

Instituto Nacional de las Mujeres

San Luis Potosí

Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí

Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género 2017

Proyecto:

Implementación de la política pública e institucional de igualdad de género y de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres en el estado de San Luis Potosí.

Meta:

1.MI. Protocolo de atención a víctimas de violencia de género, para ser aplicado en el centro, las unidades y los módulos del IMES.

Producto:

Protocolo de atención a víctimas de violencia de género, para ser aplicado en el Centro, las Unidades y los Módulos del IMES.

Fecha de elaboración:

22 de diciembre de 2017

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Contenido

Introducción	3
Marco normativo	5
Ámbito internacional.....	5
Ámbito nacional	9
Ámbito estatal	15
Contexto institucional de la operación de los servicios de prevención y atención de la violencia del IMES	18
Caracterización del Protocolo	23
Objetivos	25
Viabilidad técnica para su implementación	26
Procedimientos	27
Aspectos preliminares de la atención	29
Admisión.....	33
Trabajo Social	39
Atención psicológica.....	42
Atención jurídica	49
Capacidad Técnica del IMES.....	53
Área legal.....	53
Área psicológica	54
Área de trabajo social.....	55
Medidas de seguimiento	55
Conclusiones	58
Glosario	60
Fuentes de consulta	65
Anexos.....	68
Anexo 1 Formato Encuesta de Satisfacción	69
Anexo 2 Formato de seguimiento	71

Introducción

La violencia contra las mujeres es uno de los problemas más complejos que el conjunto de las instituciones del Estado han enfrentado en las últimas décadas; en México, la persistencia de la violencia de género, e incluso su agravamiento en algunas zonas del país, es una de las realidades más preocupantes para todos los niveles de gobierno y la sociedad en su conjunto. La violencia de género es el ejercicio abusivo de poder de un sexo sobre otro y tiene como base las desigualdades en el ejercicio del poder entre las mujeres y los hombres en todos los ámbitos de desarrollo: en el trabajo, la escuela, la casa, la participación política, entre otros.

A partir de la conceptualización realizada para nombrar la violencia y sus diversas manifestaciones, desde el ámbito público se han diseñado una serie de medidas para su atención en cada uno de los espacios de desarrollo de las personas; la política pública para la violencia es una de las más amplias en términos de actores participantes, de las más necesarias en relación a la magnitud del problema y de las más esperadas dadas las características que la violencia de género toma en los contextos contemporáneos del país.

Sin embargo, aunque el ingreso del problema de la violencia a las agendas públicas aseguró la puesta en marcha de acciones concretas para su atención como la Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y sus correlativas en las entidades federativas; el Sistema para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia a nivel nacional y estatales; el funcionamiento de redes de refugios y de centros de atención para las mujeres víctimas de violencia, entre otras medidas, el problema no deja de persistir al interior de las familias, en el espacio público, en los ámbitos económico y político, así como en el conjunto de la relaciones intergeneracionales.

A la luz de esta situación, el Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (IMES) ha realizado diversos esfuerzos para instrumentar una serie de servicios especializados para las mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos, de tal manera que hoy día cuenta con centros de atención externa, unidades móviles y módulos de atención y orientación. No obstante, la atención especializada de las mujeres en situación de violencia ha sido un proceso de aprendizaje continuo y un desafío constante por hacer asequible la aplicación de todas las prescripciones, y estándares internacionales, en los contextos locales donde operan los servicios de atención. Es justo en estos espacios en donde se concreta la visión integradora de los derechos humanos, en las experiencias cotidianas y el contacto directo con las mujeres que buscan ayuda en los servicios que se

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

ofertan desde diferentes ámbitos, a fin de hacer patente la exigibilidad de todas las prerrogativas relacionadas con el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

La atención de un problema público como la violencia que se ejerce contra las mujeres basada en el género obliga a la revisión continua de los esquemas de actuación, las acotaciones metodológicas, así como a la integración del cambiante marco normativo entorno a la protección de los derechos humanos de las mujeres y las niñas. En estos procesos de revisión se identifica como elemento central la recuperación de la perspectiva práctica del personal especializado que junto a las instituciones han ido probando y aprendiendo sobre la marcha las estrategias, los medios y las formas de abordar cada vez con mayor efectividad las complejísticas expresiones cotidianas de violencia.

El presente documento tiene como objetivo general sentar las bases de corte procedimental para la atención especializada de las mujeres en situación de violencia a fin de contar con estándares de actuación y pautas institucionalizadas para la toma de decisiones respecto a las demandas y necesidades específicas de las mujeres que se acercan a las unidades de atención operadas por el IMES. Para ello, en el primer apartado se presenta de manera general las referencias normativas que dan sustento a la intervención pública en materia de prevención, atención y sanción de la violencia de género que enfrentan las mujeres, enseguida se presenta la sistematización de las referencias que desde la perspectiva operativa el personal de los servicios especializados de atención guarda para potenciar el beneficio social que representa el Centro y las Unidades de atención del IMES. En el tercer apartado se presenta la caracterización operativa y procedimental del protocolo a efecto de presentarse éste como un documento de consulta práctica.

Marco normativo

La violencia contra las mujeres era tradicionalmente concebida como violencia ejercida en el ámbito privado y, por tanto, se encontraba al margen de la capacidad revisora del Estado. Sin embargo, paulatinamente y gracias al esfuerzo de los movimientos sociales fue adquiriendo fuerza la visibilización de las distintas expresiones de violencia que constituyen una violación a los derechos humanos de las mujeres. Es a partir de que los organismos internacionales han hecho eco a las demandas ciudadanas por una sociedad más incluyente que los estados parte han establecido una serie de compromisos y tareas gubernamentales que tienen como propósito integrar a las agendas públicas la promoción, defensa y garantía de los derechos humanos de las mujeres.

A continuación se presentan las principales referencias normativas que configuran los compromisos y responsabilidades institucionales para prevenir y atender la violencia contra las mujeres.

Ámbito internacional

Los esfuerzos para superar las desigualdades entre hombres y mujeres se remontan a mediados de la década de los cuarentas con la inclusión en la Carta de las Naciones Unidas de la igualdad entre hombres y mujeres; así mismo por esa misma época se realiza la Carta Internacional de los Derechos Humanos y la Convención Interamericana sobre la concesión de los Derechos Civiles a la Mujer.

La Organización de las Naciones Unidas en materia de violencia contra las mujeres ha planteado a lo largo de sus diversos informes las implicaciones de dimensionar este asunto como de interés público, entre las cuales menciona¹:

- a) *Clarificar las normas vinculantes que imponen a los Estados las obligaciones de prevenir, erradicar y castigar esos actos de violencia y los hacen responsables en caso de que no cumplan tales obligaciones. Éstas emanan del deber de los Estados de tomar medidas para respetar, proteger, promover y cumplir los derechos humanos.*

¹ Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Informe del Secretario General. ONU, 2006.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- b) *El marco de derechos humanos brinda acceso a una serie de instrumentos y mecanismos elaborados a nivel internacional y regional para responsabilizar a los Estados.*
- c) *Analizar la violencia contra las mujeres como una cuestión de derechos humanos empodera a las mujeres, al posicionarlas no como receptoras pasivas de beneficios discrecionales, sino como activas titulares de derechos.*
- d) *Enmarcar la violencia contra las mujeres como una cuestión de derechos humanos permite abarcar las experiencias de las mujeres de tal manera que dichas experiencias no queden invisibilizadas ya que la invisibilidad impide el reconocimiento de las violaciones de los derechos humanos de las mujeres y las formas de corregirlas.*
- e) *Enfocar la violencia contra las niñas y las mujeres como una cuestión de derechos humanos conlleva una respuesta indivisible, holística y multisectorial por parte del Estado y la sociedad.*

No obstante, es hasta la Convención sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) realizada en 1979, en la cual México ratificó su participación en 1981, en donde se define la discriminación contra la mujer, se reconoce la necesidad de acelerar la igualdad entre hombres y mujeres, además de que se fijan medidas para la eliminación de la discriminación contra la mujer en el ámbito público y privado, entre otras.

En esta Convención se destaca el hecho de la condición jurídica de la mujer, es decir, el reconocimiento de derechos propios en todo momento. En los artículos 10, 11 y 13 se establecen el derecho de la mujer al acceso sin discriminación a, respectivamente, la educación, el empleo y las actividades económicas y sociales, este derecho recibe especial atención en el caso de la mujer de las zonas rurales. En el artículo 15 se reconoce la plena igualdad de la mujer en materias civiles y comerciales, y se dispone que todo instrumento que tienda a limitar su capacidad jurídica. Por último, en el artículo 16, la Convención aborda nuevamente la cuestión del matrimonio y las relaciones familiares y establece la igualdad de derechos y obligaciones de la mujer y el hombre en lo tocante a la selección del cónyuge, la paternidad, los derechos personales y la posesión de bienes.




Para 1999, se aprueba el Protocolo Facultativo de CEDAW, en donde se otorga competencia al Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer para

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

recibir, considerar e investigar testimonios de personas o grupos relativos a cualquier tipo de violación de los derechos enunciados en la Convención, así sea del Estado.

En la década de los noventas, con la Conferencia Mundial de Derechos Humanos en Viena se nombró a un Relator para recopilar información sobre la situación de las mujeres a nivel mundial así como la violencia que sufren para sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. En el año de 1994, se realizó la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer (Belém do Pará) en donde se define la violencia contra la mujer, incluyendo los tipos de violencia física, sexual, psicológica así como los ámbitos en donde ocurre, es decir, en la familia, la comunidad, las instituciones educativas, entre otras, además se reconoce el derecho a la mujer a una vida libre de violencia y se establece un mecanismo de denuncias o quejas.

En ese mismo tenor la Convención de Belem Do Para establece que los estados parte están obligados, entre otras acciones, a:

-  Fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos;
-  Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, incluyendo el diseño de programas de educación formales y no formales apropiados a todo nivel del proceso educativo, para contrarrestar prejuicios y costumbres y todo otro tipo de prácticas que se basen en la premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer que legitimizan o exacerban la violencia contra la mujer;
-  Fomentar la educación y capacitación del personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer;

Asimismo, esta Convención establece que los estados parte deberán suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, y cuidado y custodia de los menores afectados, así como ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Seguida de la Convención de Belem Do Pará se realizó una Conferencia Mundial de la Mujer (1995) en donde se presenta la Plataforma de Beijing la cual tiene como objeto crear condiciones necesarias para la potenciación del papel de la mujer en la sociedad, se definen un conjunto de medidas a implementar al año 2000, en 12 áreas para disminuir las dificultades del desarrollo de las mujeres, entre ellas se encuentran:

- A. La mujer y la pobreza.
- B. Educación y capacitación de la mujer.
- C. La mujer y la salud.
- D. La violencia contra la mujer.
- E. La mujer y los conflictos armados.
- F. La mujer y la economía.
- G. La mujer en el ejercicio del poder y la adopción de decisiones.
- H. Mecanismos institucionales para el adelanto de la mujer.
- I. Los derechos humanos de la mujer.
- J. La mujer y los medios de difusión
- K. La mujer y el medio ambiente.
- L. La niña.

Así mismo se plasma como tarea de los países que la integran el dar seguimiento y cumplir con los lineamientos señalados en materia de violencia contra las mujeres. De acuerdo con lo establecido en la Plataforma de Acción de Beijing las obligaciones de los gobiernos locales son, entre otras, organizar, apoyar y financiar campañas de educación y capacitación de las comunidades encaminadas a despertar la conciencia de que la violencia contra la mujer constituye una violación de sus derechos humanos y alentar en las comunidades locales el empleo de métodos tradicionales e innovadores apropiados de resolución de conflictos que tengan en cuenta el género; Organizar y financiar campañas de información y programas de educación y capacitación a fin de sensibilizar a las niñas y los varones, a las mujeres y los hombres, acerca de los efectos personales y sociales negativos de la violencia en la familia, la comunidad y la sociedad; enseñarles a comunicarse sin violencia; y fomentar la instrucción de las víctimas y de las víctimas

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

potenciales de modo que puedan protegerse y proteger a otros de esas formas de violencia, así como difundir información sobre la asistencia de que disponen las mujeres y las familias que son víctimas de la violencia.

Por último, en materia de atención directa especializada, la Plataforma de Beijing señala que los gobiernos locales de los estados parte deberán establecer centros de acogida y servicios de apoyo dotados de los recursos necesarios para auxiliar a las niñas y mujeres víctimas de la violencia y prestarles servicios médicos, psicológicos y de asesoramiento, así como asesoramiento letrado a título gratuito o de bajo costo, cuando sea necesario, además de la asistencia que corresponda para ayudarles a encontrar medios de vida suficientes.

Otro instrumento normativo internacional sobre la igualdad de hombres y mujeres se establece en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, también conocidos como Objetivos del Milenio, son ocho propósitos de desarrollo humano fijados en el año 2000, que los 189 países miembros de las Naciones Unidas acordaron conseguir para 2015. En el objetivo 3, se fija como propósito el Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, para conseguirlo se fomenta la eliminación de las desigualdades entre géneros en la enseñanza primaria y secundaria para el 2005 y en todos los niveles en el 2015.²

Ámbito nacional

En el ámbito nacional, la legislación se ha ido alineando a la normatividad internacional en materia de los derechos de la mujer y al derecho a vivir libre de violencia. En 1975, en México, la ONU realiza la Primera Conferencia Mundial sobre la Mujer. Es en esta conferencia donde se declara el Año Internacional de la Mujer, además de establecer un “Plan de Acción” para promover el adelanto de la mujer al abrir un diálogo de alcance mundial sobre la igualdad entre los géneros.

Con ese fin, la Asamblea General identificó tres objetivos que se convertirían en la base de la labor de las Naciones Unidas en beneficio de la mujer:

- *La igualdad plena de género y la eliminación de la discriminación por motivos de género;*
- *La integración y plena participación de la mujer en el desarrollo;*

² Objetivos del Desarrollo del Milenio, ONU, 2000.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- *Una contribución cada vez mayor de la mujer al fortalecimiento de la paz mundial.*³

Hacia fines del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer (1976-1985) proclamado por la Asamblea General cinco meses después a instancias de la Conferencia, 127 Estados miembros habían establecido alguna forma de mecanismo nacional, instituciones encargadas de la promoción de políticas, investigaciones y programas orientados al adelanto de la mujer y su participación en el desarrollo, entre ellos México.

