los y las menores.

⁷¹Entre ellos debe de haber: familias desde abuelos hasta bebés, utensilios de cocina, casita con muebles, pistolas, carritos, utensilios de construcción, biberones, chupones, juegos de mesa, acuarelas, hojas blancas, pinturas, muñecos de peluche, rompecabezas, piezas de plástico para armar, cuentos, juegos didácticos, animales salvajes, entre otros.

⁷²Pavlovsky, E. *Psicoterapia de grupo en niños y adolescentes*. Centro editor de América Latina. Buenos Aires. Pp. 21.

VI. LA ATENCIÓN MÉDICA

El personal de salud que labora en los centros de atención médica de los Centros de Justicia para las Mujeres debe seguir los lineamientos establecidos en el presente documento con la finalidad de facilitar y proporcionar servicios de asistencia con calidad y calidez para las personas usuarias, teniendo siempre en cuenta que la violencia contra las mujeres constituye un problema prioritario y un problema de Salud Pública.

Es preciso recordar que los procedimientos descritos en el presente documento se apegan a la “Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005: Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres: Criterios para la Prevención y Atención”⁷³, que tiene como objetivo establecer los criterios para atender “a quienes se encuentren involucradas en situaciones de violencia familiar o sexual, así como en la notificación de los casos”⁷⁴ y descrito en el “Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual”⁷⁵ de la Secretaría de Salud.

Es importante reconocer que la atención oportuna tiene un impacto positivo en la atención de las consecuencias y en la prevención de complicaciones de la violación que afectan la calidad de vida, al perpetuar los daños emocionales, biológicos y sociales, entre los que se encuentran el embarazo forzado y las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) que incluyen la infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH)⁷⁶.

SITUACIÓN DE URGENCIA

Las situaciones de urgencia son definidas como aquellas en las que la vida de la persona usuaria se encuentra en grave peligro como daño físico grave, riesgo autolítico y/o violación sexual o tentativa, requiriendo de atención médica y psicológica inmediata, por lo que deben ser canalizadas a la brevedad a los servicios especializados de urgencia con los que cuenta la unidad o a través del formato de referencia con nota médica completa del evento a la unidad especializada.

⁷³ Norma oficial mexicana NOM-046-SSA2-2005, *Op. cit.*

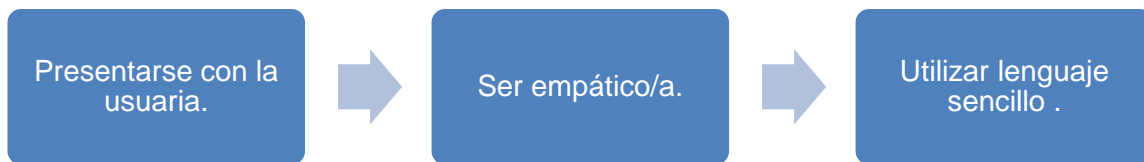
⁷⁴ Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer”, *Op. cit.*, p. 26.

⁷⁵ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud, *op. Cit.*

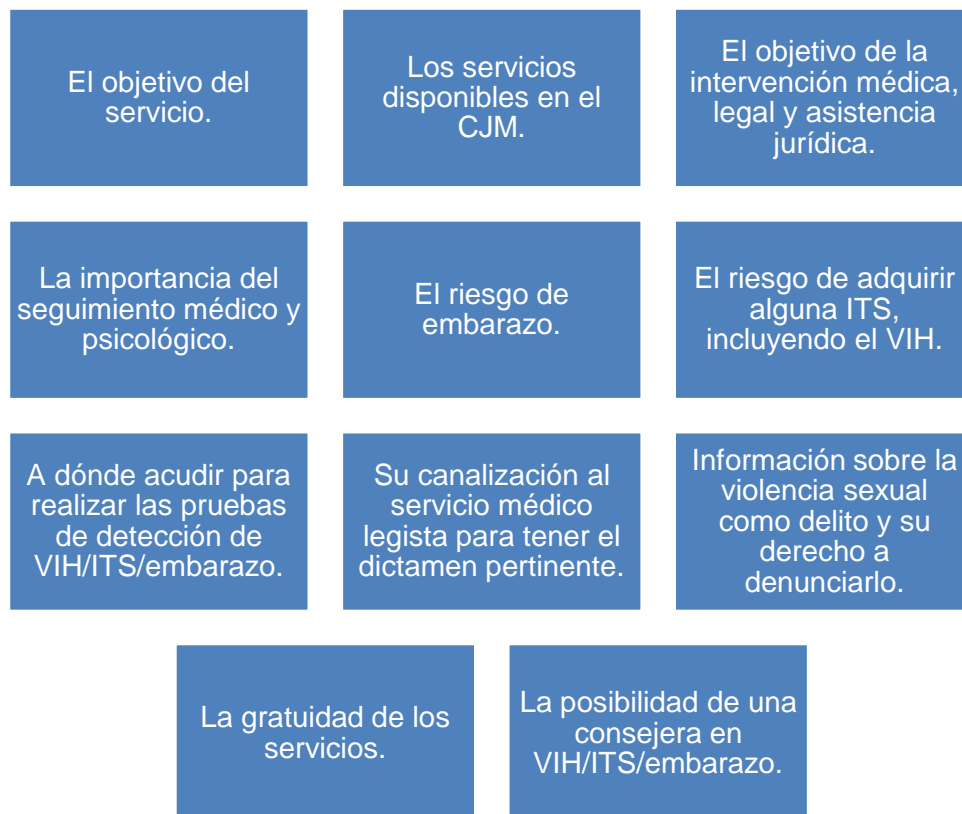
⁷⁶ *Atención Médica a Persona violadas 2007, CNEGYSR, Op. cit.*

PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLENCIA SEXUAL O TENTATIVA

Recuerde que el estado emocional de la persona usuaria puede no ser el adecuado en el momento que acude (estrés postraumático) por lo que la información que proporcione tal vez no sea comprendida y será necesario repetirla, evite comentarios que atenten contra su dignidad o apreciaciones subjetivas. Asimismo, se recomienda que la entrevista sea con el acompañamiento de un familiar.



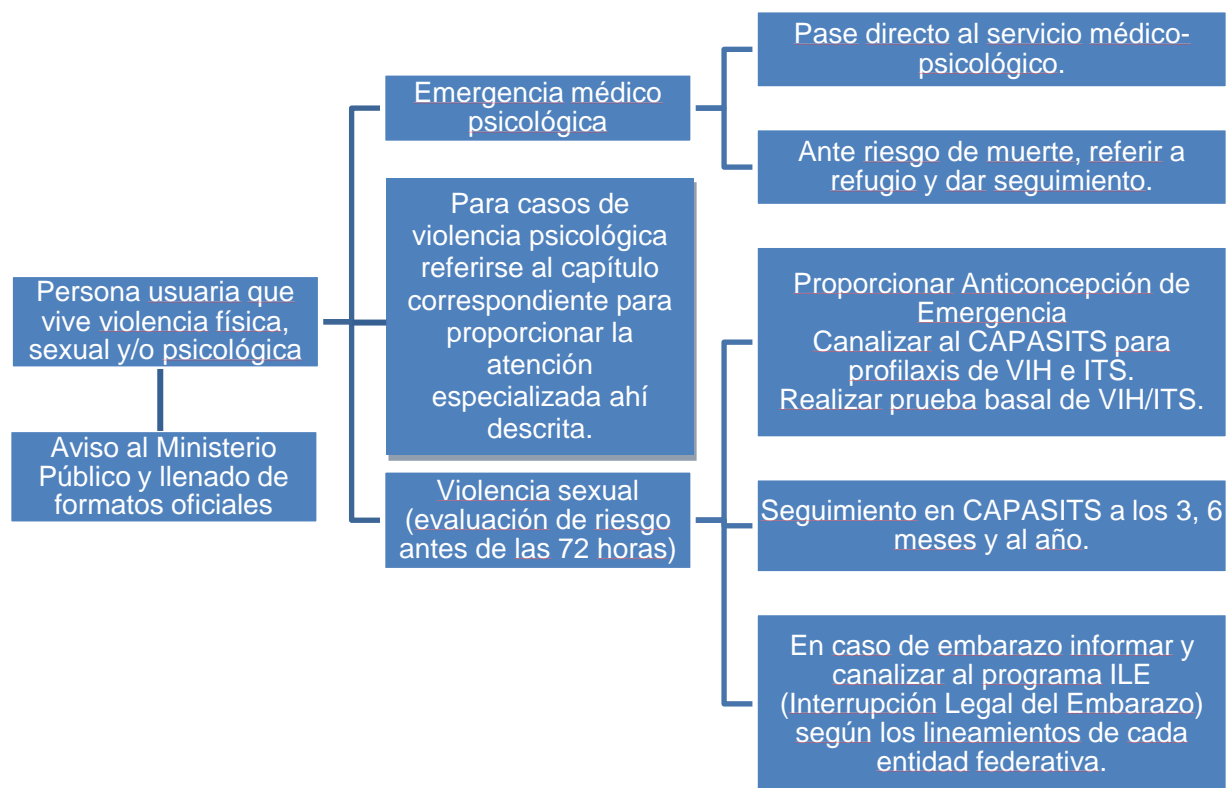
Información que se debe proporcionar a la persona usuaria y asegurarse de su comprensión:



SEGUIMIENTO MÉDICO

Es recomendable crear empatía con la usuaria desde el inicio de la intervención para evitar que falte en las consultas subsecuentes. Dependiendo de cada caso en particular las citas variarán para la consulta médica, psicológica y apoyo jurídico.

