

PROTOCOLO DEL MODELO ÚNICO DE ATENCIÓN A MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

Mtra. Araceli Prieto Álvarez

Presentación

1

**XIMEUA,
XIMIYOTI,
XIIXUESTSKA
UAN XIJNEMILLI XINEJNEMI.**

*Levantaté,
respira, sonríe
y sigue adelante.*
Mensaje Náhuatl

Procedimiento	3
Componentes estratégicos del Modelo de Atención.....	4
Lineamientos Generales del Modelo de Atención a Mujeres que viven violencia	5
Ruta crítica.....	10
Protocolo de Primer Contacto.....	12
Cédula de Registro Único.....	20
Protocolo de Atención Psicológica - Emocional.....	22
Protocolo Jurídico.....	35

I. Procedimiento

Modelo: Es el conjunto de estrategias que reúnen las medidas y acciones necesarias para garantizar la seguridad y el ejercicio de los derechos de las mujeres víctimas de violencia (Artículo 2-II, R-LGAMVLV)

Atención: Es el conjunto de servicios integrales proporcionados a las mujeres y a quien realiza actos de violencia en contra de éstas, con la finalidad de disminuir su impacto (LGAMVLV)

Modelo de Atención: Incluye las estrategias eficaces de rehabilitación y capacitación que permitan a las mujeres participar plenamente en la vida pública, privada y social. Los programas deberán diseñarse en atención a las necesidades y los derechos en materia de salud, educación, trabajo y acceso a la justicia de las mujeres. (LGAMVLV).

De acuerdo con el artículo 33 y 34 del Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara, el modelo contiene, en términos generales, al menos dos elementos esenciales:

a) Las medidas de atención en materia de violencia contra las mujeres consisten en brindar servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales con calidad, constancia, calidez y gratuidad, para el empoderamiento y desarrollo integral de las potencialidades de las mujeres víctimas de violencia en todos sus tipos y modalidades, y

b) Una efectiva atención a las mujeres víctimas de violencia, por parte de las dependencias municipales en coordinación para brindar servicios de atención social, psicológica, jurídica, económica y médica.

II. Componentes estratégicos del Modelo de Atención

4

El Modelo Único de Atención es una herramienta que contiene **una ruta a seguir en la atención integral** de los servicios a las mujeres que viven violencia apegado a la responsabilidad institucional a la que están obligadas las dependencias municipales de manera coordinada buscando en todo momento la garantía del respeto a los derechos humanos de las mujeres.

Es prioritario la articulación de acciones, comunicación fluida, puntual y directa con las personas indicadas para el desarrollo en el actuar de la/os servidora/es públicos.

La atención integral que se brinde debe contener elementos indispensables derivadas de las necesidades expuestas relacionadas a la situación de violencia como aspectos de salud, laboral, seguridad, económica, asesoría y representación jurídica y patrimonial; se deberán adoptar medidas necesarias para que las mujeres que viven violencia ante su condición de vulnerabilidad cuenten con sus servicios básicos garantizándoles el ejercicio de sus derechos elementales.

El apoyo debe ser inmediato, de calidad, de manera oportuna pero sobre todo con la confidencialidad necesaria salvaguardando en todo momento sus derechos básicos.

Es vital que las dependencias involucradas en el proceso le garanticen a la mujer que vive violencia la seguridad

institucional resguardando su integridad, salud y bienes tanto para ella como para sus seres queridos por posibles amenazas y/o daños a nivel físico, emocional, psicológico y material.

III. Lineamientos Generales del Modelo de Atención a Mujeres que viven violencia

Debido a la diversidad de historias de vida por parte de la/os servidora/es pública/os y que la mayoría de las veces en el proceso de atención suelen anteponerse preceptos anacrónicos respecto, juicios de valor fuera de lugar entre otros; es necesario que para un cabal cumplimiento en la atención se antepongan los siguientes lineamientos:

1. **Actuar con perspectiva de género:** La perspectiva de género abre un conjunto de posibilidades para los seres humanos, desde una mayor riqueza y variedad de opciones vocacionales y laborales hasta el disfrute de nuevas formas de vida afectiva y distintos arreglos familiares.
2. **La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre y combate a las desigualdad social:** Artículo 1º constitucional; En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