En su Artículo 1.º, la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** señala: “... 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”, artículo por el cual se obliga a todas las autoridades a prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los ámbitos de su competencia.

En seguimiento a lo acordado en las diversas Conferencias sobre la Mujer en el año 2000, se crea una de las leyes en materia de reconocimiento de los derechos de las mujeres, en la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas y Niños y Adolescentes en su Título Quinto, Capítulo Primero:

Art 50.- El Gobierno Federal promoverá la celebración de convenios de coordinación con los gobiernos del Distrito Federal, estados y municipios, a efecto de realizar acciones conjuntas para la procuración, protección y defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Art 51.- Las instituciones podrán contar con órganos consultivos, de apoyo, evaluación y coordinación en el ejercicio de sus funciones, en los que participarán las autoridades competentes y representantes del sector social y privado reconocido por sus actividades a favor de los derechos de la infancia y adolescencia.

En el 2001 se publica la Ley y crea el Instituto Nacional de Mujeres (INMUJERES), al cual se le estableció como objetivo el “*promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato entre los géneros; el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del país,*”⁴ además se establecen las atribuciones del INMUJERES, entre las cuales destacan:

³ Primera Conferencia Mundial sobre la Mujer, México 1975.

⁴ Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, México 2001.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- I. *Apoyar la formulación de políticas públicas gubernamentales e impulsar las de la sociedad, para alcanzar la equidad de género;*
- II. *Impulsar la incorporación de la perspectiva de género en la planeación nacional del desarrollo, programación y presupuesto de egresos de la federación;*
- III. *Estimular la incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas y en la elaboración de programas sectoriales o, en su caso, institucionales específicos, así como en las acciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal centralizada y paraestatal;*
- IV. *Impulsar la incorporación de la perspectiva de género en el programa anual de cada Dependencia y Entidad de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal, así como de los sectores en general vinculados con estos instrumentos, para la ejecución de sus programas sectoriales o, en su caso, institucionales específicos;*
- V. *Procurar, impulsar y apoyar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, así como el fortalecimiento de mecanismos administrativos para el mismo fin;*
- VI. *Proponer, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres y, evaluar periódica y sistemáticamente la ejecución del mismo;*
- VII. *Establecer y concertar acuerdos y convenios con las autoridades en los tres niveles de gobierno para promover, con la participación, en su caso, de los sectores social y privado, las políticas, acciones y programas que se establezcan en el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres.*
- VIII. *Propiciar y en su caso, participar en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores en la firma y cumplimiento de los instrumentos acordados en el ámbito internacional y regional, relacionados con la igualdad de oportunidades y no discriminación contra las mujeres;*
- IX. *Difundir y dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contraídas con gobiernos o entidades de otros países o con organismos internacionales relacionados con la equidad de género y las mujeres;*
- X. *Promover entre los tres Poderes de la Unión y la sociedad, acciones dirigidas a mejorar la condición social de la población femenina y la erradicación de todas*

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

las formas de discriminación contra las mujeres, en los ámbitos de la vida social, económica, política y cultura.

Además se fijan los conceptos para entender la equidad de género y la perspectiva de género, entendida como la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, así como acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género.

En años subsecuentes se publica uno de los instrumentos normativos más importantes en esta materia, la Ley General para Prevenir y Eliminar la Discriminación publicada en 2003, se mencionan las disposiciones generales para prevenir y erradicar la discriminación contra cualquier persona, así mismo en su Artículo 2, se mencionan las obligaciones del estado para promover condiciones para la libertad e igualdad de las personas, además de eliminar obstáculos que limiten el ejercicio libre de derechos, su participación en todos los ámbitos de la vida y fomentar la participación para la eliminación de los obstáculos de los demás órdenes de Gobierno. Define la discriminación como “toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, derechos y la igualdad real de las personas.”⁵ Aunado a lo anterior se definen las medidas positivas y compensatorias a favor de la igualdad de las mujeres:

- I. Incentivar la educación mixta, fomentando la permanencia en el sistema educativo de las niñas y las mujeres en todos los niveles escolares;*
- II. Ofrecer información completa y actualizada, así como asesoramiento personalizado sobre salud reproductiva y métodos anticonceptivos;*
- III. Garantizar el derecho a decidir sobre el número y espaciamiento de sus hijas e hijos, estableciendo en las instituciones de salud y seguridad social las condiciones para la atención obligatoria de las mujeres que lo soliciten, y*
- IV. Procurar la creación de centros de desarrollo infantil y guarderías asegurando el acceso a los mismos para sus hijas e hijos cuando ellas lo soliciten.*⁶

En la Ley General para la Igualdad entre hombres y mujeres, publicada en agosto del 2006, se establecen las disposiciones para regular y garantizar la igualdad entre hombres

⁵Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, México 2003.

⁶Idem.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

y mujeres así como los lineamientos y mecanismos institucionales para el cumplimiento de la igualdad en los ámbitos públicos y privados, promoviendo el empoderamiento de las mujeres. En su Artículo 6. *“La igualdad entre hombres y mujeres implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo.”* Así mismo en su Artículo 17 se hace mención sobre la finalidad de la *“La Política Nacional en materia de igualdad entre hombres y mujeres deberá establecer las acciones contundentes a lograr la igualdad sustantiva en el ámbito económico, político, social y cultural”*

En el año 2007 se publica la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) la cual tiene como objeto *“Establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.”*⁷

En esta Ley se establecen los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia, los cuales son: la igualdad jurídica entre la mujer y el hombre, el respeto a la dignidad humana de las mujeres, la no discriminación y la libertad de las mujeres. Así mismo en su Artículo 6, se mencionan los tipos de violencia:

- I. *La violencia psicológica.- Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica.*
- II. *La violencia física.- Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma.*
- III. *La violencia patrimonial.- Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima.*
- IV. *Violencia económica.- Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia de la víctima y se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso.*

⁷ Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida de Libre Violencia, México 2007.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- V. *Violencia sexual.- Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad.*⁸

Sumado a lo anterior, en la LGAMVLV, se establecen las modalidades de la violencia, así como las competencias en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres; se menciona la creación de un Sistema Nacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres que tenga como objeto *“la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones institucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.”*⁹ Se fijan las funciones del Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, del Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres y de los Refugios para víctimas de violencia.

Los objetivos que destacan de la *Ley General de Víctimas* es por un lado el de “Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de los que el Estado Mexicano es Parte y demás instrumentos de derechos humanos”, y por otro el de “Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas; así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar y lograr la reparación integral”.

El *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018* (PND) traza los grandes objetivos de las políticas públicas del Estado Mexicano, establece para ello las acciones específicas para alcanzarlos y define los indicadores que permitirán medir los avances obtenidos. El objetivo general del PND es “Llevar a México a su máximo potencial” en cuanto a crecimiento económico, desarrollo humano, igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, protección de los recursos naturales, la salud, la educación, la participación política y la seguridad, para lo cual establece cinco metas nacionales: 1) “México en Paz”, 2) “México Incluyente”, 3) “México con Educación de Calidad”, 4) “México Próspero” y 5) “México con Responsabilidad Global” y tres Estrategias Transversales incluidas en cada una de las metas nacionales: i) “Democratizar la Productividad”, ii) Gobierno Cercano y Moderno” y iii) “Perspectiva de Género”. Esta última busca realizar

⁸Ídem

⁹Ídem

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

acciones orientadas a garantizar los derechos de las mujeres y evitar que las diferencias de género sean causa de desigualdad, exclusión o discriminación.

En el PND 2013-2018, proyecta hacer de México una sociedad de derechos, en donde todos tengan acceso efectivo a los derechos que otorga la Constitución. Se impulsa un federalismo articulado, partiendo de la convicción de que la fortaleza de la nación proviene de sus regiones, estados y municipios. Asimismo, promueve transversalmente, en todas las políticas públicas, tres estrategias: Democratizar la Productividad, consolidar un Gobierno Cercano y Moderno, así como incorporar la *Perspectiva de Género*.

De esta forma se garantiza normativa y programáticamente la igualdad sustantiva de oportunidades entre mujeres y hombres en todas las acciones de la Administración Pública. El objetivo es fomentar un proceso de cambio profundo que comience al interior de las instituciones de gobierno. Asimismo, señala el Plan que el objeto es evitar que en las dependencias de la Administración Pública Federal se reproduzcan los roles y estereotipos de género que inciden en la desigualdad, la exclusión y discriminación, mismos que repercuten negativamente en el éxito de las políticas públicas.

Ámbito estatal

A nivel estatal existe también un marco normativo que da sustento a las acciones a favor de las mujeres. Desde la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí, se plasman artículos los relacionados con las garantías individuales, derechos humanos, la inclusión del principio de igualdad de derechos, de oportunidades y de acceso a los beneficios del desarrollo para mujeres y hombres: *“Artículo 7. En el Estado de San Luis Potosí la protección de los derechos de sus habitantes y la permanente búsqueda del interés público son la base y objeto de las instituciones políticas y sociales. Artículo 8. En el Estado de San Luis Potosí todos los habitantes son libres e iguales en dignidad y derechos. [...] Artículo 14. Con la participación democrática de la sociedad, compete al Gobierno del Estado la formulación de los planes y programas de desarrollo del Estado para la consecución de una existencia digna y justa de sus habitantes”*¹⁰

En ese mismo sentido habría que citar a la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la cual se publicó en el Periódico Oficial del Estado el 7 de agosto de 2007, misma que entró en vigor el 01 de octubre del mismo año; esta Ley tiene como objeto “Regular las acciones de coordinación del Estado con la Federación y los municipios, para prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres, en

¹⁰ Constitución Política del Estado de San Luis Potosí. Instituto de Investigaciones Legislativas. Última Reforma publicada el 6 de noviembre de 2010.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

concordancia a lo dispuesto en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como la competencia y atribuciones que la misma le otorga”.

Esta Ley define la violencia contra las mujeres como *“Cualquier acción u omisión no accidental que perjudique a las mujeres, basada en su género, que les cause daño psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte”*. Los tipos de violencia que define son: física, psicológica, patrimonial, económica, sexual, laboral, docente y feminicida.

De acuerdo con este ordenamiento, el Sistema Estatal para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, está integrado por: la Secretaría General de Gobierno, quien lo preside, Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, quien ocupa el cargo Secretaria Ejecutiva, Secretaría de Desarrollo Social y Regional (SEDESORE), Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJE), Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), Dirección General de Seguridad Pública, Secretaría de Educación del Gobierno del Estado (SEGE), Secretaría de Salud (SSA), Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STYPS), la Secretaria de Cultura, así como representantes de las organizaciones civiles estatales. Habría que mencionar, que este Sistema se instaló el 29 de noviembre de 2007.

Por otro lado, el 19 de septiembre de 2009, se publicó en el Periódico Oficial del Estado, la Ley para la Igualdad entre mujeres y hombres en el Estado, la cual tienen como objeto *“Garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, regular la coordinación institucional bajo los principios de igualdad y no discriminación; establecer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten al Estado de San Luis Potosí, hacia el cumplimiento de la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos; y, promover el empoderamiento de las mujeres”*. En la fracción II del Artículo 26 de esta Ley, se establece como una de las atribuciones del Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, el diseñar, con la participación de las dependencias y entidades que conforman el Sistema Estatal (Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres), el proyecto para el Programa Estatal (Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres).

Esta Ley tiene por objeto garantizar la igualdad entre mujeres y hombres; regular la coordinación institucional bajo los principios de igualdad y no discriminación; establecer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten al Estado de San Luis Potosí, hacia el cumplimiento de la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos y; promover el empoderamiento de las mujeres.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Por otro lado, se tiene que en concordancia con la Ley General de Víctimas, el estado de San Luis Potosí cuenta con la Ley de Atención A Víctimas la cual es de orden público, de interés social y observancia en el territorio del Estado de San Luis Potosí, en términos de lo dispuesto por los artículos 1º párrafo tercero, 17 y 20 y 73, fracción XXIX-X, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Víctimas, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí, así como por los Tratados Internacionales celebrados y ratificados por el Estado Mexicano y demás disposiciones aplicables en la materia.

Esta Ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral. Las autoridades de todos los ámbitos de gobierno deberán actuar conforme a los principios y criterios establecidos en esta Ley, así como brindar atención inmediata en especial en materias de salud, educación y asistencia social, en caso contrario quedarán sujetas a las responsabilidades administrativas, civiles o penales a que haya lugar.

Esta ley resulta en suma relevante debido a que establece que en las normas que protejan a víctimas en las leyes, se aplicará siempre la que más favorezca a la persona. Ningún contenido en la presente Ley deberá ser interpretado o utilizado de manera tal que contravenga a la Ley General de Víctimas o los acuerdos adoptados con apego a esa Ley General por parte del Sistema Nacional de Víctimas.

Ahora bien, con esta base referencial, a petición del IMES; se realizó un ejercicio de revisión crítica de la forma en que operan los servicios especializados dispuestos por el instituto, de tal manera que desde la experiencia operativa se trazara la caracterización de las áreas de atención y los servicios que se ofertan según áreas especializadas. En el siguiente apartado se presentan algunas consideraciones previas a la descripción procedimental del protocolo, a modo de contextualización institucional.

Contexto institucional de la operación de los servicios de prevención y atención de la violencia del IMES

El Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (IMES) fue creado mediante Ley que se publicó el 14 de marzo de 2002, como “un organismo descentralizado de la administración pública estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y de gestión” (Artículo 2). Su objetivo principal es “lograr en la entidad la igualdad de oportunidades y derechos entre hombres y mujeres, partiendo del principio de equidad, con el propósito de alcanzar plenamente las garantías de igualdad que consagra la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la particular del Estado.” (Artículo 6)

De acuerdo con la Ley de creación, las atribuciones del IMES son esencialmente normativas para institucionalizar la perspectiva de género en diferentes ámbitos para el logro de la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, como el acceso a la salud, educación, empleo, a la información y su participación activa en todas las áreas del desarrollo.