Procedimiento de atención para personas usuarias que viven violencia física, sexual y/o psicológica en los Centros de Justicia para las Mujeres ⁷⁷

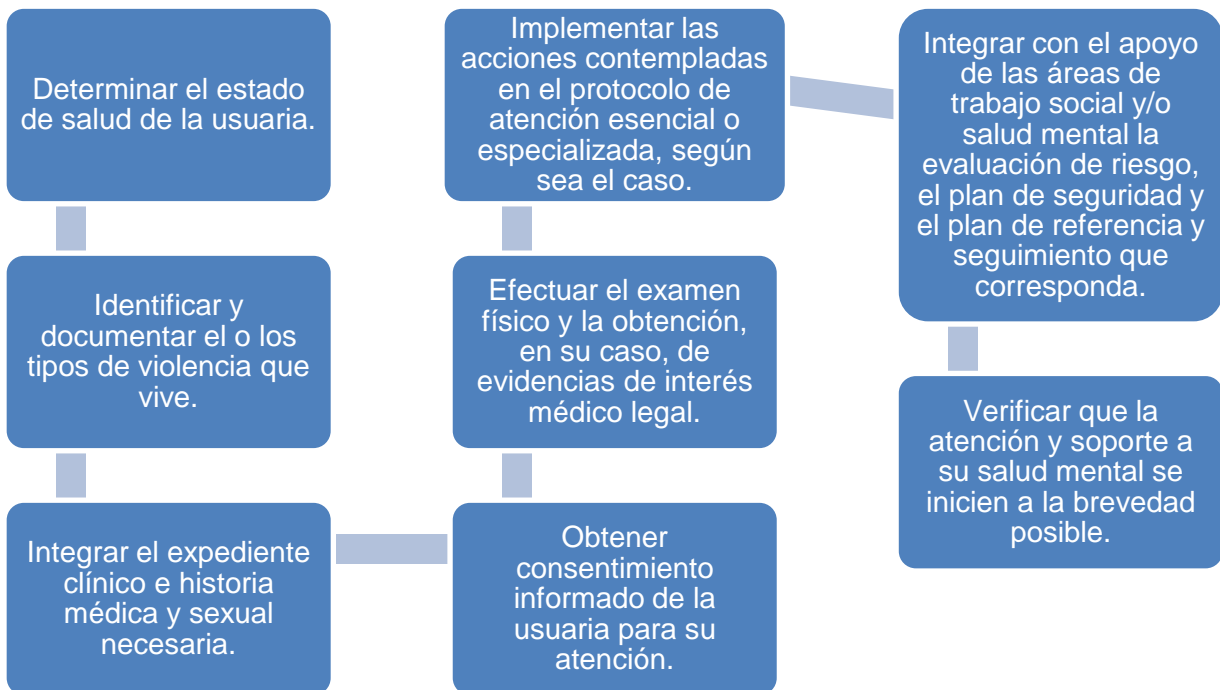


⁷⁷Elaboración de la Clínica Condesa. Taller del Sistema de Justicia Penal, Derechos de las Víctimas de Violación Sexual: Prevención de transmisión de ITS/VIH, embarazo y procedimiento de interrupción legal (ILE). 18 y 19 de octubre de 2012.

Debido a que muchos de los hechos de violencia familiar y sexual son constitutivos de delito, de conformidad con lo que establece la NOM-046-SSA2-2005, las y los médicos deberán dar aviso al Ministerio Público de que han atendido dichos casos, de acuerdo al formato que se anexa a este documento. Lo anterior, atendiendo a las disposiciones federales y locales aplicables al caso concreto.

El personal de salud debe tener presente que los datos médicos recabados en los servicios de salud son susceptibles de convertirse en evidencia legal, por lo que es indispensable el registro, resguardo y control de toda la información obtenida de los procesos de atención médica⁷⁸, independientemente de que se inicie un procedimiento legal.

En términos generales, de acuerdo con lo establecido en el “Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual”, las prioridades de atención que deberán seguir las y los médicos del CJM son las siguientes:⁷⁹

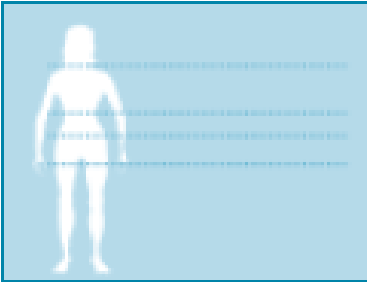


⁷⁸ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud. Op. Cit.

⁷⁹ *Ibidem*, p.90.

Adicionalmente, tanto para los casos de violencia física, sexual y psicológica, deberán apoyarse los lineamientos de atención médica que se detallan en la siguiente tabla:

*Tabla de atención médica esencial
Guía y lineamientos de atención para mujeres que han padecido violencia física, sexual y psicológica*

Actividad	Descripción
<p>1. Elaboración de la historia clínica.</p>	<p>Es un proceso continuo que inicia con la detección. Se deberán de observar en todo momento las recomendaciones de la NOM-046 para la elaboración del expediente clínico, así como todas las recomendaciones expuestas en el capítulo de responsabilidades legales del personal de salud en el marco de la atención a la violencia.</p>
<p>2. Examen físico.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene el doble propósito de valorar médicamente el estado de salud de la mujer y reunir la evidencia médica legal que eventualmente pueda serle de utilidad a la persona usuaria si decide iniciar un proceso legal. • El médico/a examinador debe estar familiarizado/a con todos los aspectos de la valoración y manejo clínico de la urgencia que implican estos casos. • El expediente clínico representa un elemento central para las acciones legales que posteriormente se deseen emprender, por tanto el examen físico debe documentar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Un traumograma*, esto es, un diagrama de la silueta humana donde el proveedor de salud marca la ubicación de todas las lesiones visibles. ○ La descripción puntual en el expediente de las características y ubicación de cada lesión, abrasión y laceración encontradas. ○ Las contusiones, marcas de mordidas y laceraciones deben ser cuidadosamente descritas y documentadas, así como indicadas en el traumograma.

ATENCIÓN MÉDICA DE LESIONES LEVES.

En el caso de usuarias con lesión leve en fase aguda, el médico deberá examinar y valorar para descartar problemas respiratorios, circulatorios y shock.

Se deberá hacer un adecuado manejo de lesiones tomando las medidas descritas en el Diagrama de Atención Especializada.

En caso de fracturas, éstas se inmovilizarán antes de trasladar a la usuaria a un servicio de atención especializada y/o valorarla radiológicamente.

ATENCIÓN MÉDICA DE LESIONES GRAVES.

Se debe referir a un servicio de atención especializada según el caso.

VALORACIÓN DE TRAUMATISMOS EN ÁREA GENITAL Y APARATO REPRODUCTIVO.

Se atenderán las lesiones leves detectadas siguiendo los lineamientos descritos (ver Cuadro I en el Anexo 2).

ATENCIÓN EN VIOLENCIA SEXUAL

La profilaxis con medicamentos antirretrovirales para el VIH y antibióticos para prevención de ITS debe proporcionarse previa evaluación del riesgo y antes de las 72 horas de sucedido el evento de violencia sexual de acuerdo con diagrama de riesgos, ya que no todas las usuarias serán candidatas a la profilaxis, sobre todo por los riesgos de los medicamentos antirretrovirales y no mayor a las 120 horas para la anticoncepción de emergencia.

1. El inicio de la profilaxis con antirretrovirales se efectuará en el CAPASITS de cada entidad federativa, se debe informar a la usuaria sobre los efectos secundarios de los fármacos, así como la necesidad de valoración subsecuente hasta concluir la profilaxis.
2. La profilaxis para ITS se describe en el siguiente cuadro y debe administrarse en la primera consulta médica.

Agente patógeno	Fármaco	Recomendación
<i>Trichomona vaginalis</i> , <i>Gardialamblia</i> , <i>Entamoeba histolytica</i>	Metronidazol Tabletas 500mg	Tomar 4 tabletas juntas en dosis única (contraindicada en el primer trimestre del embarazo).
<i>Treponema pallidum</i> <i>Neisseriae gonorrhoeae</i>	Ceftriaxona Solución inyectable de 500 mg	Aplicar intramuscular en dosis única.
<i>Chlamydia trachomatis</i>	Azitromicina o Doxiciclina	Tomar 2 tabletas de 500 mg.

- 3 Anticoncepción de emergencia (de acuerdo a la disponibilidad de fármacos en cada entidad federativa), debe ser proporcionada en la primera consulta.

Nombre Comercial	Primera dosis durante las 72 primeras horas después de haber sufrido la violación	Segunda dosis, 12 horas después de la primera dosis
Ovral Eugynon 50 Nordiol Neogynon	2 pastillas	2 pastillas
Lo-femenal Nordet Microgynon	4 pastillas	4 pastillas
Vika Postinor II Glanique Postday	1 pastilla	1 pastilla

Diagrama de riesgo estimado por acto para la adquisición de VIH por vía de exposición

Ruta de exposición	Riesgo por 10 mil exposiciones	Referencia
Transfusión de sangre	9,000	74
Recambio de agujas y jeringas en usuarias/os de drogas inyectables	67	75
Sexo anal receptivo	50	76,77

Ruta de exposición	Riesgo por 10 mil exposiciones	Referencia
Punción percutánea	30	78
Penetración vaginal receptiva	10	76,77,79
Penetración anal insertiva	6.5	76,77
Penetración vaginal insertiva	5	76,77
Sexo oral receptivo	1	77 +
Sexo oral insertivo	0.5%	77 +

- 4 Aplique la vacuna para hepatitis B, si la usuaria no ha sido vacunada y la prueba de hepatitis B es negativa, verificar si cuenta con el recurso.
- 5 Realizar el formulario para dar aviso al Ministerio Público.