El trato igualitario dado a personas socialmente desiguales no genera por sí solo igualdad. Además, no

basta con declarar la igualdad de trato, cuando en la realidad no existe igualdad de oportunidades. Esto significa que el diferente papel que las mujeres y los hombres tienen dentro de la familia y la sociedad y las consecuencias de esta asignación de papeles en el ciclo de vida, dificultan enormemente cualquier propósito de igualdad. *(Martha Lamas)*

3. **No Discriminación:** "Artículo 1º Constitucional: Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. "

Reconocimiento de mujeres diversas LBTIA

Principio de Yogyakarta*:

El derecho al reconocimiento de la Personalidad jurídica: La orientación sexual o identidad de género que cada persona defina para sí, es esencial para su personalidad y constituye uno de los aspectos fundamentales de la autodeterminación, la dignidad y la libertad. Ninguna persona será sometida a presiones para ocultar, suprimir o negar su orientación sexual o identidad de género.

Los Principios de Yogyakarta fueron presentados, como una carta global para los derechos LGBT, el 26 de marzo de 2007 ante el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en Ginebra.

4. **Actuar libre de mitos y prejuicios:** La *cultura* es un instrumento poderoso que influye fuertemente en la

manera de pensar, sentir y actuar de las personas. Es decir, en sus valores, en la forma de entender el mundo y también en los *prejuicios* y *mitos* que se tienen acerca de diversas situaciones. La violencia está rodeada de prejuicios que condenan de antemano a las mujeres y justifican a los hombres violentos. Un gran número de *refranes* y *dichos populares* los refuerzan. Estos mitos, que muestran a mujeres eligiendo ser maltratadas o disfrutando de la violencia que padecen, nos hacen tener una *predisposición negativa* ante ellas, provocando en la sociedad un *efecto de rechazo* no sólo hacia las víctimas de la violencia sino hacia las mujeres en general.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

5. **No se permite la re-victimización:** Además de que los actos y omisiones de las y los servidores públicos constituyen por sí mismos hechos de revictimización, o facilitan que alguien más los cometa, como ocurre con la filtración de información que intencionalmente se ofrece a los medios de comunicación y que su difusión constituye nuevas formas de agresión hacia las mujeres y niñas vulneradas en sus derechos y afectadas por delitos.

En el peor de los casos, son las y los servidores públicos a través de las áreas de comunicación quienes al ofrecer datos irrelevantes acerca del hecho, visibilizan más las

condiciones en torno a la víctima en vez de centrarla en el delito, poniendo énfasis en contextos sexistas que invisibilizan la acción del agresor.

De tal forma que tenemos diarios llenos de notas rojas que se centran en quién era la víctima, pero aportando elementos desde una visión sexista, machista, patriarcal y por supuesto misógina. (*Cimac noticias* | Campeche.-20/10/2015).

6. **Libertad y construcción de autonomía en la toma de**

sesiones: Aceptar que tener cuerpo de mujer o de hombre no significa automáticamente tener determinadas habilidades, ciertos deseos, ni lleva a realizar "naturalmente" ciertas tareas o a elegir ciertos trabajos o profesiones, abre un panorama vital, afectivo, educativo y laboral mucho más complejo y rico para todas las personas.

La autonomía tiene que ver con la capacidad que tiene cada mujer para actuar y decidir libremente, de manera independiente y sin la influencia de terceras personas.

La autonomía tiene múltiples dimensiones y es independiente en cada ámbito en que se desenvuelven las mujeres, de manera que se puede tener autonomía en un contexto y no en otro.

La autonomía pasa por una revisión estricta de los valores con los que definimos nuestra identidad. Si no los revisamos creemos fantásticamente que solo somos una parte de nosotras. La mayor parte de las mujeres contemporáneas no integra a su autoidentidad la complejidad de su ser, sino que destaca aspectos de esa autoidentidad y los convierte en hechos totalizantes. (*Marcela Lagarde*).

Quizá sea el ámbito privado al que deba ponerse mayor interés en cuestión de autonomía, libertad y empoderamiento de las mujeres. La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2011 muestra algunos datos relevantes para el caso de las mujeres casadas o unidas: La decisión de trabajar o estudiar en 44.9% es solo de las mujeres, y 32.9% lo hacen en pareja. En el 54.2% de las parejas mexicanas, ambos deciden como se gasta o economiza el dinero del hogar. La decisión de cuando tener relaciones sexuales se toma en pareja en el 80% de los casos, sin embargo para el uso de métodos anticonceptivos el 48.4% se decide en pareja y para la decisión de quién debe usarlo sólo 13.9% lo hace la mujer.