A partir de las necesidades operativas y la creciente demanda de intervención del IMES en la instrumentación de medidas específicas para la atención de las demandas de mujeres en situación de violencia, a partir de la reforma de 2003, se amplió el marco para su actuación en términos operativos, con la inclusión en sus atribuciones de los servicios de atención, cuyas principales usuarias son las mujeres en situación de violencia. Posteriormente, en el marco de la LEAMVLV y con las reformas de 2009, se ha fortalecido su presencia como instancia coordinadora de la política integral para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres al interior del SEPASEVM.

Con recursos federales provenientes del Instituto Nacional de Desarrollo Social, en el marco de la operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF) y del Instituto Nacional de las Mujeres, en el marco de la operación del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género (PFTPG), desde el 2008 se han instalado paulatinamente unidades y módulos fijos y móviles en las cuatro regiones del estado para la prevención y atención de la violencia de género: tres unidades móviles, una que atiende los municipios de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez, otra en la microrregión Media Este y una más en la microrregión Huasteca-Centro; seis Módulos Fijos de Atención Integral para las Mujeres en los municipios de Ciudad Valles, Rioverde, Soledad de Graciano Sánchez,

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Tamazunchale, Tancanhuitz y Tamuín (inaugurado recientemente); y dos unidades de atención integral en Matehuala y Salinas.

Habría que señalar que el Gobierno del Estado de San Luis Potosí, a través de sus dependencias, no cuenta con albergues o refugios para mujeres en situación de violencia familiar y de género, por lo que el IMES está vinculado al Refugio *Otra Oportunidad, A.C.*, como un principal aliado en la atención a la mujeres víctimas de violencia, ya que cuando llega a las instalaciones del IMES una mujer que requiere de albergue, ya sea en la capital del Estado como en los municipios del interior, porque su integridad y, en casos las de sus hijos e hijas, están en peligro, son trasladadas a este refugio.

Para el desarrollo de este ejercicio se aplicaron cuestionarios de base semiestructurada con la finalidad de recabar la visión del personal operativo respecto a los alcances en la prestación de servicios, los aspectos susceptibles de mejora y las áreas de mejora que asegurarían la estandarización de criterios procedimentales y operativos en la prestación de servicios especializados. Los principales resultados ordenados en una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas son:

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.



El personal refiere que entre la población en general se cuenta con referencias de las acciones que realiza el IMES en materia de prevención, no obstante consideran de mucha utilidad fortalecer la vinculación con instancias que pudieran recibir a las mujeres que son canalizadas para atención continua. De igual manera consideran de mucha utilidad contar con personal que tiene ya experiencia en el tema debido a que consideran crucial que haya empatía en el primer contacto con las mujeres consultantes.

A modo de oportunidad constante, el personal identificó la renovación del personal en algunas instancias estatales y municipales a fin de poder extender las acciones de prevención y sensibilización, debido a que resulta fundamental contar con personal informado y empático respecto a las necesidades de las mujeres en situación de violencia.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Debilidades

- Falta ampliar la capacitación del personal acorde a las funciones que realizan
- Carencia de recursos económicos e insumos para realizar el trabajo
- Haría falta acondicionar los espacios de atención para asegurar la confidencialidad
- Comunicación poco asertiva entre las coordinaciones del IMES
- Dificultad para evaluar el impacto de las acciones que realizan las áreas
- Falta de continuidad en las acciones realizadas con anterioridad
- Proyectos federales temporales sin apoyo de recurso estatal
- Falta ampliar los espacios de contención emocional.

Amenazas

- Cambios constantes de personal del recurso federal (anual)
- Falta coordinación con las instancias municipales de la mujer
- Limitaciones del recurso estatal financiero, humano y material
- Pérdida de continuidad de la implementación de programas en cambio sexenal
- Persistencia de la cultura misógina y discriminatoria en la sociedad
- Marginalidad en la AP estatal para la aplicación y transversalización de la PG, percepción conservadora sobre el tema de género
- Desconocimiento del tema de género e interés en el mismo por parte de otras instituciones del gobierno estatal

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Se considera como una debilidad constante que la contención emocional no es permanente, de igual manera se considera necesario dotar de mayores recursos materiales al personal de las unidades de atención. Se requiere realizar un conjunto de acciones que permitan lograr un monitoreo efectivo que garantice el mejoramiento progresivo en la calidad y en la calidez de los servicios de atención. Para ello, es importante contar con un instrumento que oriente conceptual, metodológicamente y con parámetros de referencia los procesos de seguimiento, monitoreo y acompañamiento y que a su vez, fortalezca con acciones de capacitación y asesoría los servicios de atención de las servicios especializados ofertados por el IMES, por tanto, este instrumento representa una serie de herramientas y técnicas apropiadas y necesarias para armonizar y homologar la operación de los servicios, de manera que éstos se brinden conforme a las necesidades de las usuarias y en su caso, sus hijas e hijos.

Es importante además lograr que el equipo del IMES cuente con un espacio para reflexionar acerca de las implicaciones de su trabajo, tanto a nivel personal de las usuarias, como de las comunidades que atienden, así como de proponer una serie de criterios prácticos para el seguimiento y monitoreo, con un enfoque de género e intercultural.

Caracterización del Protocolo

Todas y todos los profesionales relacionados con la atención directa especializada deben conocer el impacto de la violencia en la vida de las personas, desconocerlo condiciona actitudes prejuiciosas que conllevan a procedimientos inadecuados para su atención. Un error grave se comente al considerar que el total de casos de violencia corresponde únicamente en donde existen lesiones físicas, y que por lo tanto las personas que no las presentan no están expuestas a riesgos. De hecho la violencia más frecuente registrada a nivel mundial, es la psicológica.

Otro error importante sería el de traducir la pasividad de la persona en conformismo ante su situación e incluso agrado, cuando en realidad experimentan sentimientos de culpa e impotencia. La persona que vive violencia puede llegar a experimentar la obediencia pasiva al entorno cuando todos los esfuerzos por transformarlo no logran causar ningún efecto, ni la situación se modifica, a este fenómeno se la conoce como **Indefensión Aprendida**. Por ende, puede actuar con resignación, desgaste, depresión y culpa, que se reflejan en el cansancio físico y emocional. Puede sentirse incapaz de sobrevivir lejos de su agresor(a), así como experimentar sentimientos de responsabilidad por lo que sucede. Por tanto, puede tratar de complacer a la o el agresor(a), de no molestarlo(a) y de evadir toda confrontación con tal de no ser lastimada(o), ya que durante el episodio puede llegar a sentirse impotente y ausente de recursos para resolver la situación.

Es importante recordar que una respuesta común ante la violencia es el retraimiento y el silencio ante estas experiencias, sin embargo cabe señalar que las respuestas dependen de la circunstancia e historia personal, así como las fortalezas personales y sociales.

Reconocer las respuestas más frecuentes ante la violencia es un elemento básico para la consejería y atención. Es importante identificar en todo momento las conductas, los pensamientos y sentimientos que convierten el proceso de toma de decisiones en un desafío para quienes viven en contextos de violencia.

Por el contrario, darle un adecuado y sano valor a la actitud comprensiva proporcionada por el profesional convertirse en una actitud trascendente en la vida de la persona que ha sufrido algún tipo de violencia, ya que forma parte de una red de apoyo social que le permite enfrentar el temor.

Es importante como profesionales tomar en consideración que la persona que vive violencia puede llegar a agradecer intensamente las pequeñas amabilidades de quien la

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

maltrata, puede negar la violencia recibida y hasta negar la propia ira hacia el agresor, lo que se conoce como **Síndrome de Estocolmo**, pero al tiempo estar en constante estado de alerta para satisfacer las necesidades del agresor, manifestar dificultad para abandonarlo aun cuando tenga la posibilidad.

Así mismo, resulta relevante tomar en cuenta que las personas que se han encontrado expuestas a varios episodios violentos pueden llegar a presentar algunas características de **Estrés postraumático**, las cuales pueden desaparecer dependiendo de los recursos personales de quien enfrenta la situación traumática, las características del evento y el apoyo social que le brinda ante esas circunstancias. Las interacciones sociales con los familiares, amigos, jueces, policías, terapeutas, etc., después de una agresión pueden tener efectos positivos, negativos o mixtos en la readaptación emocional posterior. Por tanto es de vital importancia la labor de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género, como un recurso (psicológico y legal) en la resolución de la situación.

Dentro de los principios fundamentales para la atención en los casos de violencia, se encuentran los siguientes:

1. Privacidad: Se debe situar a la persona en un espacio privado, separándola de cualquier persona que la acompañe, especialmente familiares o amigos. En casos de urgencia o de evidencia absoluta de violencia, se debe preguntar a la persona si desea que alguien esté con ella durante la entrevista inicial.
2. Confidencialidad: Se proporcionará a la persona la seguridad de que la información que proporcione será manejada con absoluta confidencialidad. Exceptuando los casos donde haya riesgo para su vida o la de alguien más o exista conocimiento del algún delito.
3. Seguridad: Se debe mencionar a la persona que durante el proceso de detección, se procurará proteger su seguridad personal, y en casos de extrema gravedad, se intentará establecer vínculos con las fuerzas policiales con el objetivo de preservar su integridad.
4. Ambiente de apoyo: Se debe crear un ambiente de apoyo, a través de una actitud empática, en donde no se emitan juicios de valor.
5. Lenguaje adecuado: Es importante no emplear términos técnicos durante el proceso, asegurándose de que en todo momento la persona comprenda lo que se le esté comunicando.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

6. Información: Se debe proporcionar únicamente información verdadera y comprobable.
7. Libertad de elección: Se debe explicar a la persona que es su derecho decidir libremente lo que desea hacer. Asimismo, se debe solicitar el consentimiento de la persona para realizar cualquier acción.
8. Respeto hacia las diferencias: Las personas, por ningún motivo, deberán recibir un trato discriminatorio (por sexo, posición social, raza, edad, religión, opiniones, origen nacional, preferencia sexual, etc.).
9. Validación de la historia: Evitar hacer preguntas que sugieran que se tienen dudas acerca de lo que dice la persona, o que hagan evidente que se está investigando si la historia contada es verdadera. Recordar que el papel es de apoyar.
10. Evitar la revictimización: Evitar realizar preguntas que no sean pertinentes en el momento de la detección como preguntas demasiado intrusivas, preguntas que requieran revivir sucesos demasiado dolorosos o inapropiados.

Objetivos

General

Asentar aspectos procedimentales institucionales en la atención directa especializada a mujeres en situación de violencia en las áreas de trabajo social, psicología y asesoría jurídica, con perspectiva de derechos humanos, género e interculturalidad.

Específicos

- Caracterizar los aspectos técnicos y operativos de la atención de las mujeres por áreas de especialidad.
- Describir los elementos procedimentales de las áreas de atención con las que cuentan las Unidades operadas por el IMES.
- Enunciar los alcances de las unidades de atención para delimitar bases para la referencia y contrarreferencia de usuarias de los servicios implementados por el IMES.

Viabilidad técnica para su implementación

Para asegurar la adecuada implementación del presente protocolo se requiere:

- Formalizar el perfil de puestos dentro de la estructura operativa del IMES y de sus unidades de atención.
- Establecer un programa de formación continua dirigido a la capacitación, actualización y descarga emocional del personal que brinda la atención, con lo cual se espera mantener en funciones a personal que se ajuste adecuadamente a los perfiles establecidos y actúe de conformidad con el marco normativo, el Modelo de Atención del IMES y el presente protocolo.
- Establecer un plan de carrera profesional que incentive la permanencia y desarrollo del personal adscrito a los servicios, con la finalidad de fomentar y mantener los más altos estándares de calidad en los servicios de atención.
- Desarrollar un programa de incentivos institucionales orientado a la creación de un ambiente laboral óptimo para trabajar casos complejos que requieren de la empatía, sensibilidad y un alto sentido de responsabilidad por parte del personal (días laborales libres, horarios flexibles, becas para la formación continua, actividades recreativas orientadas a la cohesión del equipo de trabajo, entre otros).
- Caracterizar alternativas de financiamiento con la finalidad de asegurar la prestación de servicios de manera ininterrumpida durante los períodos que los recursos federales y estatales son gestionados.
- Realizar ejercicios de planeación y programación participativa que involucre al personal que brinda la atención directa especializada.
- Establecer espacios de evaluación cualitativa y participativa con el personal adscrito a las unidades de atención.
- Ampliar, actualizar y ajustar el modelo de atención para integrar las acciones de seguimiento, acompañamiento colectivo para la revisión de casos críticos y el establecimiento de rutas de atención de manera colegiada, con lo cual se buscaría que el personal perciba respaldo institucional y profesional del IMES y de sus pares.

Procedimientos

La atención a las mujeres en situación de violencia que plantea este Protocolo se otorgará a través del personal de las Unidades dispuestas por el IMES conformados por Trabajadora Social, Psicóloga(o) y Abogada(o).

Servicios especializados

A través de los servicios especializados se proporcionará atención integral y profesional con perspectiva de género a mujeres en situación de violencia, con el propósito de favorecer la detección; o bien, la ruptura del círculo nocivo que ésta genera. Estos están conformados por tres áreas sustantivas que son: Apoyo legal, psicológico y de trabajo social.

- ✓ **Apoyo legal:** Este se brinda por abogadas(os), con experiencia en la atención a casos de mujeres en situación de violencia, quienes tienen la tarea de orientar, asesorar y brindar asistencia jurídica en los procesos judiciales que la usuaria decida iniciar.
- ✓ **Apoyo psicológico:** Se brinda de igual manera por psicólogas(os) expertas(os) en la atención a casos de mujeres en situación de violencia, el apoyo brindado es a través de intervención en crisis y apoyo psicológico, facilitando la explicación y comprensión de las experiencias violentas vividas, como la recuperación de la confianza en sí mismas; de la renuncia de sus sentimientos de estigmatización, impotencia, culpa y vergüenza con los que conviven diariamente, desde abordajes o metodologías de atención emocional de corte individual.
- ✓ **Trabajo social:** El personal de esta área, también cuenta con la capacitación y experiencia debida en la atención a casos de mujeres en situación de violencia; su actuar es a través de las historias de vida de las usuarias, apoyándolas a restablecer las redes de apoyo que se han perdido a consecuencia del aislamiento que provoca la violencia; acercan y contactan a la usuaria con recursos institucionales y de la sociedad civil, que puedan satisfacer sus necesidades inminentes, las trabajadoras sociales serán preferentemente las primeras que atiendan a las mujeres en situación de violencia y quienes hacen la entrevista inicial, para posteriormente canalizarla con la/el profesionista o institución correspondiente de acuerdo con la problemática planteada.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Criterios y enfoques que deberán tomarse en cuenta en la atención a casos de mujeres en situación de violencia.