VALORACIÓN DE TRASTORNOS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS.

En las mujeres que viven en situación de violencia en cualquiera de sus formas y, particularmente violencia psicológica, los trastornos depresivos con ansiedad asociada son los más frecuentes.

Las prestadoras de servicios de salud pueden contribuir con el personal de psicología al hacer la detección temprana de síntomas vinculados con la depresión: fatiga, baja en el impulso vital, falta de concentración, ánimo irritable, pérdida de interés, falta de placer, molestias físicas cambiantes, alteraciones del sueño, alteraciones del apetito, etcétera.

Los síntomas de depresión son más comunes ante la experiencia de una agresión física, sexual o psicológica. Para hacer el diagnóstico de depresión mayor, referir a los servicios psicológicos del Centro.

REGISTRO DE INFORMACIÓN

Llene los formatos correspondientes y anote en el expediente clínico. Dicho cuadro se encuentra disponible en: Atención especializada sobre violencia física, en Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud, Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual Manual Operativo, México, Secretaría de Salud, 2006, pp. 101-106.

Para finalizar, la conformación de todos los expediente clínicos de las usuarias del Centro debe realizarse con el mayor profesionalismo, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

No utilizar abreviaturas indescifrables fuera del ámbito médico.

Sustentar el diagnóstico, pero no establecer conclusiones ajenas al ámbito médico.

Privilegiar la información médica; es decir, aquella que sólo se puede obtener a través de la prestadora de servicios de salud, y no a través de otras fuentes como la persona agredida.

Si se asienta información obtenida en un interrogatorio, señalar a la usuaria como origen de tal información con alguna fórmula. Por ejemplo: *la mujer afirmó, la mujer narró.*

ESPACIO FÍSICO REQUERIDO

Para que las y los médicos del CJM puedan brindar sus servicios a las mujeres víctimas de violencia de manera profesional, es indispensable que cuenten con el espacio físico que les permita realizar su labor en las mejores condiciones posibles.

En este sentido, según los lineamientos arquitectónicos de los CJM de ONU-Hábitat y Conavim los consultorios médicos deben observar como mínimo las siguientes características:

Desplegarse en una superficie mínima de 16m².

Contar con un baño propio donde las víctimas puedan tener la privacidad de cambiar su ropa por la bata de consulta.

Tener el mobiliario y equipo necesario para llevar a cabo las auscultaciones pertinentes: camilla de exploración, mesa Pasteur, lámparas, báscula, estuches de diagnóstico, porta sueros, etcétera.

Incluir equipo de oficina como escritorio, sillas y computadora, para que la médica pueda redactar sus informes.

VII. LA ATENCIÓN LEGAL Y JURÍDICA

La asesoría legal consiste en las siguientes tareas:

- Informar sobre los procesos legales que pueden emprender, la duración y consecuencia de los mismos, reiterándoles el apoyo para acompañarles durante el proceso.
- Brindar patrocinio jurídico gratuito en casos graves de violencia.
- Elaborar solicitudes para la obtención de medidas cautelares.
- Dar a conocer los derechos que les confiere el Artículo 20 Constitucional apartado C, (sobre los derechos de la víctima o del ofendido) en el que las mujeres tienen el derecho a la coadyuvancia y los beneficios de que se constituyan ellas mismas como coadyuvantes en sus procesos legales.
- Orientar para que cuando ellas consideren que alguna conducta vulnera sus derechos, es su derecho hacerlo saber a la autoridad correspondiente mediante los servicios y áreas de atención que le ofrece el Centro.
- Guiar sobre los procesos civiles, familiares, penales y otros que existen, con un lenguaje claro y sencillo, evitando el uso exclusivo de los términos especializados.

Acciones de los servicios de asesoría legal

Coadyuvancia

- Solicitud de coadyuvancia.
- Constitución de víctima/ofendida como coadyuvantes.

Patrocinio jurídico

- Representación legal en judicialización de casos.
- Litigio de casos.

Medidas de Protección y/o Cautelares

- Elaboración de solicitud de medidas de protección ante el Ministerio Público y el Juez.

Capacitación jurídica

- Cursos.
- Talleres grupales.
- Material didáctico.



INFRAESTRUCTURA

El área jurídica deberá contar con los espacios suficientes para todas/los fiscales, ministerios públicos, policías investigadoras/es y demás integrantes de las unidades antes referidas, así como para el personal que colabora en la realización de las investigaciones. Para recibir las denuncias de las personas usuarias, se sugiere que se destinen espacios confortables y privados, y se eviten interrupciones durante el tiempo que dure la entrevista.

PERFIL

El personal adscrito a cualquiera de estas áreas puede ser mujer u hombre, a diferencia de lo que sucede con los procesos de entrevista inicial, y atención médica y psicológica, en donde se recomienda que sean exclusivamente mujeres.

Las y los profesionales de cada una de estas instancias deberán estar debidamente certificados/as y capacitados/as en sus respectivos ámbitos de competencia, así como plenamente acreditados/as para prestar sus servicios en el Centro.

ATENCIÓN JURÍDICA

Esta área tiene por objetivo proporcionar orientación y asesoría jurídica integral sobre la violencia de género en materia penal, civil y administrativa, procedencia, procedimientos y sanciones, para que la mujer conozca sobre los derechos que le confiere la legislación vigente en su entidad federativa y cuente con información suficiente para decidir sobre las acciones a seguir para resolver su problemática y prevenir actos de violencia en su entorno.

Se deberá informar de los requisitos del proceso, integración de la Averiguación Previa o Carpeta de Investigación, procedimiento penal y sus sanciones.

Los CJM deben contar con un área estructurada de Atención Jurídica Integral que proporcionará a la persona usuaria del centro orientación legal especializada en las siguientes materias:

Civil	<ul style="list-style-type: none">• Divorcio en términos de la legislación aplicable a la entidad federativa correspondiente, medidas provisionales, precautorias y medidas de protección de emergencia, derechos y obligaciones en el matrimonio, disolución y liquidación de sociedad conyugal.
Familiar	<ul style="list-style-type: none">• Guarda y custodia, reconocimiento de la patria potestad y pérdida de la patria potestad, régimen de visitas y convivencia, pensión alimenticia, reconocimiento del concubinato, interdicción.
Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Los delitos contemplados en la Ley de Cultura Cívica o equivalente en cada entidad federativa
Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones de trabajo, acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento sexual, discriminación.
Penal	<ul style="list-style-type: none">• Los delitos cometidos en contra de las mujeres contemplados en la legislación vigente de la entidad federativa correspondiente, así como las medidas provisionales, precautorias y medidas de protección de emergencia.

Algunos ejemplos de delitos son:

- Delitos de peligro para la vida o la salud de las personas: omisión de auxilio, de cuidado o peligro de contagio.
- Delitos contra la vida y la integridad corporal: lesiones, homicidio, ayuda o inducción al suicidio.
- Delitos contra la libertad personal: privación de la libertad, privación de la libertad con fines sexuales, retención y sustracción de menores de edad y personas con alguna discapacidad mental y/o física (incapaces).

- Delitos contra la libertad y la seguridad sexuales y el normal desarrollo psicosexual como violación, abuso sexual, hostigamiento sexual, estupro e incesto.
- Delitos que atentan contra el cumplimiento de la obligación alimentaria.
- Delitos cometidos por cualquier persona en contra de menores de edad, quienes están a su cuidado: violencia familiar equiparada (en donde sea aplicable).
- Acoso escolar o *bullying* (en donde sea aplicable).

MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN

Se debe evitar utilizar cualquier medio alternativo al procedimiento ministerial o judicial establecido, como la mediación, negociación y conciliación, que busque solucionar los delitos de violencia contra las mujeres de manera consensada por la víctima y el agresor, toda vez que la violencia de género describe la existencia de una relación de subordinación y de abuso de poder, por lo que no puede existir una negociación en igualdad de condiciones. La experiencia en atención a mujeres ha mostrado que ante las amenazas, lesiones y el riesgo en que se sientan o lo sientan para sus hijas e hijos y/u otras personas cercanas, ésta se sienta forzada o intimidada para llegar a un acuerdo, sin que sea realmente su voluntad. Además, se pondría en alto riesgo la integridad y la vida de las mujeres ya que la violencia irá en escalada como represalia e incluso puede causarle la muerte.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Cuando la usuaria manifieste que está en riesgo su vida, o el personal del Centro identifique un riesgo alto para la persona usuaria, deberá solicitar al Ministerio Público y/o el Juzgado en el Centro para que emita las medidas precautorias que considere pertinentes, o las medidas de protección que ella solicite por su propio derecho. Si además no cuenta con redes de apoyo, se buscará la opción de ofrecerle ir a la Casa de Emergencia del Centro o a un Refugio para salvaguardar su integridad y las de sus hijas e hijos menores de edad.

En caso de que la mujer haya sido víctima de hechos posiblemente constitutivos de delito en su agravio, que no haya iniciado averiguación previa o denuncia, el personal del área de Atención Jurídica se constituirá con la mujer en el área del Ministerio Público para asesorar y asistir jurídicamente a la mujer o persona

ofendida, en las diligencias que se realicen ante la o el Agente del Ministerio Público en la integración de la indagatoria. Cuando la mujer manifieste que ha iniciado Averiguación Previa por algún delito en su agravio (violencia de género), el área de Atención Jurídica le ofrecerá los servicios de seguimiento jurídico.

ATENCIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA A MUJERES MENORES DE EDAD O CON DISCAPACIDAD

El Centro en sus áreas competentes debe brindar los servicios multidisciplinarios e integrales, así como las medidas especiales que se requieran para la protección de los derechos de las niñas, adolescentes y mujeres con discapacidad.

El área jurídica proporcionará de manera pronta y expedita la atención a niñas, mujeres, adolescentes y a mujeres con discapacidad mental y/o física víctimas de violencia, con el fin de salvaguardar su integridad física y psico-emocional, y derivar de manera inmediata a la instancia o fiscalía especializada a cargo de las niñas y adolescentes.

De manera específica las abogadas y los abogados del Centro explicarán a las menores de edad su calidad jurídica y derechos con lenguaje claro y acorde a su edad de desarrollo, además, las asistirán en todo momento durante su declaración.

Desde su detección, el área de atención psicosocial en el Centro deberá notificar al Agente del Ministerio Público o personal de dicha Unidad quienes determinarán lo siguiente:

- Cuando no se detecte violencia o la posible comisión de un delito hacia la niña, adolescente o mujer discapacitada pero refiera un conflicto familiar, se realizarán todas las acciones para que se presenten en el Centro la madre, padre, tutores o familiares, a fin de ofrecerles alternativas de solución a su conflicto y brindarles el apoyo de las áreas especializadas para apoyos social, de psicología, médica, legal u otra.
- Cuando la niña, adolescente o mujer con discapacidad se presente acompañada de una persona que sea su familiar u otra persona adulta, y sea víctima de violencia familiar o de cualquier otro delito, se referirá inmediatamente ante el personal Ministerio Público del Centro o Fiscalía Especializada para la atención a la niñez.

- En caso de que acudan sin compañía y sea víctima de violencia familiar o de otro delito o cuando se encuentre en riesgo su integridad física y emocional, el personal del área de atención jurídica, lo referirá al Ministerio Público, para que se inicie la denuncia correspondiente y se salvaguarde su integridad.
- Cuando se reciba oficio sobre un caso urgente de maltrato a una menor de edad o mujer con discapacidad, se canalizará al Ministerio Público y el Centro coadyuvará con las diligencias del Ministerio Público y/o Juzgado competente, para que de acuerdo con su competencia, realice las acciones tendientes a proteger a la niña, adolescente o mujer con discapacidad que se encuentre en riesgo.

Asimismo, las trabajadoras sociales apoyarán la actividad del Ministerio Público y/o Juzgado, realizando las gestiones que se requieran para que las víctimas reciban algún servicio médico, asistencial o de cualquier otra índole que se requiera. Considerando la situación de riesgo de las menores de edad y mujer con discapacidad, llevarán a cabo medidas de seguridad tanto para ellas como para las víctimas, apoyarán en la localización de familiares o redes de apoyo, enterándoles de la situación jurídica de aquellas. En el caso específico de menores de edad e incapaces, que no cuenten con redes de apoyo familiares o su integración al núcleo familiar sea de riesgo, serán canalizadas a una institución de acogimiento alternativo residencial (albergue temporal o refugio) por acuerdo de la autoridad competente en cada caso.

SEGUIMIENTO JURÍDICO A LOS CASOS

El área legal de seguimiento jurídico proporcionará orientación, asesoría y asistencia legal en materia civil, familiar, penal y administrativa a todas las mujeres que requieran el servicio, que cuenten con Averiguación Previa o Causa Penal, o Carpeta de Investigación iniciada, auxiliándolas en todas las partes del proceso, y para que tengan acceso al expediente, estén informadas sobre el estado y avance procedimental de su proceso, y con esto informar a la mujer sobre su participación en el seguimiento jurídico del caso, así como para ser parte coadyuvante con el Ministerio Público y/o Juzgado en la integración de la Averiguación Previa, Carpeta de Investigación y/o Causa Penal.

El área de Seguimiento Jurídico, brindará el servicio cuando la usuaria haya iniciado una Averiguación Previa, denuncia o querrela por el delito enmarcado en

la violencia de género. Proporcionará la representación legal a las usuarias/ usuarios (en casos que un padre, abuelo, tutor, familiar con la guarda y custodia o tenga los cuidados y atención de una menor de edad) consistente en el patrocinio y asesoría legal especializada, en asuntos del fuero común en materia penal, a través de la abogada o abogado designado para el seguimiento de conformidad con las leyes vigentes de la entidad federativa.

Cada CJM determinará de acuerdo con su normatividad vigente, dar el servicio de seguimiento jurídico. Si la persona usuaria ya cuenta con los servicios de una abogada o abogado particular, se le ofrecerá los servicios o bien seguirá asistida en su proceso por su abogado particular.

La asistencia jurídica a la persona usuaria u ofendida cesará en los siguientes supuestos y de acuerdo a las leyes vigentes de la entidad federativa:

1. Cuando ella, así lo solicite expresamente.
2. Cuando, cuente con asesoría jurídico particular.
3. Cuando la víctima u ofendida otorgue el perdón en los casos de delito de querrela.
4. Cuando deje de acudir sin causa justificada.
5. Cuando no responda a las invitaciones o citatorios del Centro y se compruebe que no está en situación de riesgo.
6. Cuando se satisfaga la reparación del daño material y moral por parte de la persona inculpada o imputada o por sentencia.
7. Por sentencia absolutoria que haya causado ejecutoria en la que no se demuestre que existe daño material y/o moral.

Es importante señalar que se podrá reabrir el expediente de la mujer para dar seguimiento jurídico, cuando ella así lo solicite siempre y cuando la Averiguación Previa, carpeta de Investigación o causa penal esté vigente, o en su caso se encuentre dentro del término legal para interponer el recurso de inconformidad en contra de un No Ejercicio de la Acción Penal o se suspenda el proceso.

Se referirá a la víctima a las áreas competentes del Centro en los siguientes casos:

- A la Defensoría de Oficio, a bufetes jurídicos de las Universidades u Organización de la Sociedad Civil que proporcionen este servicio en forma gratuita, para iniciar trámites de juicios familiares y civiles.
- Al área de atención psicosocial para que la mujer y sus hijas e hijos reciban el atención especializada que requieran, como la psicológica, de apoyo social y/o médica especializada.
- A la Defensoría de Oficio Penal para que se le designe una abogada o abogado defensor, cuando tenga la calidad de probable responsable de algún delito o de indiciada.
- Ante la orden del Ministerio Público o el Juzgado se canalizará a la persona agresora para atención especializada que requiera para cambiar conductas violentas, como la atención psicológica, como parte de la sentencia o como medida precautoria.

La Coordinadora del Centro, o el Ministerio Público o el Juzgado expedirá copias, simples o certificadas, de los expedientes iniciados en el Centro, ante solicitud y el pago de los derechos correspondientes, cuando la Normatividad de la entidad federativa así lo requiera.

El expediente primordial que contiene las actuaciones de la atención jurídica, será vigente durante los años que cada entidad federativa estipule de acuerdo con sus leyes vigentes y las leyes relacionadas con la protección de datos, para actuaciones legales subsecuentes, una vez transcurrido el término establecido por cada CJM de las entidades federativas, el expediente será enviado al archivo histórico, archivo de concentración o como lo denomine la institución responsable, en donde será conservado por los años que estipule la normatividad para los expedientes reservados, dicho expediente será susceptible de depuración.

FISCALÍA O PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO

Perfil

El personal que integre esta área deberá conformarse por abogadas, abogados, fiscales, agentes del Ministerio Público, policía de investigación, personal médico legista, pericial, fotógrafas y todo el personal necesario para realizar las investigaciones efectivas, con la debida diligencia, que permitan atender y en su caso, judicializar el proceso acompañando a la persona usuaria.



Este personal, debe contar con requisitos de ingreso que se rigen por ordenamientos de cada entidad federativa, como son las Leyes y los Reglamentos de las Procuradurías, de las Fiscalías y sus Leyes Orgánicas, donde se establecen los perfiles del personal y los procedimientos de control de confianza en la selección y reclutamiento del personal.

Como todo el personal que labora en los CJM se recomienda que aquellos que estén adscritos a esta área cuenten con una sólida formación en perspectiva de género y Derechos Humanos, que reciban programas de capacitación de manera constante, así como incluirlos en el programa de contención de emociones para el personal que promueve la Conavim.

Servicios

El personal de la Procuraduría y/o la Fiscalía se encargará de recibir las denuncias y querrelas de las usuarias e integrar las averiguaciones previas o carpetas de investigación –de acuerdo al sistema penal con el que cuente la entidad federativa: nuevo sistema acusatorio o el sistema penal tradicional– para investigar los delitos de género que se atenderán en el CJM.

El área de la Procuraduría concentra a todas las unidades especializadas que investigan este tipo de delitos y podrán variar dependiendo de la entidad federativa en la que se encuentre el Centro.

Para la realización de las investigaciones pertinentes, el personal de la Procuraduría deberá aplicar los protocolos de homicidios de mujeres por razones de género, desaparición de mujeres o niñas y violencia sexual, trata de personas y atención a víctimas sexuales vigentes.

Algunas sugerencias para la debida diligencia de los procedimientos de denuncia son:

Escucha activa

- Establecer contacto visual con la person usuaria y mostrar atención a los hechos que narra durante la denuncia.

No hacer juicios de valor

- Evitar poner en duda la información mencionada por la usuaria, evitar hacer preguntas que la responsabilicen de los actos de violencia de la que ha sido víctima.