7. **Respeto a la dignidad humana:** La dignidad se basa en el reconocimiento de la persona de ser merecedor de respeto, es decir que todos merecemos respeto sin importar como seamos.

Al reconocer las diferencias de cada persona, para que esta se sienta digna y libre, se afirma la virtud y la propia dignidad del individuo, fundamentado en el respeto a cualquier otro ser.

IV. Ruta crítica:

La organización Panamericana de la Salud llevó a cabo una investigación sobre Mujer, Salud y Desarrollo en el año 2000 realizando estudio de casos en 10 países de América Latina refiriendo a la ruta crítica como: “un procedimiento que toma y retoman las mujeres en su actuar frente a la violencia que viven como un mecanismo de empoderamiento desde sí y para sí mismas; por lo que partiendo de este proceso de referencia a la ruta crítica la describen como un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones. En ese sentido, con el concepto de ruta crítica se reconstruye la lógica de las decisiones, acciones y reacciones de las mujeres afectadas, así como la de los factores que intervienen en ese proceso. El inicio de la ruta crítica se puede considerar como el “romper el silencio” en relación con una situación de violencia. Es decir, las mujeres afectadas inician su ruta crítica cuando deciden revelar esa situación a una persona fuera de su ámbito doméstico o familiar inmediato, como un primer intento de buscar soluciones. Con este concepto se parte del supuesto de que existen una serie de factores que impulsan o inhiben a una mujer a buscar ayuda, entre ellos: la información, el conocimiento, sus percepciones y actitudes, los recursos disponibles, su experiencia previa, la valoración sobre la situación y los apoyos u obstáculos encontrados. En ese sentido, la ruta crítica describe las decisiones y acciones emprendidas por las mujeres y las respuestas encontradas tanto en su ámbito familiar y comunal, como institucional. En el ámbito institucional, los factores de respuesta están

asociados al acceso, disponibilidad y calidad de los servicios, los cuales están determinados tanto por factores estructurales y normativos, como por las representaciones sociales, actitudes y comportamientos de los prestatarios y prestatarias. Todos estos factores se interrelacionan entre sí y actúan sobre la subjetividad de las mujeres para fortalecerlas o debilitarlas en su decisión de iniciar y continuar una ruta de búsqueda de ayuda y soluciones. Es decir, el papel que los diferentes factores tanto internos como externos juegan en el proceso, depende de la subjetividad de las mujeres.

La subjetividad termina siendo la dimensión en la que se construye el sentido del proceso de la ruta crítica y la que explica cómo un mismo elemento puede convertirse en factor impulsor o inhibidor".

V. PROTOCOLO PRIMER CONTACTO

La servidora o servidor público de primer contacto es trascendental para las mujeres y su proceso, pues marcará un **inicio**, por lo cual, la dependencia está obligada a capacitar y sensibilizar a todo el personal adscrito a la Unidad Especializada de Atención a Víctimas de Violencia. El personal de primer contacto deberá proceder con respeto, de manera eficiente y pertinente, brindará la información y orientación del área a la que debe acudir, para que las mujeres reciban una atención puntual y de calidad, de ser posible acompañarles hasta el área en que serán atendidas.

Es importante que la Unidad Especializada cuente con un espacio y personal competente en el área que le permita atender a las mujeres en un ambiente adecuado con respeto, atención, seguridad y buen trato, para esto, el espacio y equipamiento deberá cumplir con las siguientes características:

- a) **Seguridad.**-Debe ser un espacio apartado, tranquilo que no permita la visibilidad a las demás personas, esto por precaución ante cualquier riesgo que atente contra su integridad. Además del espacio, la servidora o servidor público que le atienda deberá brindarle esa seguridad mostrando su formación y profesionalismo de manera ética.
- b) **Privacidad.**-Un espacio exclusivo y equipado, en el que les permita a las mujeres hablar de sus problemas sin interrupción con la mayor tranquilidad y comodidad posible.
- c) **Cordialidad.**- El trato de la servidora o servidor público hacia las mujeres deberá ser con respeto, sin realizar juicios

morales ante la situación de violencia que viven las mujeres, esto reforzara el apartado de seguridad.