- ✓ **Criterio de calidez en la atención:** Quienes presten los servicios deben establecer con cada usuaria una relación profesional, amable, personalizada y respetuosa, a quienes habrán de dirigirse por su nombre, **sin diminutivos ni familiaridades**. Asimismo, deberán esforzarse por establecer vínculos de comunicación efectiva con la usuaria y obtener así su confianza. La presentación, el arreglo debido y el lenguaje empleado por el personal que presta los servicios son considerados importantes en la relación con las usuarias.
- ✓ **Criterio de respeto a la dignidad:** El trato del persona habrá de ser digno y considerado respecto de la condición sociocultural de las usuarias, de sus convicciones personales y morales, independientemente de su edad, género y circunstancias personales.

El/la profesionalista atenderá integralmente a las usuarias, ofreciéndole los servicios de psicología y legal, y de trabajo social, informándole en todo momento que el servicio brindado es confidencial y gratuito.

- ✓ **Criterio de Confidencialidad:** La confidencialidad según la ONU, es un elemento indispensable para que las mujeres en cualquier circunstancia acudan a solicitar auxilio prontamente y conserven, con ello, su salud o su vida. Comprometer la confidencialidad representa en muchos casos comprometer la salud y seguridad de las mujeres.
- ✓ **Enfoque de Derechos Humanos:** Parte del principio que las mujeres tienen los mismos derechos y responsabilidades que los hombres y que no es admisible ninguna diferenciación ni objetiva ni razonable relativa al ejercicio de los derechos y goce de oportunidades. Asimismo implica reconocer el carácter universal e interdependiente de sus derechos, civiles, sociales, políticos y económicos.

Trabajar desde un enfoque de derechos humanos implica incidir en la promoción y protección de los derechos de las mujeres, identificando los derechos que han sido vulnerados o no realizados, así como las barreras sociales, económicas, culturales e institucionales que limitan su ejercicio.

- ✓ **Enfoque de Género:** Parte del reconocimiento de la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y mujeres construidas en base a las diferencias

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

sexuales y que son el origen de la violencia hacia las mujeres. El enfoque de género permitirá diseñar estrategias de intervención orientadas al logro de igualdad de oportunidades entre hombres y Mujeres.

- ✓ **Enfoque de Integralidad:** La violencia contra las mujeres es multicausal y contribuyen a su existencia factores que están presentes en distintos ámbitos; a nivel individual, familiar, comunitario y estructural, lo que hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en los que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.
- ✓ **Enfoque de Interculturalidad:** Implica atender a 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 al otro/a. No obstante, ello de ninguna manera significa aceptar prácticas culturales discriminatorias hacia las mujeres que toleren la violencia hacia ellas u obstaculicen el goce de igualdad de derechos.

Aspectos preliminares de la atención

- I. Identificar la situación planteada por la usuaria. La trabajadora social, recibe a la usuaria víctima de algún tipo violencia de género y realiza la primera entrevista para determinar el tipo de atención que se requiere. Llena el **Formato Único de Atención Especializada a la Violencia Familiar y de Género**, en torno al apartado de datos generales.
 - En caso de que la solicitante se encuentre experimentando una crisis, la psicóloga/o, abogada/o trabajadora social proporcionarán los *primeros auxilios psicológicos* con el fin de facilitar el restablecimiento físico, cognitivo y emocional a la persona afectada para posteriormente continuar con el procedimiento. En el caso de presentar una crisis emocional deberá ser la psicóloga/o quien realice la intervención inmediata posterior a los primeros auxilios psicológicos brindados.
 - En caso de requerir atención médica de urgencia, será indispensable acudir en primera instancia al servicio médico, para posteriormente ofrecer atención psicológica o legal (cuando se tenga en la Unidad el servicio, en caso contrario se deberá referir y acompañar a una de las unidades del sector salud previamente identificada). Será importante que el área de atención jurídica en determinados tipos penales (por ejemplo violación) considere la importancia de que la

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- autoridad correspondiente recabe la evidencia que serviría como elemento de prueba.
- II. La trabajadora social determinará si la persona requiere de *atención jurídica y/o psicológica*, para proceder mediante la intervención más adecuada de inicio, de no tratarse de un caso de Urgencia. Se recomienda brindar el servicio *integral* proporcionando los dos tipos de atención (jurídica y psicológica); por lo tanto, se deberán ofrecer ambos servicios aunque se priorice el más urgente, respetando en todo momento la decisión de la persona al respecto.
- III. La/el psicóloga/o y la/el abogada/o llena el Formato de Consentimiento Informado. Con el objetivo de garantizar la confidencialidad de la información que proporciona la usuaria así como de avalar la ruptura de la misma en caso de algún delito en el que esté involucrada o que ponga en peligro la vida de la usuaria o de alguien más.
- IV. La/el psicóloga/o y la/el abogada/o escucha a la usuaria que acude a las Unidades del IMES, identifica el motivo de consulta y completa la información del Formato Único de atención. Si la usuaria requiere de atención externa, debido a que la problemática no se relacione con la Violencia de Género o por otra circunstancia, será canalizada a la instancia correspondiente según la necesidad o problemática planteada.
- Canalización a los Servicios de Salud .Para los casos donde las usuarias lleguen con lesiones que ameriten la atención médica. Es importante detectar por medio de la observación directa y/o del relato si la usuaria se encuentra emocionalmente inestable o con un trastorno mental lo que implicaría canalizarla a una institución psiquiátrica para su valoración y tratamiento. Detectar si la usuaria ha pensado en atentar contra su vida. Algunos signos de alarma en caso de una ideación suicida son: Euforia tras un período de desesperanza, existencia de remordimientos, autocrítica exagerada, desesperanza, discurso con contenidos suicidas, elaboración de testamento o regalo de pertenencias.
 - Canalización a un refugio. En caso de que su vida corra peligro es necesario hacer el enlace con un refugio. Para evaluar el riesgo se deben detectar la frecuencia y la severidad de la violencia, los incidentes pasados de abuso de alta peligrosidad, el uso de alcohol y drogas en él, amenazas de muerte o una separación entre la pareja.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- V. La/el Psicóloga/o, llena el Formato de Contrato terapéutico. Con el objetivo de informar a la solicitante las condiciones bajo las cuales se otorgará el acompañamiento psicológico.
- VI. La/el Abogada/o brindará a las víctimas de violencia de género atención sobre sus derechos y alternativas legales en el caso de que la usuaria opte por intentar una acción legal se realizarán los procedimientos correspondientes. La psicóloga/o brindará atención psicológica con el objeto de detectar necesidades, valorar la situación para movilizar los recursos que cubran las posibles secuelas del hecho que le ha causado daño o por el cual solicita el servicio.
- Plan de Seguridad. Cuando la vida de la mujer corre peligro es importante crear junto con ella un plan de seguridad. Si ha decidido abandonar el hogar, es recomendable dar las siguientes recomendaciones:
 - Elegir un momento en que la situación en el hogar sea tranquila.
 - No dar ningún indicio de la intención de huida.
 - Conocer previamente los lugares a donde puede acudir.
 - No difundir la dirección del lugar en el que se va a alojar.
 - Evitar los lugares donde pueda encontrarse con el agresor.
 - Cambiar constantemente las rutas para ir y venir cuando salga de casa o del trabajo.
 - Informar a la escuela, la guardería, etcétera, sobre quién tiene autorización para recoger a sus hijos e hijas.
 - Desarrollar un plan de seguridad con los hijos e hijas para cuando no se esté con ellos.
 - Identificar a uno o más vecinos a quienes se pueda hablar y pedir ayuda.
 - Tener los documentos personales listos para llevárselos.
 - Siempre salir de la casa acompañada.
 - Tener los teléfonos de emergencia a la mano.
- VII. La usuaria se dirige a la Trabajadora Social para recibir la ficha de sugerencias, lo llena y lo deposita en el buzón.
- La Trabajadora Social se encarga de resguardar las fichas de sugerencia que fueron aplicadas a la usuaria.
- VIII. Con el fin de guardar la confidencialidad de las usuarias la psicóloga/o abogada/o resguardarán los Formatos Únicos de Atención y el Consentimiento informado.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- IX. La Trabajadora Social realiza llamadas telefónicas o las visitas domiciliarias pertinentes a las personas que recibieron atención Jurídica y/o Psicológica con la finalidad de darle seguimiento al proceso que por algún motivo haya sido interrumpido.

- X. La/el psicóloga/o y la/el abogada/o realiza los informes mensuales que serán entregados al Coordinador/a de los Centros de Atención a la Violencia (ver flujograma)

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Admisión

En esta etapa, preferentemente la trabajadora social, la/el psicólogo/a y la/el abogado/a, identifica el motivo de la consulta y determina si los hechos referidos por la persona solicitante constituyen violencia de género para su ingreso al servicio, registra los datos generales para la atención y determina la prioridad o urgencia de la misma.

Objetivos

- a) Garantizar la adecuada recepción de la persona solicitante, identificar el motivo de la consulta y orientarla respecto a los servicios ofrecidos.
- b) Derivar los casos que no constituyen violencia de género a las instituciones competentes.
- c) Registrar los casos en la entrevista inicial
- d) Derivar a las personas afectadas por hechos de violencia para su atención básica.
- e) Identificar los casos prioritarios o urgentes: personas que se encuentren en crisis emocional, urgencia de salud física y mental, situación de riesgo inminente o violencia física o sexual reciente. Derivarlos de inmediato para su atención.

Formas de Ingreso:

Para el ingreso es necesario detectar el caso de violencia de género. Puede hacerse:

Vía personal

La persona acude directamente a solicitar apoyo.

Indagar con la persona solicitante el motivo por el cual asiste.

Se le brinda la atención inmediata y/o se le agenda cita con el área correspondiente lo más pronto posible

Canalización

Vía oficio (Instituciones y OSC)

Recibir el documento por la vía que se presente: correspondencia, personal, sistema electrónico; señalando fecha y hora de recepción y si se presenta o no con anexos.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Establecer contacto telefónico o a través del sistema electrónico para confirmar la solicitud.

Brindar la atención o cita correspondiente de común acuerdo con la solicitante.

Vía pláticas preventivas-informativas

Cuando el personal brinda pláticas preventivas-informativas a las comunidades

Pautas de la atención:

El/la profesionalista solicita el nombre y datos generales de la usuaria, identifica el motivo de la consulta, sus necesidades y expectativas. Brinda información acerca de los servicios disponibles y determina si la persona es o no víctima de violencia, el o la responsable de la admisión debe solicitar autorización a la persona para registrar sus datos generales en la Entrevista inicial. Seguidamente el o la profesionalista orienta a la persona sobre las características y alcances del servicio, ruta a seguir y tiempos reales de espera. Debe dirigir a la persona hacia el lugar donde se va a realizar la atención básica o señalarle la zona en la que puede esperar, hasta que el servicio correspondiente solicite su ingreso.

El o la responsable de admisión prioriza la atención inmediata de las personas que se encuentren en crisis emocional, situación de riesgo inminente o abuso físico o sexual reciente o urgencia de salud física y mental. En este último supuesto, coordina inmediatamente a fin de acompañar a la persona a la institución correspondiente para la atención del caso.

Si las necesidades de la usuaria no son competencia de los servicios que ofrecen las Unidades (por ejemplo en delitos de alto impacto como secuestro, tortura, detención arbitraria, entre otros), se le deriva a otras instituciones que figuren en el directorio institucional, según su motivo de consulta.

Atención básica (primera vez)

Es la primera intervención profesional que recibe la usuaria y comprende las acciones dirigidas a orientar, contener, evaluar la situación de riesgo o daño y contribuir a su protección inmediata. La atención básica está a cargo de un/a profesional de psicología y un/a trabajador/a social, debidamente capacitados en temas de género, derechos humanos, violencia familiar y sexual y técnicas de intervención en situaciones de crisis.

La atención básica comprende las siguientes acciones:

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- ✓ Explorar el motivo de consulta.
- ✓ Escuchar con actitud abierta, objetiva y tolerante la problemática planteada por la usuaria, sin profundizar en el tema.
- ✓ Orientar respecto a la violencia vivida.
- ✓ Brindar alternativas frente a su problemática.
- ✓ Evaluar el riesgo en que se encuentra la usuaria y elaborar un plan de seguridad de ser necesario.
- ✓ Valorar inicialmente las alternativas de solución.
- ✓ Insertar a la usuaria, de acuerdo a su necesidad prioritaria, en un proceso de acompañamiento psicológico, brindarle acompañamiento legal gratuito y realizar gestión social para el fortalecimiento de sus capacidades y de su red familiar.
- ✓ Analizar durante la entrevista la situación social de la persona.
- ✓ El tiempo promedio para la entrevista de recaudación de datos es de 15 a 20 minutos.

Objetivo

La atención básica tiene como objetivo atender al pedido de ayuda de la usuaria respecto a la situación de violencia vivida, construyendo de manera conjunta una adecuada estrategia de abordaje del caso.

Atención Social

Valoración del riesgo

En los casos de violencia familiar o sexual la probabilidad de ocurrencia de un nuevo evento de violencia es alta, por eso es necesario que en todos los casos se valore la peligrosidad o riesgo en que se encuentra la usuaria a partir de la presencia o ausencia de factores de riesgo.

La trabajadora social debe analizar los siguientes factores para valorar el riesgo:

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Los antecedentes de violencia sufridos.
- La gravedad, intensidad y frecuencia de los actos violentos.
- Fantasías, ideas o intentos de suicidio o de daño a alguien más.
- Las características del agresor y la percepción que la persona tenga respecto de él.
- El grado de vulnerabilidad de la usuaria.
- La existencia o no de una red social y familiar.
- Los recursos emocionales con los que cuenta. A mayor sensación de indefensión, mayor el riesgo al que está expuesta.
- La identificación del agresor y si existen o no posibilidades de contacto o de relación con él.