Claridad

- Explicar de manera clara y sencilla cuál es el procedimiento a seguir, de ser posible entregar material impreso donde se especifiquen los diferentes pasos y requerimientos necesarios para realizar cada uno de ellos, así como las personas responsables de atenderla.

Trabajo en equipo

- Trabajar de manera coordinada con todo el personal del área para que se agilicen los procedimientos. Por ejemplo, si se trata de una denuncia por violación y se requiere el dictamen pericial de una médica, hacer la canalización directa y asegurarse de que la mujer sea recibida.

Además de la apertura del expediente o carpeta de investigación, el área garantizará que sea en el Centro en donde se realice y se concluya la averiguación previa hasta la consignación ante el Juzgado en lo penal o hasta la formulación de la imputación ante el juzgado de control, evitando así referir a la mujer a otro inmueble de la Procuraduría.

Otro servicio que la Procuraduría deberá proveer –además de la recepción de la querrela o la denuncia y la respectiva investigación– es la realización y emisión de dictámenes periciales requeridos para la investigación de los delitos, éstos deberán estar elaborados con perspectiva de género.

Atendiendo a las recomendaciones del Comité de Expertas del Mecanismo de seguimiento de la Convención Belem Do Pará, los CJM no deben utilizar procedimientos de mediación en casos de violencia familiar o sexual en razón de que se entiende que existe una relación de subordinación y poder por lo que no puede realizarse una negociación en igualdad de condiciones. Es muy probable que ante las agresiones y amenazas, la voluntad de la víctima para llegar a un acuerdo, esté viciada de origen. Además se pondría en peligro a la denunciante ya que el confrontarse en una negociación con el agresor puede derivar en que se recrudezca la violencia en contra ella como represalia e incluso le cause la muerte.

Las consignaciones que se realicen en el CJM deben estar fundadas y motivadas en los Tratados Internacionales que México ha firmado, la Sentencia del Campo algodoner, emitida por la Corte Interamericana de los Derechos Humanos, legislación nacional aplicable así como jurisprudencias que sean pertinentes al caso en concreto. Esto deja un antecedente que proporciona elementos a las y los juzgadores para incluir en sus resoluciones la perspectiva de género.

Dependiendo de la legislación de cada estado, la facultad de emitir las Órdenes de Protección emergentes recae en el Poder Judicial y también en el Ministerio Público. Tal es el caso del acuerdo de la Procuraduría General de Justicia del estado de Campeche, que emite el acuerdo para establecer la Competencia del Ministerio Público para la emisión de las órdenes de protección de carácter emergente.

La orden de protección tiene sus orígenes en el Proceso Penal Acusatorio de España. En este sistema el juez de instrucción tiene el primer contacto con la víctima del delito y también otorga las medidas cautelares necesarias, tales como las órdenes de protección.

El rol del juez instructor en la etapa del proceso jurisdiccional de sumario o instrucción (primera fase del proceso penal ordinario por delitos graves) es:



En México, el artículo 27 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, define las órdenes de protección como los actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima, son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres. Pueden ser, prosigue la ley, de emergencia, preventivas y de naturaleza civil⁸⁰, retomando la ordenanza de emitir las emergentes.

La ley actual recoge de Estados Unidos, de Canadá y de España las “*protection order*” que buscan proteger integralmente a la víctima y tienen como finalidad prevenir, interrumpir o impedir la consumación de un delito que implique violencia contra las mujeres, a través del otorgamiento de una medida cautelar.

Las órdenes de protección de emergencia:

- Serán emitidas de forma inmediata por la autoridad competente, cuando en la solicitud se establezca que se encuentra en riesgo la integridad física o psicológica, la libertad o seguridad de la víctima y víctimas indirectas, y tendrán una vigencia no mayor de 72 horas.
- Al momento de otorgar las órdenes de protección de emergencia, debe tomarse en consideración el riesgo o peligro existente, la seguridad de la víctima.
- Los efectos de estas órdenes abarcan la desocupación del productor de la violencia del domicilio conyugal o donde habite la víctima, al margen de la acreditación de propiedad o posesión del inmueble, aún en los casos de arrendamiento del mismo; la prohibición al probable responsable de acercarse al domicilio, lugar de trabajo o estudios, del domicilio de las y los ascendientes y descendientes o cualquier otro que frecuente la víctima o las víctimas indirectas, así como comunicarse por cualquier medio con éstas; la prohibición de intimidar o molestar a la víctima en su entorno social, así como a cualquier integrante de su familia o de los testigos involucrados.

⁸⁰Renato Sales Heredia. “Las órdenes de Protección en la Legislación Mexicana” en Velazco Torres de la Vega, Mario E. (ed.). *Confluencia XXI*. México: Partido Revolucionario Institucional, 2011, No. 14.

- Se configuró sobre la base de seis principios básicos a los que responde su regulación:

Protección de la víctima y de la familia.	<ul style="list-style-type: none">• Su objetivo es que la víctima y la familia recuperen la sensación de seguridad frente a posibles amenazas o represalias posteriores del agresor. Por ese motivo, en los supuestos de violencia doméstica el acceso a una Orden de Protección se constituye en un derecho de la víctima.
Aplicación general	<ul style="list-style-type: none">• El Juez debe poder utilizar la Orden de Protección siempre que la considere necesaria para asegurar la protección de la víctima, con independencia de que el supuesto de violencia doméstica sea constitutivo de delito o de falta.
Urgencia	<ul style="list-style-type: none">• Debe obtenerse y ejecutarse con la mayor celeridad posible, así como articularse un procedimiento lo suficientemente rápido como para conseguirla.
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">• Exige la articulación de un procedimiento sencillo para que sea accesible a las víctimas de delitos de violencia doméstica. La solicitud de la orden debe sujetarse a criterios de sencillez, de tal manera que la víctima y sus representantes puedan acceder fácilmente a la autoridad competente para solicitarla gratuitamente.
Integralidad	<ul style="list-style-type: none">• El otorgamiento de la Orden de Protección debe provocar la obtención de un estatuto integral de protección para la víctima, el cual active una acción de tutela que concentre medidas de naturaleza penal, civil y de protección social.
Utilidad procesal	<ul style="list-style-type: none">• Debe facilitar la acción de la Policía Judicial y el subsiguiente proceso de instrucción criminal, especialmente en lo referente a la recogida, tratamiento y conservación de pruebas.



En este sentido nos remitimos al sistema de justicia penal que se aplica en México el sistema de justicia penal mixto, contempla la figura *sui generis* del Ministerio Público como la autoridad que tiene el primer contacto con las víctimas de delitos. Nos encontramos también ante una transición al sistema de justicia penal adversarial y cada Estado aplicará las reformas en el plazo de ocho años a partir de la reforma, mientras tanto el Ministerio Público sigue siendo la autoridad que tiene el primer contacto. Aquí la transcripción antes de la reforma de justicia penal:

“Artículo 21. La imposición de las penas es propia y exclusiva de la autoridad judicial. La investigación y persecución de los delitos incumbe al Ministerio Público, el cual se auxiliará con una policía que estará bajo su autoridad y mando inmediato...”

Por tanto el Ministerio Público es la autoridad en virtud de la posición que asume de reacción inmediata para emitir las de carácter emergente.

VIII. EL ÁREA DE EMPODERAMIENTO SOCIAL Y ECONÓMICO

El CJM además de ofrecer los servicios jurídicos, médicos y psicológicos característicos de los esquemas de atención de casos de violencia contra las mujeres, por su carácter integral incorpora servicios de asesoría legal y empoderamiento social y económico para brindarles las herramientas necesarias para romper con el ciclo de la violencia y rehacer su vida lejos del agresor en casos de violencia familiar. Dichos servicios se ofrecerán a través de las dependencias del gobierno de la entidad federativa: el Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres, la Secretaría de Desarrollo Social y/o la Secretaría de Economía, el Sistema de Desarrollo Integral de la familia, la Procuraduría de la Defensa de la Mujer, el Menor y la Familia, Defensoría Pública y en coordinación de instancias federales como la Procuraduría Social y de Atención a Víctimas y la Comisión de Desarrollo de los Pueblos Indígenas.

Además de lo que las instancias de gobierno ofrecen en los Centros, las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) también aportan una gran contribución a las mujeres usuarias, sus hijas e hijos mediante el manejo y canalización a refugios, así como la organización de cursos y talleres de capacitación en perspectiva de género; con programas académicos y becas, programas sociales, y apoyo al área de atención psicológica, en caso de ser necesario.

Por otra parte, los servicios de empoderamiento social y económico deberán basarse en hacer acopio y difundir información de los mejores programas, apoyos y prácticas que las dependencias gubernamentales federales como CDI, Províctima, y las que tengan a su alcance para ayudar a mujeres y a sus hijos/as. Por ejemplo, inscribirlas en el Seguro Popular, apoyos para la vivienda, bolsa de trabajo, acceso a créditos o préstamos a tasas preferenciales, Cajas de Ahorro, becas de estudio, cursos de concientización sobre los derechos de las mujeres, talleres para capacitarlas en diversos oficios y desarrollar habilidades viables y aplicables en su entorno social, evitando en la manera de lo posible que sean oficios estereotipados para las mujeres (cocina, tejido).