- d) **Comodidad.**- Con mobiliario cómodo que permita a las mujeres un ambiente relajante, con agua, té, café, pañuelos. Contar con un espacio en donde haya materiales y juguetes para niñas y niños que le acompañan. Limpio, y con clima adecuado.
- e) **Escucha.**- Atender con empatía, dedicación y sin premura a las mujeres para que se expresen con tranquilidad, mirando siempre al rostro. **Nota:** El equipo de cómputo debe ser una tableta o computadora que no interfiera el contacto visual con la mujer atendida.
- f) **Incluyente.**-La atención que se brinde deberá ser sin discriminación por orientación o preferencia sexual.
- g) **Informativo.**-La información deberá ser científica y laica, con materiales didácticos de apoyo para abordar los tipos y modalidades de violencia, el círculo de la violencia, violentometro, ley de acceso a una vida libre de violencias y la ruta del modelo único, de manera que permita a las mujeres tener información completa y veraz.

Fases

- I. **Contención.**- La contención es una técnica terapéutica que tiene como propósito tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra severamente afectada por una crisis emocional; por lo que es importante tomar en cuenta los siguientes elementos básicos: Escuchar atenta, respetuosamente y sin juicios, con una escucha pro-activa, lenguaje corporal y gesticular en congruencia con la verbal, desde la empatía, y con visión de género e incluyente; favorecer la expresión de las emociones con técnicas asertivas en un marco de respeto; promover la toma de conciencia –en forma

vivencial- del significado y de los aspectos involucrados en la reacción de no contención

Promover la emergencia de los recursos propios a través del auto-conocimiento y del conocimiento de técnicas específicas de contención

14

- II. **Identificar problemática** (tipo de violencia) Identificar la problemática de violencia es el primer paso para iniciar una ruta de atención adecuada de las mujeres que viven violencia directa e indirectamente, entendiendo a La violencia contra las mujeres como:

“Todo acto de violencia basado en la pertenencia del sexo y género femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual para la mujer, así como la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la vida privada. “

La violencia contra las mujeres se manifiesta en distintos ámbitos y modalidades que de manera descriptiva más no limitativa puede ser:

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala cinco modalidades de violencia:

Tipos de violencia:

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala cinco tipos de violencia:

- **Psicológica.-** “Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones

destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio”.

- **Física.-** “Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas”.
- **Patrimonial.-** “Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima”.
- **Económica.-** “Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral”.
- **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, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto”

Modalidades de violencia:

- **Violencia familiar:** Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o

agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

- **Violencia Laboral y Docente:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.
- **Violencia en la Comunidad:** Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.
- **Violencia Institucional:** Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.
- **Violencia Femicida:** Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres

- III. **Determinación de prioridades:** Identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requieran las víctimas;

En primera instancia, identificar y ser consciente del riesgo

a) **Riesgo de muerte inminente.**

Se considerarán la mayor presencia de indicadores de violencia física, y especialmente, de la violencia feminicida.

Los indicadores de este apartado pueden ser identificados del perfil mismo del agresor como:

1. Historial del agresor en términos de antecedentes judiciales y los tipos de delitos estarían considerados graves como los que atenten contra la vida, la integridad y el desarrollo psicosexual.
2. Portación de armas o bien tenga acceso a ellas,
3. Adicciones a drogas,
4. Tipo de relación con la mujer (pareja, novio, concubino etc.) lo que le esté permitiendo a la persona agresora tenerla cautiva
5. Ocupación de la persona agresora, si es servidor público con manejo de armas (militares, policías, ministerios públicos, seguridad privada, entre otros) o forma parte de la delincuencia organizada.

b) **Alto riesgo.** Presencia de todos los tipos de violencia sobre todo la violencia física y sexual. La violencia de alto riesgo representa una forma extrema de violencia de género contra las mujeres y/o sus hijas e hijos, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado. Conformada por el conjunto de conductas que

afectan su integridad física, psicoemocional, económica y patrimonial, dando como resultado la imposibilidad de acceder a un pleno desarrollo en las esferas bio-psico-social, poniendo en riesgo la vida de la persona, con la posibilidad de culminar en homicidio.