Aunado a la presencia de alguno de los factores descritos anteriormente, se debe considerar el caso de alto riesgo:

- Consumo de sustancias psicoactivas por parte de la pareja.
- Aumento de la frecuencia e intensidad de los episodios violentos.
- Lesiones graves.
- Violencia hacia los hijos e hijas u otros miembros de la familia.
- Violencia sexual.
- Conducta vigilante o celos patológicos por parte del agresor.
- Intentos o amenaza de suicidio
- Posesión de armas o accesibilidad a las mismas por parte del agresor
- Uso o amenaza de uso de armas en episodios anteriores de violencia

En todos los casos se debe consignar en la entrevista inicial, el nivel de riesgo en que se encuentra la usuaria. En los casos en los que se detecte riesgo para la integridad o la vida se debe comunicar a los demás profesionales de inmediato y ejecutar el Plan de Intervención para casos de riesgo, que incluye en primer lugar la elaboración de un Plan de seguridad.

El Plan de Seguridad

Valorado el riesgo, se elabora conjuntamente un Plan de Seguridad de acuerdo al riesgo detectado. Con el objetivo de incrementar la protección de la usuaria.

Se informa a la usuaria de la situación de peligro en que se encuentra, indicarle que lo primero es su seguridad y plantear las posibles estrategias a seguir. En casos de violencia familiar en situación de alto riesgo, las alternativas son retirarse del hogar o quedarse en el domicilio. Se le indica que es posible también solicitar a la autoridad judicial que el agresor se retire del domicilio, mediante trámite llamado separación provisional.

Si la víctima decide no retirarse del domicilio:

- a) Preparar conjuntamente con la usuaria un plan de escape ante la sospecha de una agresión. Este plan debe ser conocido por los hijos e hijas y por las personas de apoyo con las que cuente. Indicarle que prepare una maleta o bolsa que contenga básicamente documentos, dinero y ropa.
- b) Indagar y ubicar redes de soporte familiar e involucrarlas en la seguridad.
- c) Indicarle que si no puede huir antes del inicio del ataque debe intentar pedir ayuda por
- d) cualquier medio: llamar a la policía, familiares, amigos, amigas o vecinos gritando tan alto como pueda.

Si decide retirarse del domicilio:

- a) Verificar conjuntamente con la persona sus redes de apoyo a fin de posibilitar su traslado a la casa de un familiar o de un/a amigo/a. Recomendarle que no comunique al agresor de su intención de retirarse o el lugar al que acude y que evite los lugares en los que pueda encontrarse con él.
- b) En el caso de que la persona no cuente con redes, se debe coordinar su ingreso a un refugio.

Estrategias de afrontamiento: Denuncia

Una de las medidas más urgentes de afrontamiento de la violencia de acuerdo al riesgo detectado, es la toma de decisión sobre la denuncia.

Se debe realizar un análisis de la motivación de la víctima para denunciar o no, así como de los factores internos y externos que no le permiten tomar decisiones al respecto.

Se debe considerar entre las motivaciones para no denunciar:

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Miedo a las represalias del agresor al enterarse de la denuncia.
- Sentimientos de culpa y vergüenza.
- Justificación de la violencia como defensa frente a lo doloroso de la experiencia.
- Estado de shock frente a la violencia ocurrida.
- Sentimientos ambivalentes de pena, cólera, tristeza, cariño, que generan confusión.
- Temor a la reacción de familiares y del entorno social.
- Dependencia emocional o económica con el agresor.
- Experiencias negativas en denuncias anteriores.
- Falta de confianza en la denuncia y el proceso legal como una alternativa de salida frente a la violencia.

Es muy importante que sea la usuaria por la violencia quien tome sus decisiones en todo momento: nunca se debe tomar una decisión por ella.

Plan de Atención en casos de alto riesgo:

- a) Informar a la persona de la situación de peligro en que se encuentra y plantear las posibles estrategias a seguir.
- b) Elaborar el Plan de seguridad.
- c) Informar a la usuaria sobre la existencia del refugio para mujeres, así como sus hijos e hijas, en situación de violencia extrema
- d) El/la abogada/o debe solicitar las medidas de protección pertinentes, precisando los indicadores de riesgo detectados.
- e) El equipo de profesionales realiza el seguimiento del caso y consigna la
- f) información en la Entrevista inicial. Dicho seguimiento se realiza dentro de los períodos de: una semana, un mes y tres meses.
- g) El personal inserta el caso para el patrocinio legal, acompañamiento psicológico, gestión social fortalecimiento de redes socio-familiares.

En todos los casos en los que se requiera canalizar a la usuaria a otros servicios públicos u organizaciones de la sociedad civil, que brindan servicios de atención a la violencia, es imprescindible establecer coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales para la atención especializada y oportuna de las personas afectadas.

En casos graves o urgentes, se debe brindar acompañamiento y realiza las coordinaciones de manera directa, luego de la derivación de la víctima a servicios complementarios, se verifica que haya accedido a los servicios referidos y al resultado de los mismos como parte de la estrategia de caso planteada.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Integración de expediente

Al término de la entrevista con la usuaria

Revisar que todos los datos solicitados en El formato único estén cubiertos y con la firma del responsable al calce, así como de la usuaria

Anexar la copia del formato de canalización en caso de haber sido utilizado

Anexar, si se da el caso, los formatos con los datos completos, de las entrevistas subsecuentes

Anexar oficios u otros documentos dirigidos a la institución y que la persona haya entregado

Base de datos¹¹

Para el archivo computarizado

Asignar el número consecutivo que corresponda al expediente.

Integrar los datos de la entrevista inicial en la base de datos computarizada.

Anexar la entrevista inicial en el expediente correspondiente para su archivo

Integrar los datos de la entrevista subsecuente en la base de datos computarizada.

Trabajo Social

El objetivo del área de trabajo social es, contribuir con el trabajo interdisciplinario que se realiza durante la atención psicológica y/o jurídica, complementando las acciones que se realizan en atención y beneficio de la misma. Las vertientes de acción de esta área son: la atención de primer impacto, el seguimiento de casos, atención del área lúdica y el concentrado de información sobre la satisfacción del servicio prestado. Para dicho efecto se entenderá por:

- Atención de primer contacto: Entrevista inicial realizada a la usuaria para determinar el tipo de atención que requiere (Jurídica y/o Psicológica).

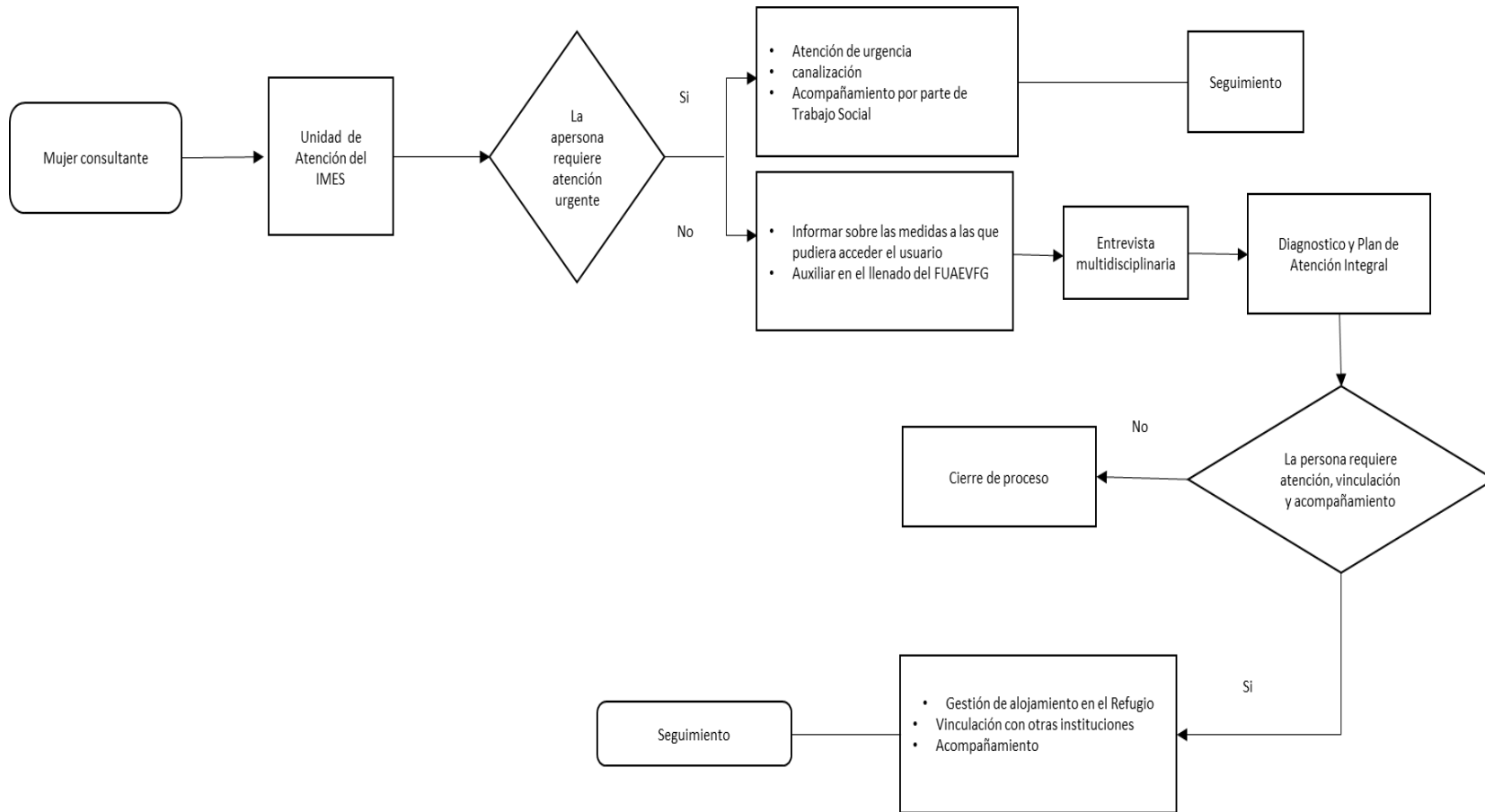
¹¹ Esto aplica una vez que el IMES libere la plataforma o sistema electrónico para la gestión de la información de las usuarias atendidas

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Seguimiento de casos: La indagación de los motivos de abandono del servicio así como la recopilación de información que complemente el trabajo interdisciplinario.
- Concentrado de información sobre la satisfacción del servicio prestado: Obtención de la información relativa a la satisfacción del servicio para elaborar un concentrado que dará lugar al análisis y evaluación por parte de la instancia correspondiente del IMES.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Flujograma de Trabajo Social



Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Atención psicológica

Tiene como objetivo brindar apoyo psicológico a la usuaria, promoviendo un rol activo en la solución de su problemática.

Primera atención psicológica

En esta primera atención se realiza la función de evaluación y diagnóstico inicial de la usuaria por hechos de violencia de género que debe consignarse obligatoriamente en la Entrevista inicial. En esta etapa se abordan los siguientes indicadores: físicos, cognitivos, emocionales y comportamentales, impresión diagnóstica, acciones realizadas y el tipo de intervención a realizarse.

Objetivos

- ✓ Brindar alivio al estado emocional de la persona y facilitar un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de la misma.
- ✓ Ampliar la información obtenida en el proceso de admisión y conocer con mayor profundidad la problemática, para lo cual se debe explorar sobre la historia de vida, los antecedentes de la violencia, el impacto de la experiencia vivida, los recursos y estilos de afrontamiento con los que cuenta la persona.
- ✓ Realizar la evaluación del caso que permita construir una adecuada estrategia de trabajo respondiendo al pedido de ayuda de la usuaria.
- ✓ Brindar información y orientación especializada sobre su problemática, derechos, recursos a los que puede apelar y las alternativas con las que cuenta para enfrentar la situación (terapia, proceso legal) incluidas las derivaciones correspondientes.

Si se advierte la existencia de algún trastorno psicopatológico de gravedad que deba ser atendido en una institución especializada, el o la psicóloga/o realiza la derivación correspondiente.

Características:

La entrevista debe ser realizada por el personal de psicología debidamente capacitado en temas de género, derechos humanos, violencia y manejo de técnicas de entrevista.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

La sesión dura aproximadamente de 30-45 minutos. Se brindará como mínimo seis sesiones

El personal de psicología hace ingresar a la persona al lugar donde se debe realizar la atención; la saluda, le ofrece asiento y se presenta informando su nombre y profesión.

Luego explica los objetivos y alcances del servicio, evitando crear falsas expectativas e indica el tiempo aproximado de la atención.

Es importante proporcionar información sobre la dinámica de la violencia, consecuencias, mitos y prejuicios, círculo de la violencia, sentimientos característicos, derechos de la persona, procedimientos legales e instancias a las que puede acudir.

En todo momento se debe reconocer lo difícil que debe ser para la usuaria hablar de lo vivido y valorar el pedido de ayuda como un recurso personal que expresa sus ganas de superar o terminar con la violencia que vive.

Mensajes

Es importante hacer llegar a la usuaria los siguientes mensajes:

- Que se cree su versión y que es el abordaje será profesional.
- Que nada justifica un hecho de violencia.
- Que la violencia es exclusiva responsabilidad del agresor.
- Que no debe pretender cambiar el comportamiento del agresor. Las disculpas o promesas generalmente son parte del ciclo de la violencia.
- Que existen diversas formas de violencia, además de la física.
- Que la violencia familiar en particular tiene una dinámica propia (círculo de la violencia) y está legitimada por mitos y prejuicios.
- Que se reconoce lo difícil que es para la usuaria hablar de lo vivido y que se valora el pedido de ayuda como un recurso personal que expresa sus ganas de superar o terminar con la violencia que vive.
- Que los efectos de la violencia pueden ser perjudiciales para ella y sus hijos e hijas, aun cuando no sean testigos de lo que sucede.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Que no está sola y que se le brindará apoyo y protección.
- Que se respetarán sus decisiones. Que no se le retirará el apoyo, porque puede no estar preparada para tomar algunas decisiones; sin embargo, es esencial no reforzar la conducta de regreso a la situación de peligro.
- Que la violencia atenta contra los derechos humanos y que las leyes la protegen.
- Que tiene derechos como persona, así como derecho a acceder procedimientos legales y demás instancias estatales de apoyo.