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social a través de la Subsecretaría de Inclusión Laboral cuenta con un Programa de Formación y profesionalización de Agentes Multiplicadores (FAM), un Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores (PROCADIST) dirigido a personas en vulnerabilidad laboral que ofrece un catálogo de 38 cursos en línea sin costo con asesoría de tutorías



individualizadas que facilitan el acceso a las tecnologías de la información para las mujeres y el desarrollo de capacidades y habilidades certificadas para su inclusión al sector productivo⁸¹. Se recomienda que los CJM habiliten aulas virtuales o espacios que dispongan de computadoras con conexión a internet para favorecer ambientes de aprendizaje colaborativo que brinden alternativas de ingresos económicos a las usuarias.

Las herramientas y políticas públicas al alcance de cada Centro variarán en función del estado en el que se encuentre y de los programas federales y estatales con los que se vincule para ofrecerles.

Cada caso merece desplegar un plan de intervención adecuado a sus circunstancias, por lo que se deberá evaluar detalladamente la situación de cada mujer víctima de violencia que acuda al Centro de Justicia para determinar qué ruta de acción y oferta integral de servicios de apoyo específicos son los adecuados para su caso en particular.

⁸¹ www.styps.gob.mx



IX. SISTEMA DE REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERADA

La información que se genera en los CJM se concentra en el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM) iniciativa de la LGAMVLV dentro de plataforma E-México, para crear expedientes electrónicos únicos para cada mujer en situación de violencia, salvaguardando la información personal recopilada por las instancias involucradas.

El BANAVIM genera un registro de datos sobre las órdenes de protección e identifica situaciones que requieran medidas gubernamentales de urgente aplicación en función de los intereses superiores de las mujeres en situación de violencia, que les permitan romper el silencio, alzar la voz, mirarse nuevamente y reconstruir su vida. Esta información se encuentra protegida por la Ley General de Acceso a la Información Pública.

Por otra parte, es necesario afinar los instrumentos de medición que se implementarán para contar con indicadores precisos del impacto positivo causa el funcionamiento del Centro en la tutela de derecho de las mujeres de acceso a la justicia. En el diagnóstico de la situación previa sobre la justicia para las mujeres en la entidad, existen datos cuantitativos que permiten medir aspectos tales como la impunidad de los delitos denunciados, la prevalencia de delitos por razones de género, feminicidios, número de denuncias, de órdenes de protección emitidas, de consignaciones realizadas, etcétera. Esta información constituye el punto de partida hacia la identificación de indicadores de justicia que, con la puesta en marcha del CJM, deben ir avanzando con metas reales, medibles y retadoras que den cuenta de la mejora en el acceso a la justicia para las mujeres.



BIBLIOGRAFÍA

Actos de violencia inminentes. Expediente núm. 31.258 “B., M.P. c/G., R.A. s/protección contra la violencia familiar”, Tribunal de Familia núm. 3, Departamento Judicial de Lomas de Zamora Argentina, 20 de julio de 2006.

AECI, Un Modelo de Atención Integral en casos de violencia contra las mujeres, Perú, 2010, disponible en <<http://www.demus.org.pe/publicacion/446_doc_modelo_aten_integral.pdf>>, página consultada el 12 de mayo de 2012.

Aguilar Zenteno, Liliana Del Carmen. *Manual para la prevención de la violencia. Amor y violencia en el noviazgo*. México, Instituto Estatal de las Mujeres, 2010.

Anrubia Aparici, Enrique. “La culpabilidad de las culturas” en *Sphera Pública*, número 003, Publicación anual, Murcia-España, Universidad Católica San Antonio de Murcia, 2003.

Archundia Bañuelos, Virginia. “Recursos para generar la redignificación de víctimas de violación” en: CDHDF, Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Fase básica 1, CDHDF, México (serie Cuadernos de capacitación para el SPDH), 2012.

Arias Giraldo, Regina y González María Isabel Jaramillo. *Violencia Familiar*. Bogotá, Editorial Universidad del Rosario, 2009.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). *El BID apoya la lucha contra la violencia en América Latina y el Caribe*. 2011, Banco Interamericano de Desarrollo, disponible en <<<http://www.iadb.org/es/noticias/articulos/2011-06-13/lucha-contra-la-violencia-en-america-latina-y-el-caribe,9411.html>>>, página consultada el 4 de mayo de 2012.

Bonilla, Alcira Beatriz. *Filosofía y violencia*. San Salvador de Jujuy, Argentina, Universidad Nacional de Jujuy (Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, número 38), 2010.

Bosh, Esperanza y Victoria Ferrer A. *La voz de las invisibles: Las víctimas de un mal amor que mata*. Madrid, Cátedra, 2002.



Buela-Casal, Gualberto y J. Carlos Sierra. *Manual de evaluación y tratamientos psicológicos*. Madrid, Biblioteca Nueva, 2004.

Burgos Matamoros, Mylai. “Fundamentos básicos para la metodología de la investigación aplicada a derechos humanos” en Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, Fase de Inducción, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011.

Caireta Sampere y Cécile Barbeito Thonon. *Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto*. Barcelona, Escola de Cultura de Pau, 2005.

CDHDF. *Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Fase básica 1*. CDHDF, México (serie Cuadernos de capacitación para el SPDH), 2012.

CDHDF. *Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Fase de Formación Especializada*. México, CDHDF, (serie Cuadernos de capacitación para el SPDH), 2011.

CDHDF. *Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, Fase de Inducción*. México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011.

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud. *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual Manual Operativo*. México, Secretaría de Salud, 2006.

CIDH. *Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas*. OEA/Ser. L/V/II. Doc. 8, del 20 de enero de 2007, disponible en <<<http://www.cidh.org/pdf%20files/Informe%20Acceso%20a%20la%20Justicia%20Espanol%20020507.pdf>>>, página consultada el 4 de mayo de 2012.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Declaración de Pekín y la Plataforma de Acción. IV Conferencia Mundial sobre la Mujer: Acción para la igualdad, el desarrollo y la paz. Alcances y resultado, México, UNAM, p. 132, disponible en <<<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/25/pr/pr24.pdf>>>, consultado el 4 de mayo de 2012.



Conferencias de las Naciones Unidas sobre la Mujer, disponible en <<<http://www.cinu.org.mx/temas/mujer/confmujer.htm>. >> consultado el 4 de mayo de 2012.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco, publicada por bando solemne en todo el Estado, el 5 de abril de 1919.

Corte IDH, Caso Fernández Ortega y otros Vs. México (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas), Sentencia de 30 de agosto de 2010, serie C, núm. 215.

Corte IDH, Caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas), Sentencia de 16 de noviembre de 2009, Serie C, núm. 205.

Corte IDH, Caso Rosendo Cantú y otra vs. México (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas), Sentencia de 31 de agosto de 2010, Serie C, núm. 216.

Corte IDH. *El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el sistema interamericano de derechos humanos.* OEA/Ser. L/V/II.129, Doc. 4, del 7 de septiembre de 2007, disponible en <<<http://www.cidh.oas.org/countryrep/AccesoDESC07sp/Accessodescindice.sp.htm>>> consultado el 4 de mayo de 2012.

De Vergottini, Giuseppe. *Derecho constitucional comparado*. trad. Claudia Herrera, México, UNAM-Segretariato Europeo per le Pubblicazioni Scientifiche, 2004.

Díaz Marroquín, Noemí. *Modelo de Atención Psicológica a Mujeres*. Instituto Estatal de las Mujeres del Estado de Tabasco, disponible en <<<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab07.pdf>>>, página consultada el 28 de julio de 2011.



Diccionario de la Lengua Española, 22^a ed., Real Academia Española, disponible en http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=dignidad, página consultada el 21 de abril de 2012.

Diccionario Etimológico, disponible en <http://etimologias.dechile.net/>, página consultada el 4 de mayo de 2012.

EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer. *Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales*. Bilbao, EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer, 2006.

Ferrajoli, Luigi y Miguel Carbonell. *Igualdad y Diferencia de Género*. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, México.

Galtung, Johan. *Una visión de conjunto y un resumen, Tras la violencia. 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao, Bakeaz/ Gernika Gogoratz (Colección: Red Gernika 6), 1998.

Gómez, Mariana Daniela. “El género en el cuerpo” en *Avá. Revista de Antropología*, número 15, Argentina, Universidad Nacional de Misiones, diciembre, 2009.

Granda Aguilar, Jorge (comp.). *Pobreza, exclusión y desigualdad*. Quito, FLACSO Ecuador-Ministerio de Cultura del Ecuador, 2008.

Gregori Flor, Nuria. “Los cuerpos ficticios de la biomedicina. El proceso de construcción del género en los protocolos médicos de asignación de sexo en bebés intersexuales” en *AIBR Revista de Antropología Iberoamericana*, año/Vol. 1, número 001, Madrid, España, Asociación de Antropólogos Iberoamericanos en Red, enero-febrero, 2006.

Guerrero, Arturo y otros, Manual. *Cubrimiento periodístico responsable del desplazamiento forzado interno*, Corporación de Medios para la Paz (MPP) – ACNUR – ISAID – OIM, Colombia, 2005, disponible en <http://www.oim.org.co/Publicaciones/DetalledePublicaci%C3%B3n/tabid/231/ArticleId/157/language/es-CO/Manual-cubrimiento-periodistico-responsable-del-desplazamiento-forzado-interno.aspx> consultado el 4 de mayo de 2012.



Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer”, Perú, MIMIDES, documento disponible en <<http://www.mimdes.gob.pe/attachments/1471_guia_atencion_en_CEMs.pdf>>, página consultada el 23 de mayo de 2012.

Hernández Rodríguez, Paul Michele. *Centros de justicia para las mujeres. Lineamientos urbanos y diseño arquitectónico*. México, ONU-HABITAT-CONAVIM, 2011.