Los indicadores de este apartado pueden ser identificados del perfil mismo del agresor como:

1. Acceso a armas,
2. Entrenamiento y/o experiencia en artes marciales o deporte rudo,
3. Ocupación, en caso de ser servidor público manejo de armas (militares, policías, ministerios públicos, seguridad privada, entre otros).
4. Actos reiterados de violencia,
5. Que la mujer y/o sus hijas e hijos hayan recibido servicios de salud continuamente, debido a eventos de violencia.
6. Ejercicio de violencia durante el embarazo.
7. Actos que afecten la salud mental de la mujer, por violencia sexual, privación de la libertad, amenazas y acciones de violencia psicoemocional reiterada.
8. Actos que pongan en riesgo la integridad física de la mujer y/o sus hijas(os) por violencia física, sexual, psicológica y/o económica reiterada.
9. Amenazas o intentos de homicidio.
10. Ser forzada a ingerir sustancias que pongan en riesgo la vida, realizar actos de mendicidad, actos ilícitos, entre otros.
11. Ser víctima de trata con fines de explotación sexual y laboral.

- c) **Riesgo moderado.** Presencia o ausencia de los diferentes tipos de violencia, no hay necesidad de presencia de violencia física y/o sexual, mucho menos de violencia feminicida.
1. No debe contar con antecedentes penales,
 2. No debe tener acceso a armas
 3. No intimidación, ni amenazas de cualquier tipo
 4. No cuente con entrenamiento y/o experiencia en artes marciales o deporte rudo.

En caso de identificar que la mujer directa e indirecta se encuentra en alto riesgo, el área responsable deberá realizar las gestiones necesarias para su adecuada canalización a un lugar de máxima seguridad, sea éste una casa de emergencia o de refugio, es necesario enfatizar que este proceso debe estar muy cuidado en términos administrativos y de resguardo a la integridad de la mujer.

- IV. **Orientación e información:** La construcción de una ruta de acción en conjunto con la mujer atendida para que elija los pasos y secuencia.
- V. **Canalización:** De acuerdo con la determinación de prioridades se canalizará a la o las instancias que corresponda reconociendo el tipo de riesgo y actuando en consecuencia

NOTA IMPORTANTE: cuando la canalización sea a un refugio como casa de medio camino lo que corresponde es constatar que la mujer es de los perfiles que atiende CAMEC y orientarle sobre las condiciones y requisitos que esta instancia tiene mismo que se obtendrá recurriendo a la pestaña que se ubica en la aplicación web, se lee, explica, se llena el formato, se imprime y se genera cita.

VI. CÉDULA DE REGISTRO ÚNICO

La cedula de registro único como su nombre lo dice será el referente de datos que por única vez se registra dentro de La Red de Información de Violencia contra las Mujeres como lo ordena el reglamento de acceso... para el municipio... en su apartado... dentro de una aplicación web como herramienta digital que será empleada por las especializadas

Esta conformará en gran parte la base de datos de mujeres atendidas y dejará los espacios a complementar por las demás disciplinas que acompañan el proceso y representará un auxilio para que las especializaciones puedan Eficientar sus tiempos sin repetir la toma de datos.

La cedula de registro único es también la base de datos sobre la cual se desarrollará una plataforma de La Red de Información de Violencia contra las Mujeres del municipio que de acuerdo al Capítulo V, Artículo 37. Reglamento de Acceso de Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para El Municipio de Guadalajara y esta Red tendrá por objeto:

- I. Llevar un registro de las mujeres víctimas de violencia y su avance en el proceso de atención;
- II. Concentrar la información estadística de las mujeres víctimas de violencia que se genera en las dependencias municipales;
- III. Medir la magnitud, los tipos y las modalidades de la violencia contra las mujeres en el municipio;
- IV. Identificar los factores de riesgo y a partir de ellos crear perfiles generales; y

- V. Facilitar y evaluar el esfuerzo conjunto y coordinado de las dependencias que atienden a mujeres víctimas de violencia.

El control de la Red lo tendrá el instituto

21

Anexo 1: **CÉDULA DE REGISTRO ÚNICO**

**FECHA: dd/mm/aa folio/número de servidor Público/
disciplina/Institución/**

DATOS GENERALES

- Nombre completo con apellido o apellidos.(indicar orden de apellidos o ausencia de alguno, padre-madre, madre-madre, padre-padre, padre o madre)
- Identidad de género: Cisgénero___ Lesbiana ___
Bisexual___ Transgénero___ Transexual___ Intersexual___
- Edad
- ¿Padece alguna enfermedad?: diabetes___
hipertensión___ alergias___ otra_____
- A mujer cis genero ¿Cree estar usted embarazada?
- (*en el caso de los hombres trans, personas con vagina, realizar la siguiente pregunta) ¿existe la posibilidad de embarazarse? , ¿Está usted embarazado?
- Si ___ No___ ¿Cuántos meses tiene?___ No se___
- ¿Tiene alguna capacidad diferente?: No___ Si ___
¿Cuál?_____
- Derechohabiencia: IMSS___ ISSSTE ___ Seguro Popular___
PEMEX___ SEDENA___ Otro___
- Escolaridad: _____ ¿Estudia Actualmente?: Si___ No___
- Etnia_____
- Lengua_____
- No aportó información_____