Condiciones generales y pautas para la entrevista:

- Se debe permitir que la persona se exprese con amplitud y escuchar con atención lo expresado y mantener el contacto visual de tal forma que genere tranquilidad y confianza. La usuaria debe sentirse valorada y segura.
- No hacer gestos o expresiones de desaprobación, ni reaccionar con sorpresa o disgusto. No utilizar frases como “¿Qué ha hecho para que la maltrate?”, “¿Por qué lo permite?”, “¡yo nunca dejaría que me pase!”. Estas expresiones refuerzan en la usuaria su sentimiento de debilidad y menoscaban su autoestima.
- Cambiar el uso del ¿por qué? por ¿cómo así? El ¿por qué? tiene una connotación de cuestionamiento y de confrontación que pueden hacer sentir a la persona que está siendo juzgada.
- No se debe hacer sentir a la persona, culpable de la violencia, ni se emiten juicios sobre su conducta, ni se debe dudar de la veracidad del relato.
- Se debe abordar directamente el tema de violencia preguntando con tacto y cautela.
- No revictimizar, asumiendo un papel de nulidad en las consultantes, partiendo de que las condiciones derivadas de la violencia pueden ser trascendidas.
- Se debe respetar el proceso de reconocimiento y salida de la violencia y no debe forzar ni presionar la toma de decisiones por parte de la usuaria. **Nunca se debe tomar decisiones por la usuaria.** Sin embargo, si identifica situaciones de riesgo deben ser señaladas como parte de la prevención y el cuidado en la atención.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- El silencio, la distracción y la falta de consideración o de interés al relato constituyen un agravio a la persona.
- No se debe dar la sensación de que todo se va a arreglar fácilmente.
- En caso de violencia familiar no se debe recomendar terapia de pareja ni mediación familiar, ni ningún tipo de tratamiento en donde la víctima deba establecer una relación con el agresor.
- Promover en la persona un rol activo en la solución de su problemática.
- Explorar sobre sus recursos internos y externos, como redes de soporte familiar, amigos/as de confianza.
- Examinar la existencia de algún trastorno psicopatológico de gravedad que deba ser atendido en una institución especializada. En tal caso se debe realizar la canalización correspondiente.

Intervención en crisis:

Se realiza frente a un estado de crisis, es decir, cuando una persona se encuentra viviendo una experiencia en su vida que parece ser insuperable con los métodos usuales de resolución de problemas que ha utilizado en el pasado. Vive un periodo de desorganización y de alteración durante el cual intenta diferentes soluciones, sin tener los resultados que le permitan superar la experiencia.

Al hablar de la violencia familiar, la crisis es vivida por la persona cuando encuentra que los métodos usuales con los que enfrentaba la violencia no están siendo eficaces, y busca ayuda. La crisis es también una oportunidad que permite a la persona tomar conciencia del daño y el riesgo en el que se encuentra.

Las personas en crisis suelen presentar síntomas: ansiedad, sentimientos de desamparo, confusión, cansancio, síntomas físicos y desorganización en el funcionamiento de sus actividades familiares, laborales y sociales.

Objetivos:

- Restablecer el equilibrio emocional de la persona.
- Fortalecer los recursos emocionales de la persona para hacer frente a la situación de violencia vivida.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Pautas para la intervención en crisis

- ✚ Realización de contacto psicológico y establecimiento de la alianza terapéutica

Se basa en la empatía, la escucha y el reconocimiento de la experiencia de la persona. Se le invita a que cuente el motivo de la consulta, sus afectos y su conducta frente a la violencia vivida. La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad.

- ✚ Analizar las dimensiones del problema

El análisis se realiza a partir de la historia de la experiencia, explorando sobre hechos relacionados con la situación ocurrida con anterioridad, el momento en que se dio la violencia y las eventuales dificultades que se encuentra para enfrentar dicha situación: "quién, qué, dónde, cuándo, cómo". Se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo.

- ✚ Sondar las posibles soluciones

Se identifican las posibles soluciones inmediatas y los pasos para lograrlo, así como aquellas de mediano plazo. Con esto se lleva a la persona en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Se deben analizar los obstáculos para lograr estas soluciones.

- ✚ Asistir en la ejecución de pasos concretos

Se facilita alguna acción concreta que signifique una decisión inicial para enfrentar la situación de crisis; por ejemplo, acudir a un refugio, realizar una denuncia por violencia, etc.

- ✚ Seguimiento para verificar el progreso

Se realiza a partir de los pasos planteados como parte de la resolución de la crisis. Por ejemplo, seguimiento a la derivación a la atención especializada.

Canalización (En caso de requerirse el inicio de un tratamiento psicológico)

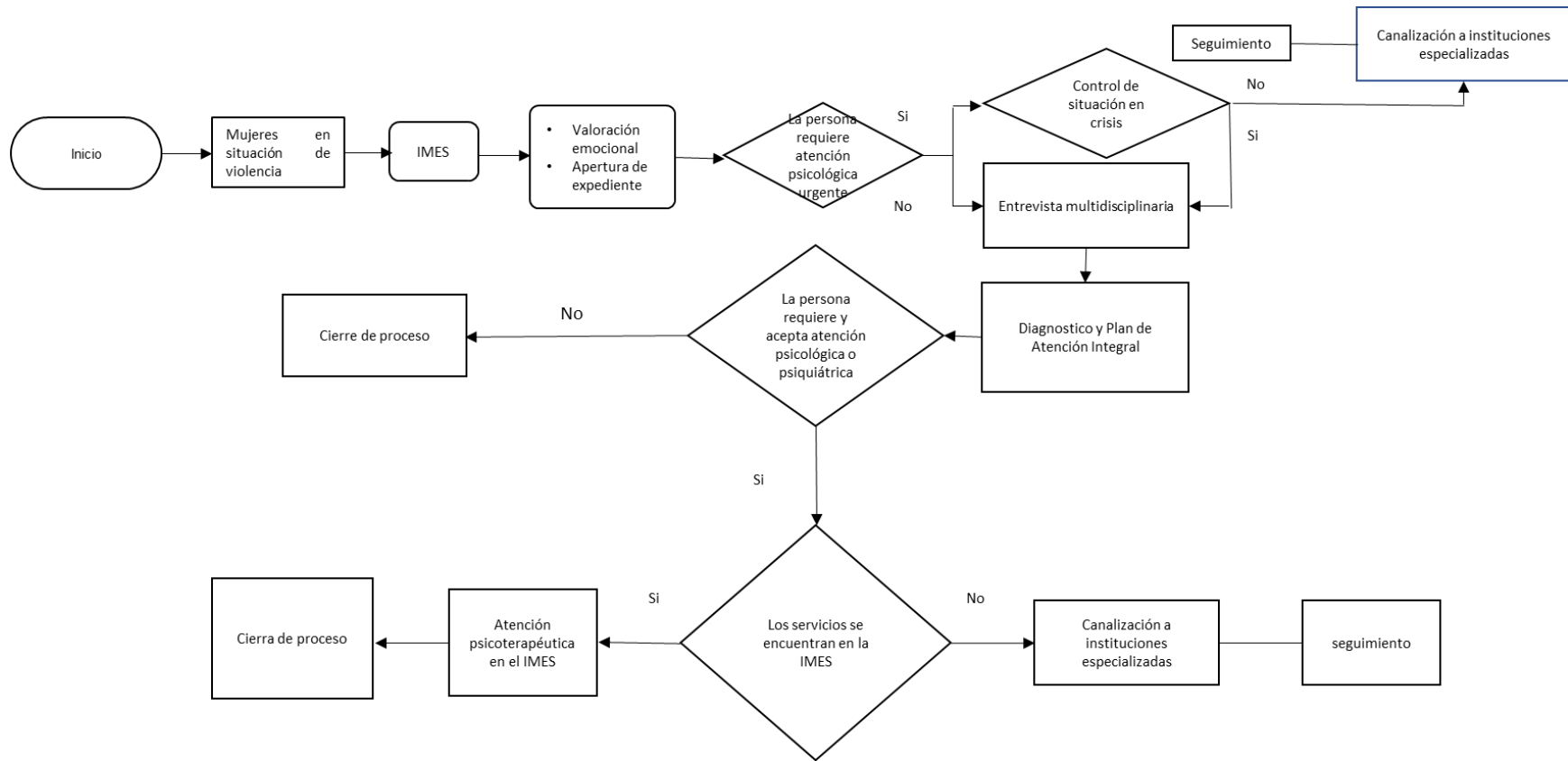
- Confirmar con la usuaria su necesidad de requerir tratamiento psicológico.
- Determinar el servicio requerido: tratamiento individual, grupal, familiar, psiquiátrico, entre otros.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios.
- Informar a la usuaria sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
- Establecer enlace telefónico con la Institución seleccionada para la coordinación en el seguimiento del caso.
- Llenar el formato oficial de canalización con los datos correspondientes, asignando el número consecutivo que le corresponda, sacando un duplicado en fotocopia.
- Entregar a la persona el formato de canalización en original y solicitar firme de conformidad en la copia del mismo.
- Asegurar que la persona tenga la información completa y correcta.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Flujograma de atención psicológica



Atención jurídica

Tiene como objetivo fundamental la protección y defensa de los Derechos Humanos de la usuaria, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción de los agresores y el resarcimiento del daño.

Servicios:

- Brindar la orientación y/o asesoría legal subsecuente cuando la usuaria acompañe documentos necesarios para la tramitación de un juicio, solicite revisión de documentos y/ o ampliar la información revisada en la primera entrevista.
- Iniciar el/los proceso/s judicial/es que la usuaria requiera de acuerdo a su necesidad
- Revisión del expediente judicial ante los juzgados.
- Llamada telefónica a la usuaria para informarle sobre su proceso judicial.
- Realizar el cierre de la entrevista asegurando que la persona tenga la información correcta y completa.
- Llenar el formato de entrevista subsecuente

Asistencia jurídica

En caso de que la usuaria manifieste su interés de ejercer alguna acción legal.

- Confirmar con la persona su necesidad de requerir servicios de asistencia jurídica.
- Determinar el servicio requerido: presentación de denuncias, querellas y/o demandas.
- Solicitar a la persona los documentos necesarios para demandar, recabar los datos del demandado, explorar si la persona cuenta con pruebas de los hechos que fundamentan su acción y en su caso, solicitárselas: documentos públicos o privados, fotografías, grabaciones, dato de testigos (nombres y domicilios), etc.
- Agendar cita para que la usuaria haga entrega de dichas pruebas y/o documentos.
- Revisar si es necesario, auxiliar a la persona en la recolección de los documentos o pruebas que requiere, mediante las gestiones o canalizaciones que corresponda según el caso.

Cuando se cuente con toda la información y documentación necesaria.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Redactar la demanda o querella.
- Agendar cita para que la usuaria acuda a firmar la querella o demanda o para acompañarle a presentar denuncia por comparecencia ante el Ministerio Público.
- Desahogar la cita agendada con la persona, dándole a leer o dándole lectura a la demanda o querella, asegurándose que ella comprende el contenido y lo acepta.
- Realizar las modificaciones que la interesada indique, si se da el caso.
- Comprobar que los datos de actora y demandado son correctos, que la descripción de los hechos es fiel a la realidad o vivencias de la persona.
- Asegurar, en caso de ser denuncia o demanda por violencia familiar de relacionar los hechos con el daño físico y/ o psicológico que presente la persona y una vez hecho lo anterior, recabar la firma de la interesada en todos los ejemplares de la promoción.
- Presentar la demanda o querella ante la autoridad correspondiente.
- Continuar la secuela del procedimiento legal hasta donde la duración del programa lo permita.

Consideraciones generales:

Toda intervención legal debe:

- a) Considerar el problema de la usuaria no solo como un caso legal, sino como una situación humana.
- b) Considerar que cada caso tiene matices diferentes que implican la construcción de una estrategia legal personalizada y acorde con las necesidades de la usuaria
- c) Tener en cuenta que muchas mujeres abandonan los procesos legales e inclusive se arrepienten antes de iniciarlo. Por lo que no debe juzgar ni culpabilizar a la usuaria.
- d) Patrocinar los casos de violencia familiar y procurar la culminación satisfactoria de los mismos.
- e) Llevar un registro actualizado de los expedientes en trámite según formato anexo.
- f) Solicitar las medidas de protección pertinentes con la finalidad de salvaguardar la integridad física, psicológica y sexual de la víctima.