Hirigoyen, Marie-France. *Mujeres maltratadas: Los mecanismos de la violencia en la pareja*. España, Paídos, 2006.

Hoyo Sierra, Isabel (coord.). *Introducción a la psicología del derecho*. Madrid, Dykinson, 2004.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN, PRINCIPIO DE. SU VIOLACIÓN POR LOS PARTICULARES. Registro No. 160554. Localización: Décima Época. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Libro III, Diciembre de 2011. Tesis: I.8o.C.41 K (9a.). Tesis Aislada.

Incháustegui Romero, Teresa et al., *Del dicho al hecho. Análisis y evaluación de la política de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia (2000-2009)*, México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 2010.

Instituto Canario de la Mujer. *Guía para la atención a mujeres víctimas de violencia de género*. España, Instituto Canario de la Mujer, 2007.

Instituto de la Mujer Nayarita. *Modelo de abordaje psicoterapéutico para mujeres víctimas de violencia sexual*. México, Instituto de la Mujer Nayarita, 2008.

Instituto de las Mujeres del Distrito Federal. *Modelo único de atención de la violencia contra las mujeres: diseño de un centro de refugio para mujeres víctimas de violencia*. México, Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, 2008.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), *Estadísticas a propósito de la Eliminación de la violencia contra la Mujer*, 2010, disponible en

<<<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/violencia10.asp?s=inegi&c=2774&ep=47>>>, página consultada el 27 de julio de 2011.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Mujeres y hombres en México 2011, México, 2012, disponible en <<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101193.pdf>>, página consultada el 13 de abril de 2012.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Panorama de la violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos, INEGI, México, disponible en <<<http://basica.sep.gob.mx/dgei/pdf/acticultu/ENDIREHPANORAMAGRAL.pdf>>>, página consultada el 4 de mayo de 2012.

Instituto Nacional de las Mujeres, Femicidio en México. Aproximación, tendencias y cambios 1985-2009, México, 2011, disponible en <<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/00_femicidMx1985-2009.pdf>>, página consultada el 13 de abril de 2012.

Jiménez Ornelas, René A., La cifra negra de la delincuencia en México: sistema de encuestas sobre victimización, disponible en: <<<http://www.bibliojuridica.org/libros/1/479/17.pdf>>>, página consultada el 20 de abril de 2012.

Kaplan, Harold I. y Benjamin J. Sadock, Terapia de Grupo, 3° ed., España, Médica Panamericana. 1998.

Leturia Arrazola, F. J. et. al., La valoración de las personas mayores: Evaluar para conocer, conocer para intervenir, Madrid, Caritas Española, 2001.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2002.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de febrero de 2007.



Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006.

Lillo Herranz, Nieves y Elena Roselló Nadal, Manual para el trabajo social comunitario, España, NARCEA, 2004.

López, Socorro, Sinergias de las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil que atienden la violencia de género, de acuerdo con el modelo de los Centros de Justicia. Conferencia presentada en el seminario “Centros de Justicia para las Mujeres”, Chihuahua, 2011.

Lorente G., Ferrán, Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias, Madrid, Arán, 2008.

Martín Beristain, Carlos, Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos Humanos, 3ª ed., México, cdhd-fundar-SERAPAZ-hegoa, 2011.

Martín Morrillas, José Manuel, Manual de Paz y Conflictos, documento disponible en <<<http://www.ugr.es/~gijapaz/Manual/Que%20es%20la%20Violencia.pdf>>>, página consultada el 23 de Abril de 2012.

Michel Fariña, Juan Jorge, Sobre el acto de discriminar, publicación virtual, International Bioethical Information System, disponible en <<<http://www.ibiseducacion.org/spip.php?article93>>>, página consultada el 10 de abril de 2012.

Montoya, Víctor, “Teorías de la Violencia Humana”, Razón y Palabra, volumen 11, número 53, Estado de México, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, octubre-noviembre, 2006.

Norma oficial mexicana NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la prevención y atención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2009.

OEA, Convención Americana sobre Derechos Humanos, aprobado por en la Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos en la resolución B-32, San José Costa Rica, 22 de Noviembre de 1969.

- OEA, Convención Interamericana para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”, aprobada por la Asamblea General en el vigésimo cuarto período ordinario de sesiones, Belém do Pará Brasil, 9 de junio de 1994.
- OEA, Estándares jurídicos vinculados a la igualdad de género y a los derechos de las mujeres en el sistema interamericano de derechos humanos: desarrollo y aplicación, Washington, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser. L/V/II.143, Doc. 60, del 3 noviembre 2011 disponible en <http://www.cidh.oas.org/pdf%20files/ESTANDARES%20JURIDICOS.pdf>
- Olivares Ferreto, Edith e Incháustegui Romero, Teresa, Modelo ecológico para una vida libre de violencia de género, México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 2011.
- ONU, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Nueva York, EUA, el 18 de diciembre de 1979.
- ONU, Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en la Resolución 48/104, del 23 de diciembre de 1993.
- ONU, II Conferencia Mundial sobre la Mujer, convocada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, celebrada en Copenhague del 14 al 30 de julio de 1980.
- ONU, Informe preliminar presentado por el Relator Especial sobre la violencia contra la mujer, con inclusión de sus causas y consecuencias, Sra. Radhika Coomaras Wamy, de conformidad con la resolución 1994/45 de la Comisión de Derechos Humanos, E/CN.4/1995/42, 22 de noviembre de 1994.
- ONU, Medidas de prevención del delito y de justicia penal para la eliminación de la violencia contra la mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en la Resolución 52/86 del 2 de febrero de 1998.
- ONU, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Asamblea General en su Resolución 2200 A (XXI), del 16 de diciembre de 1966.



ONU, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966.

ONU, Poner fin a la violencia contra la mujer: De las palabras a los hechos, Nueva York, Naciones Unidas, 2006.

Organización Mundial de la Salud (OMS), “Definición de la violencia”. Informe Mundial sobre la violencia. Sinopsis, Ginebra, OMS, disponible en <<http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf>>, página consultada el 4 de mayo de 2012.

Organización Mundial de la Salud (OMS), “Género y salud de la mujer”, disponible en:<<http://www.who.int/gender/violence/who_multicountry_study/summary_report/chapter6/es/index1.html>>, página consultada el 27 de julio de 2011.

Organización Mundial de la Salud (OMS), Informe Mundial sobre la violencia. Sinopsis, Ginebra, OMS, disponible en <<http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf>>, consultado el 4 de mayo de 2012.

Organización Mundial de la Salud (OMS), Resumen del informe, Estudios multipaís de la OMS sobre la salud de la mujer y violencia doméstica, Suiza, 2005, disponible en <<http://www.who.int/gender/violence/who_multicountry_study/summary_report/summaryreportSpanishlow.pdf>>, página consultada el 13 de abril de 2012.

Pérez Portilla, Karla, Principio de igualdad: alcances y perspectivas, México, Universidad Nacional Autónoma de México - Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, 2005.

Pfeiffer, María Luisa, “Volver a la dignidad”, Revista Colombiana de Bioética, vol. 4, núm. 2, Bogotá, Universidad del Bosque, Junio-Diciembre, 2009, disponible en <<<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=189214316005>>>, página consultada el 22 de abril de 2012.



Pino Muñoz, Jacinto Héctor, Prolegómenos a la teoría y a la reforma constitucional, México, UNAM, 2010.

Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos “Todos los derechos para todas y todos” Protestar es un derecho reprimir es un delito, México, 2008, disponible en <<http://www.redtdt.org.mx/d_campanas/protestar_es_un_derecho/pdf/follet_o.pdf>>, página consulta el 22 de abril de 2012.

Red Nacional de Refugios, Herramientas básicas para la construcción de un modelo de atención integral en refugios para mujeres que viven violencia y riesgo, Red Nacional de Refugios, disponible en <http://fdiarq.org/pub1/Herramientas_final.pdf>>, página consultada el 30 de julio de 2011.

Rodigou, Maite et. al, Violencia hacia las mujeres en políticas de seguridad. Manual de capacitación para agentes de seguridad, 2ª ed, Argentina, CISCOSA-Red Mujer -Hábitat de América Latina, 2009.

Rolla Giancarlo, Garantía de los derechos fundamentales y justicia constitucional, México, Porrúa, 2006.

Ruiz Farrona, Jesús, Avance del primer Informe sobre: violencia directa, violencia estructural, violencia cultural contra las personas en situación de sin hogar en España 2006, Centre d’Acollida ASSÍS, disponible en <http://www.assiscentreacollida.org/archivos/Avance%20Informe%20VPSH_2006.pdf>>, página consultada el 22 de abril de 2012.

Ruiz-Jarabo Quemada, Consue y Pilar Blanco Prieto (Directoras), La violencia contra las mujeres: Prevención y detección, España, Ediciones Díaz de Santos, 2004.

Sagot, Monserrat, La Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina. Estudio de caso en diez Países, OPS/OMS, 2000.

Sales Heredia, Renato. “Las órdenes de Protección en la Legislación Mexicana” en Velazco Torres de la Vega, Mario E. (ed.). *Confluencia XXI*. México: Partido Revolucionario Institucional, 2011, No. 14.



Santiago Juárez, Mario, Igualdad y acciones afirmativas, México, UNAM - Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, 2007.

Serrano Sandra y Vázquez Daniel, “Elementos esenciales y principios de aplicación de los derechos humanos” en Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, Fase de Inducción, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011.

Sisfontes Guillater, Pablo, “Más allá del género”, Revista Electrónica Educare, vol. XV, número 1, enero-junio, 2011, Costa Rica, Universidad Nacional Heredia, disponible en <<<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=194118804012>>>, página consultada el 19 de abril de 2012.