RESIDENCIA

- Domicilio de residencia, **(la que aparece en su INE, en caso de no estar actualizada poner la dirección en la que reside.)**

Calle _____ Número Ext. Int. _____ Colonia _____
 C.P. _____
 Ciudad _____ Municipio _____ Estado _____

- La casa en que vive es:
 - a) Propia b) prestada c) rentada en caso de ser propia los documentos de propiedad están a nombre de ella, cónyuge-esposo, hijas-hijos
- ¿Ha hecho cambios de residencia en los últimos tres años? Cuáles? _____

ESTADO CIVIL

- Casada ___ soltera ___ viuda ___ unión libre ___
maternidad compartida ___ matrimonio igualitario ___
- ¿Actual mente tiene pareja? Si/No (preguntar en caso de que la respuesta sea soltera o viuda)
- Nombre de la esposa, esposo, concubina o concubino: .(indicar orden de apellidos o ausencia de alguno, padre-madre, madre-madre, padre-padre, padre o madre)
- Tiempo de la relación: ___ meses / años

CONECTIVIDAD

- ¿Tiene usted Teléfono?
Casa _____ Celular _____ Oficina _____

EMPLEO:

- Tiene una actividad para generar ingresos? ¿Cuál?
Autoempleo: _____
Empleada de una Empresa: _____
Empleada de un Negocio _____
Días que trabaja _____ horarios _____
Que necesidades alcanza a cubrir con su ingreso _____

¿Cuenta con algún apoyo económico? _____
¿Cuál? _____
No aportó datos _____

FAMILIA

- Jefa de Familia: Si ___ No ___
- Quienes viven en su casa:
hijas ___ hijos ___ mamá ___ papá ___ suegra ___ suegro
_____ otros: _____
- No aportó datos _____

VÍCTIMAS INDIRECTAS

- Quienes de estos son afectados:
- ¿De qué manera?: _____

II. Datos de la persona generadora de violencia (en caso de identificar o conocer a la persona generadora de violencia, se llenan estos datos)

- Nombre .(indicar orden de apellidos o ausencia de alguno, padre-madre, madre-madre, padre-padre, padre o madre)
- Edad
- Escolaridad
- Mujer ___ Hombre _____
- Domicilio de residencia, la que está en el INE, en caso de no estar actualizada, la dirección en la que reside.
- Reincidencia (**apartado para justicia municipal**)
- ¿Porta / usa/ tiene armas? si ___ no ___ ¿Qué tipo de arma? _____
- ¿Trabaja en algún corporativo armado, de seguridad, función pública si ___ no ___ Cual? _____
- ¿Es parte de la delincuencia organizada?
- ¿Consume alcohol? ___ ¿drogas? ___ ¿Qué tipo de drogas? _____
- Referencias de su trabajo o forma de generar ingreso:

-
- No aportó datos _____

REDES DE APOYO DE LA VÍCTIMA (FAMILIARES, AMIGOS Y GRUPOS DE APOYO).

Quienes pueden apoyarle ante esta situación y que tipo de apoyo

TIPOS Y MODALIDADES DE VIOLENCIA, ASÍ COMO RECURRENCIA; (para seleccionar y la aplicación WEB automáticamente hará resumen, validará, y mostrará solo lo seleccionado)

TIPOS DE VIOLENCIA

VIOLENCIA PSICOLÓGICA: una o varias de estas agresiones **a)** problemas de celos, **b)** insultos **c)** humillaciones **d)** desamor **e)** indiferencia, **f)** infidelidad, **g)** comparaciones destructivas, **h)** rechazo **i)** le niega o restringe el tomar decisiones **j)** amenazas **k)** burlas **d)** chantajes **f)** culparla **d)** gritos **e)** avergonzarla en publico

VIOLENCIA FÍSICA:

En esta situación, ¿ha habido agresiones? Como:

- empujones
- golpes
- jalar el pelo
- aventarle objetos
- arrastrarle
- patearle
- rasguñarla,
- arañarla.
- cachetadas,
- morder,
- quemar
- golpearla contra la pared piso o muebles

- tratar de ahogarla
- ahorcarla

Lesiones con arma: Si___ No___ ¿Cuál?