Canalización (En caso de que la persona manifieste su interés por ejercer alguna acción legal no relacionada con violencia familiar)

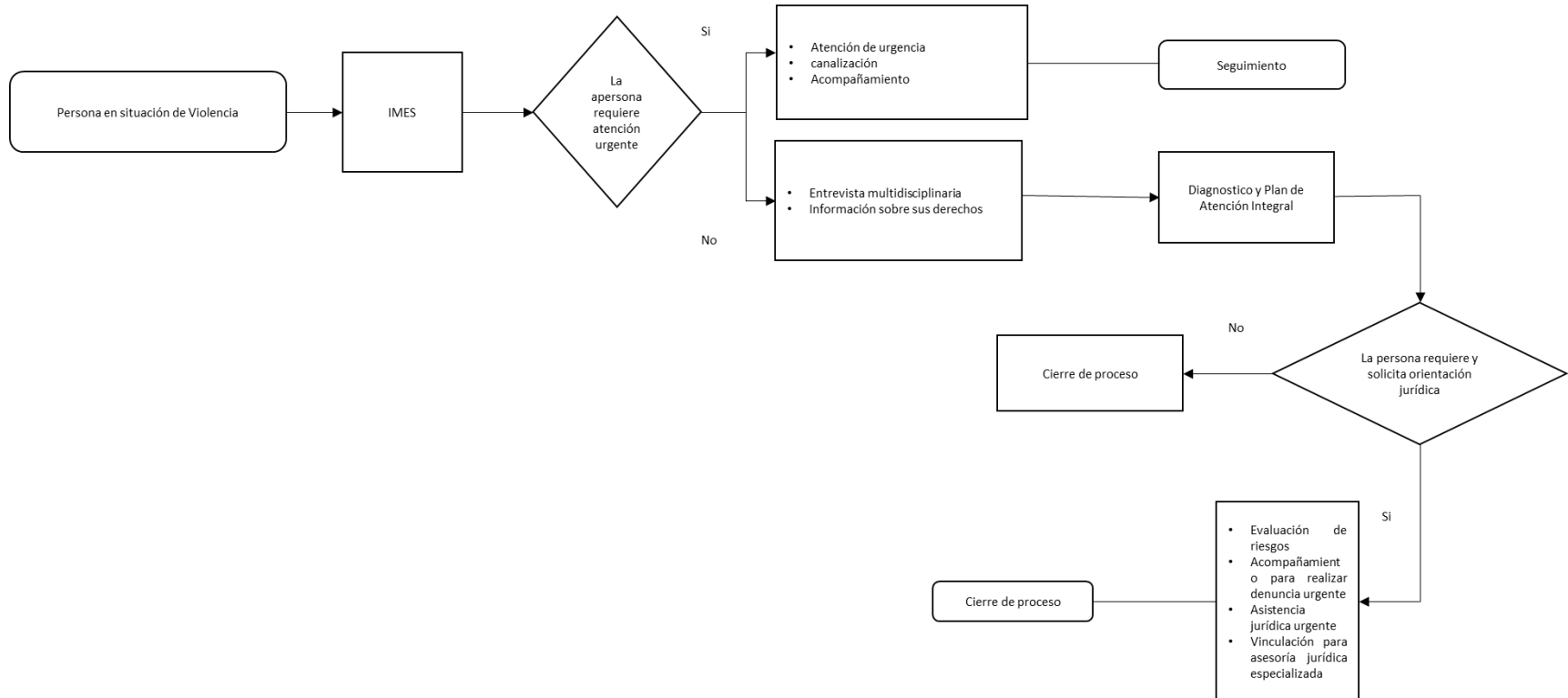
- Confirmar con la persona su necesidad de requerir servicios jurídicos de otra índole.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Determinar el servicio requerido: presentación de denuncias, querellas y/o demandas.
- Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios.
- Informar a la persona sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
- Establecer enlace telefónico con la Institución seleccionada para la coordinación en el seguimiento del caso.
- Llenar el formato oficial de canalización con los datos correspondientes, asignando el número consecutivo que le corresponda, sacando un duplicado en fotocopia.
- Entregar a la persona el formato de canalización en original y solicitar firme de conformidad en la copia del mismo.
- Asegurar que la persona tenga la información completa y correcta.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Flujograma de atención jurídica



Capacidad Técnica del IMES

Área legal

Título del puesto: Abogada/o

Misión del puesto: Brindar orientación, asesoría y asistencia legal a las usuarias que soliciten el servicio, así como coadyuvar en la instrumentación y coordinación de acciones.

Funciones principales:

- ✓ Coadyuvar a la integración, coordinación e instrumentación de acciones y programas de prevención jurídica, que impulsen el desarrollo integral de las mujeres y niñas.
- ✓ Coadyuvar a la realización de acciones de coordinación interinstitucional para prevenir y erradicar la violencia familiar y garantizar el respeto a los derechos de las mujeres.
- ✓ Desempeñar las funciones y comisiones que su superior inmediato le encomiende, manteniéndolo informado sobre el desarrollo de las actividades.
- ✓ Brindar orientación, asesoría y asistencia jurídica a las personas que asistan a las unidades de atención del IMES solicitando el servicio.
- ✓ Revisar, analizar y aplicar en el desempeño de su trabajo los instrumentos legales internacionales, nacionales y locales relacionados con las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- ✓ Elaborar los informes de actividades.

Requerimientos del puesto:

- Escolaridad: Licenciatura en Derecho
- Especialidad en materia civil y familiar
- Experiencia mínima 3 años
- Conocimientos de derecho, derechos humanos, género, legislación, justicia, trabajo en equipo, manejo de grupos.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- Habilidades en asertividad, comunicación efectiva, alta autoestima, responsabilidad, liderazgo, alta tolerancia a la frustración, actitud afable y cortés.

Área psicológica

Título del puesto: Psicóloga/o

Misión del puesto: Brindar un espacio de contención y apoyo a las mujeres que viven una situación de violencia.

Funciones principales:

- ✓ Desarrollar el programa de intervención de crisis en cada una de las personas que asistan a solicitar el servicio.
- ✓ Canalizar a las mujeres que requieran de tratamiento psicológico a las instancias correspondientes.
- ✓ Desempeñar las funciones y comisiones que su superior inmediato le encomiende, manteniéndolo informado sobre el desarrollo de las actividades.
- ✓ Coadyuvar a la realización de acciones de coordinación interinstitucional para prevenir y erradicar la violencia familiar y garantizar el respeto a los derechos de las mujeres.
- ✓ Coadyuvar en la integración, coordinación e instrumentación del programa estatal de prevención y atención integral de la violencia familiar.

Requerimientos del puesto:

- Escolaridad: Lic. En Psicología clínica
- Especialidad en técnicas de intervención en crisis.
- Experiencia mínima 3 años
- Conocimientos en psicoterapias breves y de emergencia, terapia de pareja, terapia de grupos, género, violencia familiar, maltrato infantil, etc.
- Habilidades en asertividad, comunicación efectiva, alta autoestima, responsabilidad, liderazgo actitud afable y cortés.

Área de trabajo social

Título del puesto: Trabajador/a social

Misión del puesto: Brindar asistencia a las mujeres que vivan una situación de crisis familiar y que requieran de atención social.

Funciones principales:

- ✓ Coadyuvar a la realización de acciones de coordinación interinstitucional para prevenir y erradicar la violencia familiar y garantizar el respeto a los derechos de las mujeres.
- ✓ Desempeñar las funciones y comisiones que su superior inmediato le encomiende, manteniéndolo informado sobre el desarrollo de las actividades.
- ✓ Coadyuvar en la integración, atención integral y seguimiento de los casos de mujeres en situación de violencia
- ✓ Canalizar a las personas que requieran de tratamiento especializado a las instancias correspondientes.

Requerimientos del puesto:

- Escolaridad: Licenciatura. en trabajo social
- Especialidad en técnicas de asistencia social
- Experiencia mínima 3 años
- Conocimientos en género, violencia familiar, maltrato infantil, desarrollo comunitario, etc.
- Habilidades en asertividad, comunicación efectiva, alta autoestima, responsabilidad, liderazgo, alta tolerancia a la frustración, actitud afable y cortés.

Medidas de seguimiento

Se entiende por seguimiento de caso a las atenciones brindadas a la usuaria posterior a la fecha de ingreso por primera vez ya sea física o técnicamente a través de citas posteriores en el centro de atención, visitas domiciliaria o llamadas telefónicas a la usuaria o a instituciones que puedan apoyar con posibles gestiones o gestiones pendientes para complementar el servicio brindado a la usuaria y su situación corresponda exclusivamente a violencia familiar.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

El seguimiento de caso será documentado a través de fichas informativas, reportes de atención, fotografías, formatos de visitas domiciliarias (Anexo 2).

Cuando la usuaria haya sido dada de alta en el área psicológica, haya concluido su trámite legal y no tenga pendiente ninguna gestión social dentro del centro de atención se aplicara una evaluación del servicio proporcionado dentro de la semana posterior a la conclusión de los servicios.

Una vez aplicada a la usuaria la evaluación del servicio, el expediente será guardado dentro del archivo temporal del centro de atención por un periodo no mayor a 2 años y se deberá realizar un seguimiento de caso cada 6 meses dentro de la duración del archivo temporal para obtener información comparativa del avance y erradicación o reincidencia de los eventos de violencia.

Se entiende por rescate de caso a la investigación realizada hacia la o las usuarias que abandonaron su proceso en cualquiera de las áreas de atención (jurídico, psicología o trabajo social) por un periodo mayor o igual a 3 meses, a través de llamadas telefónicas y su situación corresponda exclusivamente a violencia familiar.

Debe realizarse la llamada telefónica teniendo en cuenta el nivel de riesgo en el que se encuentra la usuaria, procurando auxiliarse de los datos proporcionados en el reporte de atención en los aspectos de horario de la llamada y presencia del agresor al momento de la llamada.

El propósito de la llamada será para investigar el motivo de deserción de la usuaria hacia el servicio o proceso que estaba llevando dentro del centro de atención e invitarla a darle continuidad a dicho proceso.

El rescate de caso será considerado como baja cuando a pesar de la invitación de continuidad del proceso de atención la usuaria se niegue a continuar recibiendo el apoyo por parte del centro de atención.

Visita Domiciliaria:

La visita domiciliaria será aplicada en casos especiales en donde se requiere de investigación a profundidad de la situación de la usuaria que requiere el servicio y que por algún motivo ya sea de salud o familiar, no le sea posible acudir a las instalaciones del centro de atención, empleando el formato de visita domiciliaria que contiene los datos generales, ubicación del domicilio, características de la vivienda, de la colonia y de la situación y tomando fotografías de la vivienda.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

La visita domiciliaria debe ser aprobada previamente por el área de coordinación del centro de atención a donde se pertenezca.

La visita domiciliaria debe ser aplicada siempre por el profesional del área de trabajo social y debe acompañarse de alguna otra persona del área del centro ya sea de atención o administrativo para propia seguridad de ambas personas.

Conclusiones

La violencia de género impacta a las personas en el ámbito individual, en tanto que genera frustración e impotencia por la asignación de roles que limitan la posibilidad de realizar un proyecto de vida singular ajustado a los deseos y expectativas individuales:

- en cuanto al aspecto social, genera desigualdades ya que el tejido social, económico, científico y cultural se organiza en espacios absolutamente diferenciados para unas y otros y restringidos a sus respectivos roles y el espacio público está asignado a los hombres como ámbito de poder, mientras que el espacio doméstico está asignado a las mujeres y es un ámbito que carece de poder;
- en el aspecto ético genera injusticia ya que los sujetos sin proyección pública (mujeres) no intervienen en el pacto social y se priva a los sujetos sin proyección doméstica (hombres) de los valores derivados de tal experiencia (valores de paz);
- en el aspecto cultural, genera predominio de los modelos con proyección pública (masculinos) invisibilizando las aportaciones que se producen en lo doméstico (femenino);
- en el aspecto económico, se genera dependencia de los sujetos que son excluidos de los sistemas de producción (las mujeres) respecto a los bienes obtenidos por los sujetos que sí participan plenamente en esos sistemas (los hombres);
- en el aspecto laboral, dado que se produce dificultad a las mujeres para participar en unas estructuras ajustadas a un único modelo de organización social;
- en cuanto al aspecto político, origina una falta de representatividad política de los sujetos no reconocidos social, ético, cultural, económica y laboralmente; es decir, las mujeres;
- en el aspecto de la salud, los criterios se establecen desde los parámetros del cuerpo del hombre, como modelo referencial y genérico, patologizando algunos aspectos inherentes a la sexualidad de las mujeres (síndrome premenstrual, complicaciones del embarazo, parto y/o puerperio y menopausia) y ocultando algunas patologías que afectan específicamente a las mujeres.

El aislamiento en el que se mantienen las mujeres que viven en situación de violencia, les impide percibir formas alternas de vida y de relaciones interpersonales. La comprensión de estos efectos de la violencia es crucial para quienes prestan servicios, ya que ubica el problema en su justa dimensión y evita, ya sea la minimización del

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

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

Las percepciones de riesgo de las mujeres que acuden a solicitar apoyo deben ser consideradas con mucha seriedad para el diseño de las medidas de protección y seguridad que deban tomarse. Por todo lo anterior, los programas y acciones para la prevención y atención de la violencia familiar, sexual y contra las mujeres deben contribuir a eliminar sus causas, atenuar las condiciones que la favorecen y prevenir los factores de riesgo, mediante una infraestructura de apoyo que proporcione a las mujeres que se encuentran en situación de violencia las condiciones mínimas para remontar su situación; por ejemplo, informarlas sobre sus derechos y brindarles alternativas de asesoría legal y apoyo psicológico; enlazarlas con las instituciones de atención existentes como refugios, oficinas de atención a la mujer y organizaciones no gubernamentales especializadas e, incluso, explorar las alternativas de obtención de ingresos y capacitación para lograr su autonomía económica.

Glosario

Acciones afirmativas o positivas.- Conjunto de medidas destinadas a corregir las diferencias de trato social entre hombres y mujeres. La ONU sostiene que la adopción de medidas especiales de carácter temporal, encaminadas a acelerar la igualdad de hecho entre el hombre y la mujer, nunca podrá considerarse como un acto discriminatorio hacia los hombres.

Ámbitos: Familiar, Laboral, Docente, en la comunidad y en las Instituciones Públicas y Privadas.

Androcentrismo.- Es tomar al hombre como medida de todas las cosas; se da cuando un estudio, análisis o investigación se enfoca desde la perspectiva masculina únicamente, presentando la experiencia y las necesidades de los hombres como centrales a la experiencia humana (como válida para ambos sexos) y por tanto la única relevante, la única importante (Ferro).

Arquetipos.- Modelos referenciales primarios, originales, que sirven de modelo al entendimiento y a la voluntad de las personas, por ejemplo: parirás con dolor, ganarás el pan con el sudor de tu frente.

Asesoría legal.- Proporcionar información legal, específica y personalizada, a personas que plantean problemas legales concretos.

Asistencia legal.- Prestar servicios jurídicos para el análisis de casos específicos de problemas legales e incluye la elaboración, presentación y seguimiento de denuncias, querellas y demandas

Atención.- Conjunto de acciones y servicios especializados de índole social, médica, psicológica, jurídica, de seguridad pública y de procuración e impartición de justicia que puede ser integral, jurídica, médica y psicológica.

Condición de la mujer.- Factores y mecanismos sociales, económicos y culturales que mantienen a la mujer en una situación desventajosa y subordinada en relación con el hombre.

Discriminación.- Según la ONU, es la distinción, exclusión o preferencia que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

El valor del trabajo.- No obstante su importancia, al trabajo reproductivo –se refiere a las estrategias de sobrevivencia familiar que regularmente hacen las mujeres: transmisión de la cultura, crianza y cuidado de infantes, procuración alimenticia y de salud, administración de recursos, entre otros- no se le da el mismo valor que al productivo, lo que se refleja en el hecho de que no se le reconoce como trabajo real. Se considera que las mujeres no trabajan cuando su trabajo no genera ingresos (Carbajal y Barrón, 1998).