Slaikeu, K., Intervención en Crisis. Manual para práctica e Investigación, México, El Manual Moderno, 1996.

Veloza Martínez, Erika Giovanna et. al., Modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual, Documento en proceso de publicación, UNFPA en Colombia, 2011, disponible en <<<http://www.minproteccion-social.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/MODELO%20DE%20ATENCIÓN%20A%20VÍCTIMAS%20DE%20VIOLENCIA%20SEXUAL.pdf>>>, página consultada el 9 de mayo de 2012.

Viejo Pérez, Jesús y Ana Montalvo Hernández (Coords), Violencia de género. Prevención, detección y atención, Madrid, Grupo 5 editorial, 2010.

West, Janet, Terapia de juego centrada en el niño, México, Manual Moderno, 2000.

Whaley Sánchez, Jesús Alfredo. *Violencia intrafamiliar: Causas biológicas, psicológicas, comunicacionales e interaccionales*. México, Plaza y Valdés, 2001.

ANEXOS

Anexo 1				
Herramienta para la detección de la violencia y evaluación del riesgo, según situación específica de violencia				
No.	Preguntas	Frecuencia en los últimos 12 meses	Observaciones	Guía de acciones urgentes
A. Riesgo a la salud mental e incremento de violencia				
1.	La insultó, menospreció o humilló en privado o frente a otras personas.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer.
2.	Impidió que mantuviera una relación con su familia o con otras personas (aislamiento).	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer.
3.	La controló en sus actividades o tiempos	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer.
4.	Le quitó o usó sus pertenencias en contra de su voluntad.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer.
5.	La difamó o proporcionó información sobre usted dañando severamente su imagen ante los demás.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer.
6.	Contrajo matrimonio con otra persona a pesar de estar casado con usted.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer.
7.	Le destruyó algunas de sus pertenencias.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer.
8.	Se puso a golpear o patear la pared o algún otro mueble u objeto.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
9.	Amenazó con golpearla o encerrarla.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
10.	Amenazó con matarla	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
11.	Amenazó con llevarse a sus hijos/as.	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a servicio psicológico individual y especializado.

B. Riesgo a la salud física			
12.	La sacudió, zarandéo, jaloneó o empujó a propósito.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
13.	La golpeo con la mano, el puño, objetos o la pateó.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
14.	Quemaduras con objetos calientes o sustancias.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
C. Riesgo a la salud sexual y reproductiva			
15.	La hostigó o acosó sexualmente o bien la forzó a dejarse tocar o acariciar en contra de su voluntad.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
16.	Ha mantenido actitudes de acoso sexual o tocamientos hacia otras personas o hacia sus hijos.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
17.	Ha forzado físicamente a alguna persona o alguno de sus hijos/as para tener sexo.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
18.	Le controla el uso de métodos anticonceptivos o no le permite usarlos.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
19.	La obligó a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad, sin utilizar fuerza física.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
20.	La forzó a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad utilizando la fuerza física.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
21.	La forzó a tener sexo con prácticas que no son de su agrado.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
22.	Ha estado o está embarazada como producto de la violación. Indague el tiempo de gestación.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
23.	Le ha impedido interrumpir el embarazo aun cuando éste sea producto de la violación.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
24.	La ha golpeado durante el embarazo.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.

25.	La ha golpeado durante el embarazo y eso le provocó un aborto.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia a servicio psicológico individual y especializado.
-----	--	--	---

D. Riesgo de muerte inminente

26.	La golpeó tanto que usted creyó que iba a matarla.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia inmediata a un refugio o a un lugar seguro donde el agresor no pueda encontrarla.
27.	La trató de ahorcar o asfixiar.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia inmediata a un refugio o a un lugar seguro donde el agresor no pueda encontrarla.
28.	La tiró por las escaleras o de la azotea, balcón, del auto en movimiento, etc.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia inmediata a un refugio o a un lugar seguro donde el agresor no pueda encontrarla.
29.	La agredió con alguna navaja, cuchillo o machete.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia inmediata a un refugio o a un lugar seguro donde el agresor no pueda encontrarla.
30.	Le disparó con alguna pistola o rifle.	Nunca No. de veces Fecha del último evento	Referencia inmediata a un refugio o a un lugar seguro donde el agresor no pueda encontrarla.

Nota: Si la información reportada por la usuaria requiere la referencia de más de un tipo de servicio, elija el de mayor nivel de resolución.

Fuente. Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual Manual Operativo*, México, Secretaría de Salud, 2006, pp. **132-135**.

Anexo 2				
Herramienta para evaluar la capacidad de respuesta de la usuaria ante los eventos violentos				
No.	Preguntas	Frecuencia en los últimos 12 meses	Observaciones	Guía de acciones urgentes
1.	¿Ha tenido trastornos del sueño (dificultad para dormir o mantenerse dormida) y pesadillas?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer/Psicología.
2.	¿Usted ha perdido interés en participar en actividades significativas para usted?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer/ Psicología.
3.	¿Usted ha tenido una gran pérdida recientemente (por muerte, separación, pérdida de bienes o de trabajo, etcétera.)?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer/ Psicología.
4.	¿Usted ha perdido casi todo contacto con familiares o amigos?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Referencia a grupos de Autoayuda DIF/ONG local/ Instituto de la Mujer/ Psicología.
5.	¿Usted consume alcohol o drogas con frecuencia?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Refiera a atención especializada de adicciones.
6.	¿Usted ha estado continuamente muy deprimida?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Refiera a Servicios Especializados de Atención a la Violencia.
7.	¿Usted ha pensado en quitarse la vida?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Refiera a Servicios Especializados de Atención a la Violencia.
8.	¿Usted ha planeado una forma de quitarse la vida?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Refiera a Servicios Especializados de Atención a la Violencia.
9.	¿Usted ha intentado quitarse la vida?	Nunca No. de veces Fecha del último evento		Refiera a Servicios Especializados de Atención a la Violencia.
10.	¿Tiene usted amigos/as o familiares que pudieran apoyarle con hospedaje o dinero en caso de emergencia?	SÍ NO		Ofrecerle acceso a Refugio.
11.	¿El lugar que piensa en caso de emergencia es un lugar donde su agresor no puede encontrarla?	SÍ NO		Ofrecerle acceso a Refugio.

Nota: Si la usuaria responde afirmativamente de 3 a 4 reactivos del 1 al 9, muestra signos claros de depresión y requiere apoyo psicológico y asistencia en la puesta en operación del plan de seguridad.

Fuente. Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual Manual Operativo*, México, Secretaría de Salud, 2006, pp. 136-137.

Herramienta para evaluar la peligrosidad del agresor		
No.	Preguntas	Guía de acciones urgentes
1.	¿Existe alguna razón por la que usted sienta un miedo intenso hacia su agresor?	NO Sí. Describa
2.	¿Tiene antecedentes penales o ha estado en la cárcel?	NO Sí. Describa
3.	¿Utiliza drogas o alcohol con frecuencia y tiene el efecto de agredirla severamente?	NO Sí. Describa
4.	¿Tiene acceso a armas?	NO Sí. Describa
5.	¿Participa en actividades delictivas?	NO Sí. Describa
6.	¿Tiene nexos con grupos policíacos o militares?	NO Sí. Describa
7.	¿Existen otros aspectos relevantes que nos ayuden a evaluar la peligrosidad del agresor?	NO Sí. Describa

Nota: Si la usuaria responde afirmativamente a más de una de estas preguntas, el agresor es de alta peligrosidad, considere este factor en la elaboración del plan de seguridad.

Fuente. Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual Manual Operativo*, México, Secretaría de Salud, 2006, pp. 138.



Anexo 3

Formato de Aviso al Ministerio Público para el personal de salud

AVISO AL MINISTERIO PÚBLICO

(VIOLENCIA FAMILIAR, APÉNDICE INFORMATIVO 1)

_____ Folio: _____

Nombre, razón social o denominación social del establecimiento _____

Institución _____ Localidad _____ Municipio _____

C. P. _____ Entidad Federativa _____

Servicio _____ Cama _____ Fecha de Elaboración
día mes año

Usuario (a) Afectado (a) de VIF	_____			Edad	Sexo	
	_____			Años	1 Hombre 2 Mujer	
	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)			
	Dirección					
	Calle	Número Exterior	Número Interior	Barrio o colonia	Código Postal	
	Localidad	Municipio		Entidad Federativa		
	Fecha de atención médica	_____	_____	_____	día	mes
	año	_____	_____			
	Hora de recepción del usuario (a) afectado (a)	_____		_____	_____	horas minutos
	Motivo de atención médica					
Diagnóstico						
Evaluación, acta notificada, reporte de lesiones, en su caso, reporte de probable causa de muerte						
Plan:						
a) Farmacodependencia						
b) Exámenes de laboratorio y gabinete						
c) Canalización _____ referencia _____						
Seguimiento del caso:						
Área de Trabajo social						

Área de psicología						

Área de medicina preventiva						

Área de asistencia social y pronóstico						



Notificación Fecha			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
días meses año								
Agencia del Ministerio Público						<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Presidencia Municipal						<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Jurisdicción sanitaria						<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Especificar _____								
Otra instancia _____								
Especificar _____								
						Nombre y cargo del receptor		

						N0. y Nombre de la Agencia del Ministerio Público		

Médico			notificante:			Nombre _____		
Firma _____								

Fuente: Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual Manual Operativo*, México, Secretaría de Salud, 2006, pp. 6.