Amenazas con arma: Si___ No___ ¿Cuál?

VIOLENCIA PATRIMONIAL:

En esta situación la persona en cuestión:

25

- ¿Le han negado, prohibido el uso de los bienes en común?
- ¿Ha tomado y sustraído bienes de tu propiedad sin tu consentimiento como objetos de valor, documentos, dinero, etc.?
- ¿Cuánto calcula que es el valor \$ de esto?
- ¿Ha destruido o tirado objetos valiosos para usted como manera de agresión o venganza?
- ¿Le quita o roba el sueldo y ahorros de usted?
- ¿La ha comprometido con deudas siendo usted aval que luego está obligada a pagar por incumplimiento de la persona en cuestión?
- ¿Ha destruido, sustraído o hacer mal uso de bienes de otras personas que luego usted tiene que responder por eso?

VIOLENCIA ECONÓMICA:

- ¿Le niega el uso y administración del dinero del gasto en el hogar?
- ¿De manera intencional no le aporta el dinero que puede aportar para el gasto?
- ¿De manera agresiva y con intención de control reclama y pide cuentas del uso del dinero del gasto?
- ¿Usted genera ingresos?
- ¿La persona en cuestión le controla los ingresos que usted genera?
- ¿La persona en cuestión le quita los ingresos que usted genera?

- ¿Considera usted que la persona en cuestión no hace los aportes que le corresponden para dejar a usted la responsabilidad aun cuando esta persona puede hacerlo?

En caso de relación laboral o negocios en común

La persona en cuestión ¿comete abusos contra usted en las retribuciones, ganancias, salarios, prestaciones, condiciones laborales? Si____ No____-

¿Cuáles?_____

VIOLENCIA SEXUAL:

Palabras obscenas

- Tocamientos que generan daño y malestar
- Críticas y burlas sobre su cuerpo y su sexualidad
- Exigir relaciones sexuales y después golpear
- Obligar a presenciar relaciones sexuales
- Obligar a hacer actos de exhibicionismo incluso delante de los hijos
- Impedir el uso de anticonceptivos
- Negarse a usar condón
- Introducción del pene o cualquier otro objeto ya sea por vía vaginal o anal
- Hostigarla sexualmente

MODALIDADES DE VIOLENCIA

DONDE OCURREN LOS HECHOS Y AGRESIONES

• DE LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR

Dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

• LABORAL Y DOCENTE

Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la

relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.

- **DE LA VIOLENCIA EN LA COMUNIDAD**

Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

- **DE LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL**

Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Leyenda de confidencialidad(a generar por el instituto)

VI. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EMOCIONAL Y PSICOLÓGICA

Diversas investigaciones en el ámbito internacional han referido que las implicaciones psicológicas derivadas de la violencia de género son prioritarias de atender. La OMS establece que la violencia psicológica más devastadora que la violencia física como parte de los resultados emanados en el estudio multipais. A consecuencia de este fenómeno traumático, las mujeres violentadas entran en crisis psicológica que desborda excesivamente la capacidad para manejarse de forma usual. No todas las mujeres reaccionan de manera igual ante un acto de violencia de género; ello complica la posibilidad de predicción. Sin embargo, algunos especialistas mencionan algunos eventos que precipitan una crisis; dentro de esos eventos está la violencia de género.

Estrés Agudo

Se caracteriza por sentimientos de intenso miedo, impotencia y horror. En otros casos, las víctimas suelen mostrar ausencia total de emociones, de sensibilidad emocional, sentimientos de desconexión, reducción de reconocimientos de ambientes, sentidos de irrealidad o amnesia. Las mujeres que sufren un desorden de estrés agudo pueden sentirse ansiosas, excitables, agitadas, desesperadas, irritables o desesperanzadas. Estas personas pueden re-experimentar el evento. Cuando la usuaria es tratada rápidamente, los síntomas de estrés agudo, en general, disminuyen o desaparecen por completo en los siguientes 30 días. En algunos casos (sobre todo cuando no hay tratamiento), este desorden puede persistir. Si su duración es de uno a tres meses, se le llama desorden de estrés post traumático.