Empoderamiento.- Término acuñado por los movimientos feministas y de mujeres para descubrir el proceso de toma de consciencia de género, su consecuente toma de posición con respecto al poder ejercido por las sociedades patriarcales y el accionar personal y colectivo, para apropiarse y asumir el ejercicio del poder, entendido como “poder hacer”.

Estereotipo.- Modelo referencial histórico temporal, imagen mental muy simplificada (por lo general) de alguna categoría de personas, institución o acontecimiento, que es compartida en sus características esenciales por un gran número de personas con carácter inmutable. Frecuentemente los estereotipos van acompañados de prejuicios, esto es, de una predisposición favorable o desfavorable hacia cualquier miembro de la categoría en cuestión

Estereotipos de género.- También son referidos como estereotipos sexuales y reflejan las creencias populares sobre las actividades, los roles, rasgos, características o atributos que caracterizan y distinguen a los hombres de las mujeres.

Equidad.- Su acepción está vinculada totalmente al ámbito de la justicia: equidad es la cualidad de los fallos, juicios o repartos en que se da a cada persona según corresponda a sus méritos o deméritos.

Familia.- Conjunto de dos o más personas que viven o hayan vivido juntas, con lazos de consanguinidad, de afinidad, civil o de confianza; donde se desarrollen las funciones de subsistencia, afecto, protección y socialización.

Género.- Conjunto de ideas, creencias, representaciones y atribuciones sociales construidas en cada cultura tomando como base la diferencia sexual. A este concepto se le ha dado un uso equivocado y se ha reducido a un concepto asociado con el estudio de aspectos relativos a las mujeres. Es importante señalar que el género afecta tanto a hombres como a mujeres, que la definición de feminidad se hace en contraste con la de masculinidad, por lo que el género se refiere a aquellas áreas –tanto estructurales como ideológicas- que comprenden relaciones entre los sexos

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Generador de la violencia.- aquella persona que por acción u omisión ejerce directa o indirectamente agresiones físicas, psicológicas, emocionales, sexuales, sociales o patrimoniales.

Intervención en crisis.- Formas de intervención terapéutica de corta duración y objetivos limitados centrados en la resolución preventiva de una desorganización psicológica, causada por la acción de estresores importantes y/o psicológicamente significativos al actuar sobre la persona que se encuentra en estado de vulnerabilidad psicológica

Masculinidad.- Asociada a la reproducción y creatividad, se sitúa en el espacio y en el acto público y privado, implica la posibilidad de generar un proyecto de vida personal y social autónomo, domina el lenguaje (medio para dar cuenta de la realidad y construir el pensamiento

Orientación legal.- proporcionar información legal en lo general a personas interesadas en los temas legales.

Orientación psicológica.- Es una ayuda profesional que se brinda a aquellas personas que por alguna circunstancia no pueden dar una respuesta adecuada a una situación que les desorganice, como crisis familiares, laborales, escolares, etc. y comienzan a sentir ansiedad u otros síntomas molestos.

La orientación psicológica es de carácter preventivo y se aplica cuando la problemática o situación es más bien circunstancial y sus efectos sobre el funcionamiento psicosocial de la persona no han adquirido una connotación de cierta cronicidad o de estabilidad

Prevención.- Conjunto de acciones orientadas a evitar que se presente la violencia familiar, limitar el daño o que afecte a otras personas y que puede ser de cualquiera de las siguientes:

a) Primaria: acciones de educación, orientación, información y difusión encaminadas a evitar que se presente el problema;

b) Secundaria: acciones encaminadas a limitar el daño, detección temprana, diagnóstico oportuno y manejo adecuado; y

c) Terciaria: acciones encaminadas a evitar que el problema afecte a otros miembros de la familia y la comunidad, así como el manejo de las consecuencias e incluye la rehabilitación

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Patriarcado.- Es el poder de los padres: un sistema familiar, social, ideológico y político mediante el cual los hombres, por la fuerza, usando la presión directa o por medio de símbolos, ritos, tradiciones, leyes, educación, el imaginario popular o inconsciente colectivos, determinan qué funciones pueden desempeñar las mujeres

Perspectiva de género.- Herramienta de análisis que nos permite identificar las diferencias entre hombres y mujeres para establecer acciones tendientes a promover situaciones de equidad

Receptor de la violencia.- aquella persona que por acción u omisión recibe directa e indirectamente agresiones físicas, psicológicas, emocionales, sexuales, sociales y patrimoniales.

Registro.- Sistema de datos, derivados de los casos de violencia familiar que sean atendidos por cualquier persona física o moral que preste servicios en la materia.

Rol.- Conjunto de expectativas acerca de los comportamientos sociales considerados apropiados para las personas que poseen un sexo determinado

Sexo.- Se refiere a las diferencias biológicas entre el macho y la hembra de la especie, tratándose de características naturales

Sexismo.- Es la discriminación que se hace de alguno de los dos sexos invalidando las capacidades y actitudes del otro

Seguimiento.- Conjunto de acciones tendientes a evaluar y dar continuidad a los servicios de apoyo a las personas en situación de violencia familiar.

Violencia.- Es el conjunto de comportamientos de alguien que utiliza abusivamente el poder para lograr dominio y control sobre otra persona, quitándole poder personal, anulándola, forzándola, limitándola. Busca someterla y lograr obediencia provocando daño al atentar sobre su cuerpo, su mente, su autonomía, su dignidad, su privacidad o su libertad

Violencia de género.- Es todo acto de violencia que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual y psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada

Violencia contra la mujer.- Es todo acto de fuerza física o verbal o privación amenazadora para la vida, dirigida al individuo, mujer o niña, que cause daño físico o

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

psicológico, humillación o privación arbitraria de la libertad y que perpetúe la subordinación femenina

Violencia familiar.- Acto de poder u omisión, recurrente o cíclico, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicológica, sexual o patrimonialmente a cualquier miembro de la familia dentro o fuera del domicilio familiar, que tengan parentesco o lo hayan tenido o por matrimonio, concubinato o relación de hecho y que tiene por efecto causar daño

Violencia Psicológica: el proveniente del acto u omisión que trascienda a la integridad emocional o la estabilidad psicológica de la mujer, que causen a la víctima depresión, aislamiento, devaluación de su autoestima e incluso, el suicidio, en base al dictamen emitido por los peritos en la materia;

Violencia Física: El acto que causa daño corporal no accidental a la mujer, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas, en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia

Violencia Sexual: El acto que degrada o daña la sexualidad de la víctima; atentando contra su libertad, dignidad e integridad física configurando una expresión de abuso de poder que presupone la supremacía del agresor sobre la mujer, denigrándola y considerándola como de menor valía o como objeto; en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia

Violencia Patrimonial: La acción u omisión que dañe intencionalmente el patrimonio de la mujer o afecte la supervivencia de la víctima; puede consistir en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes, valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar daños a bienes individuales y comunes;

Violencia Económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, o la percepción de un salario menor por igual trabajo en un mismo centro laboral.

Fuentes de consulta

ABRIL, MJ y MIRANDA, MJ (1978). La liberación posible. Madrid, Akal Editores.

ADDIS, E; CHEJTER, S; CHANETON, J; LOS, M; DE LAURENTIS, T; MARCUS, S; VANCE, J (1994) Violencia sexual. Cuerpos y palabras en lucha. TRAVESIAS, AÑO II N^o 2 - Temas del Debate Feminista Contemporáneo. CECYM - (Centro de Encuentros Cultura y Mujer) Argentina.

ALBERDI, I y MATAS, N. (2002) La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España. Colección Estudios Sociales -Fundación La Caixa. (PDF)

ALCALE SÁNCHEZ, M. (2000). El delito de malos tratos físicos y psíquicos en el ámbito familiar Tirant lo Blanch, Valencia.

ÁLVAREZ A. (1998). Guía para mujeres maltratadas. Consejo de la Mujer de la Comunidad de Madrid, Madrid.

AMORÓS C. (1990). Violencia contra las mujeres y pactos patriarcales, en Maqueira y Sánchez, comp., Violencia y sociedad patriarcal. Ed. Pablo Iglesias, Madrid.

ANDERSON B. Y ZINISFR (2000). Historia de las mujeres, una historia propia. Crítica. Madrid.

BARRAGAN, F. y otros (2021). Violencia de género y Currículum. Un programa para la mejora de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos. Aljibe, Archidona (Málaga).

BOSCH, E., FERRER, V. Y GILI, M. (1999). Historia de la misoginia. Anthropos Barcelona.

BOSCH, E y FERRER, V - La violencia de género: de cuestión privada a problema social. Revista Intervención Psicosocial. Revista de igualdad y calidad de vida, volumen 9, número 1, páginas 7-

BOURDIEU, P. (1994). Una suave violencia. El País. 29 de septiembre

BUNCH, CH. Y CARRILLO, R., ed. (1994). Violencia de género. Un problema de desarrollo y derechos humanos. UNIFEM, Nueva York.

ENDIREH (2011, 2016)

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

FERRER, V. Y BOSCH, E. (2000). La violencia de género: de cuestión privada a problema social, en Revista de Intervención Psicosocial, vol. 9, n° 1.

GROSMAN, C. (1989). Violencia en la familia. La relación de pareja, aspectos sociales, psicológicos y jurídicos. Editorial Universidad, Buenos Aires.

GRUPO CANADIENSE SOBRE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (1993). Cambiar el Paisaje. Poner Fin a la Violencia y Conseguir la Igualdad. Ministerio de Suministros, Ottawa.

HIRIGOYEN, M. F. (1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós, Barcelona.

HUFTON, O. (1995). The Prospect Before Her. A History of Women in Western Europe, Harper and Collins, Glasgow.

IMES. Modelo de Atención 2009.

IMES. Ruta crítica para la atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de San Luis Potosí.

IZQUIERDO, M. J. (2000). Cuando los amores matan. Ediciones Libertarias, Barcelona.

LAGARDE, M. (1989) Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas. Universidad Nacional Autónoma de México,

LAGARDE, M. (1997). Género y feminismo. Desarrollo Humano y democracia, Ed. horas y HORAS, Madrid

LAGARDE, M. (1998) Identidad de género y feminismo. Instituto de Estudios de la Mujer, Universidad Nacional, San José, Costa Rica, 1997, e Instituto Andaluz de la Mujer, Sevilla,

LAGARDE, M. (1999) Diversos trabajos sobre etnicidad, género y feminismo están en el libro Las alzadas, Nellys Palomo y Sara Lovera (comps). CIMAC, México.

LAGARDE, M. (1998) Claves feministas para el poderío y la autonomía de las mujeres. Puntos de Encuentro, Managua, e Instituto Andaluz de la Mujer, Sevilla

LAGARDE, M. (2000) Claves feministas para liderazgos entrañables. Puntos de Encuentro, Managua

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

- LAGARDE, M. (2001) Claves feministas para la negociación en el amor. Ídem, Managua
- LAGARDE, M. (2001998) Claves feministas para la autoestima de las mujeres, horas y HORAS, Madrid
- LAGARDE, M. (2005) Claves feministas para mis socias de la vida. HORAS y HORAS, Madrid
- LERNER, G. (1990). La creación del patriarcado. Crítica, Barcelona.
- LEVY-STRAUSS, C. (1969). Las estructuras elementales del parentesco. Paidós, Buenos Aires.
- LEY GENERA DE ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA (2007) DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION
- ONU (2014) Resoluciones, Declaraciones e Informes y Comisiones de Trabajo de las Conferencias Internacionales.
- PERRONE, R. (1997). Violencia y abusos sexuales en la familia. Paidós, Buenos Aires.
- POSADA, Luisa. Discurso jurídico y desigualdad sexual: reflexiones para un debate sobre la violencia sexual Mujeres en Red.
- THEMIS (2000). La respuesta penal a la violencia contra las mujeres. Consejo de la Mujer de la Comunidad de Madrid, CMCM, Madrid.
- THEMIS (2001). Guía de buenas prácticas y usos forenses para combatir la violencia de género. Madrid.
- UNIFEM. (2014) Resoluciones, Declaraciones e Informes y Comisiones de Trabajo de las Conferencias internacionales
- VALCARCEL, A. (1997). La política de las mujeres. Colección Feminismos. Cátedra, Madrid.
- WALKER. L. (1984) the battered woman syndrome. Springer, Nueva York.

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Anexos

Anexo 1 Formato Encuesta de Satisfacción

La siguiente encuesta tiene como objetivo la evaluación de los servicios prestados por el personal profesional, con esto se busca brindar un servicio eficiente a la comunidad nuevoleonense, por lo que agradeceremos su honestidad en las respuestas.

1.- ¿Recibió usted algún servicio por parte del IMES?

- a) Si b) No

2.- ¿Qué tipo de servicio solicitó al IMES?

a) Asesoría legal b) Orientación psicológica c) Otro _____

3.- ¿Al llegar la recibieron de manera adecuada para obtener el servicio?

- a) Si b) No c) Regular

4.- ¿Asistió usted con cita programada?

- a) Si b) No

5.-¿Cuál fue el promedio de tiempo que esperó para recibir la atención?

a) 0-5 min. b) 5–10 min. c) 10–15 min. d) 15–20 min. e) 20 min. o más

6.- ¿Cómo calificaría la atención brindada durante el servicio proporcionado?

- a) Buena b) Regular c) Mala

7.-¿Las recomendaciones proporcionadas fueron de apoyo para su situación?

- a) Si b) No c) Regular

8.-¿Seguirá usted las recomendaciones proporcionadas durante el servicio?

- a) Si b) No c) Está pendiente

9.- ¿Presentará alguna denuncia o demanda ante alguna institución para solucionar su problemática?

- a) Si b) No c) Estará pendiente

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

10.- En caso de presentarse alguna denuncia o demanda ¿Ante que instancia Judicial o administrativa la presentará?

Mencione cuál: _____

Fecha y hora: _____

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

Anexo 2 Formato de seguimiento

FECHA _____ **HORA** _____

Usuaría: _____

SOLICITADA POR: _____

MOTIVO DE LA VISITA: _____

LUGAR DE LA VISITA: _____


SITUACIÓN ENCONTRADA:

CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA:

CARACTERÍSTICAS DE LA COLONIA:

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras (es) del presente trabajo.

CROQUIS:



NOMBRE Y FIRMA T.S. _____