Intervención de urgencia

En la intervención de urgencia se pueden distinguir varios momentos. El primero está orientado a dar respuesta inmediata y adecuada a las necesidades de la víctima para poder parar los actos de violencia. Un aspecto central en este primer momento es garantizar la seguridad física de la víctima. En este primer momento hay que explorar la posibilidad que hijas e hijos sean también víctimas directas o indirectas de la violencia y poder canalizarlos al área de ludoteca. La seguridad física de la víctima es indispensable para poder dar el siguiente paso, que tiene que ver con la intervención en crisis. La intervención persigue dos finalidades: la primera se orienta a trabajar la vivencia de crisis y, la segunda, sobre la decisión que ha de adoptar la mujer víctima de violencia. Primera fase de la intervención en crisis, la situación en crisis puede ubicarse como un estado transitorio de dificultad por resolver una situación. Una de sus características principales es el bloqueo emocional, que en el caso concreto que nos ocupa es producido por la violencia de género. La crisis en la que se ubica la mujer víctima de violencia de género es transitoria y puede superarse satisfactoriamente, siempre y cuando se le dé la atención adecuada.

Síntomas que pueden advertirse en una situación de crisis. Podemos señalar los siguientes comportamientos:

- Físicos. Cansancio, agotamiento, dolor de cabeza, náuseas, sequedad de boca.
- Cognitivos. Confusión de pensamientos, impotencia (ilusión o creencia que nada se puede hacer para salir de la situación).

- Psicológicos. Ansiedad, falta de concentración, afectación emocional, tanto por exceso como por defecto; sugestionabilidad.
- Conductuales. Desorganización de actividades laborales, familiares, sociales.

Intervención en crisis

Cuando una mujer llega a un espacio de ayuda por causa de la violencia de género y su estado emocional está alterado, la persona que la reciba deberá remitirla al área psicológica para que se realice una «intervención en crisis». Esta intervención sólo está indicada en la etapa inicial; su objetivo fundamental es restablecer la capacidad de las mujeres para afrontar la situación de violencia en la que se encuentran y puedan reordenar y reorganizar su mundo social destruido.

Principios en los que se basa la intervención en crisis. Este proceso debe basarse en tres principios fundamentales:

1. Oportunidad

Se refiere a la inmediatez de la atención sobre la persona en crisis, debido al riesgo en el que se encuentra la mujer violentada. Cuando se habla de inmediatez se requiere que la ayuda esté disponible en cualquier momento y que el lugar donde se ofrece sea accesible y seguro. Accesibilidad, prontitud y seguridad son elementos centrales para que la mujer víctima de violencia se atreva a buscar un planteamiento de enfrentamiento a las circunstancias de la vida.

2. Metas

La intervención en crisis debe centrarse en la ayuda a la persona para superar el momento crítico y pueda empezar a encontrar caminos de solución.

3. Valoración

Requiere una evaluación de los recursos disponibles para que la persona pueda hacer frente a la crisis. Implica el conocimiento de fortalezas y debilidades de cada uno de los componentes implicados en la crisis. Un elemento que puede ser muy útil en esta parte es el perfil conductual, afectiva, somática, interpersonal y cognitiva.

COMPONENTES DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS

Toda especialista psicoterapéutica en casos de violencia de género debe tomar en cuenta los cinco componentes del proceso de intervención.

a) Contacto psicológico

Se refiere a la empatía, el rapport o sincronización del especialista con la persona en crisis. En esta etapa es importante escuchar a la persona, que visualice su situación, hay que oír cómo la persona percibe el hecho y su reacción ante el acontecimiento. Hay varios objetivos en este primer contacto. Uno es que la persona sienta que la escuchan, que la comprenden y apoyan. Este acto puede ser de mucha utilidad, pues la persona disminuye la intensidad del pesar, la ansiedad. Sin embargo, es importante que se tenga la habilidad para intervenir en el momento adecuado que permita clarificar, tranquilizar y además, debe hacer una valoración sobre la canalización al área de especialización que requiera, en caso necesario.

b) Salud física:

Has tomado algún fármaco para calmar tu situación de crisis?, registra cuales; físicamente tienes algún malestar que

sientas la necesidad de una revisión médica?, registra cuales. Es importante que la canalización se lleve a cabo a Servicios Médicos Municipales de Guadalajara para su revisión médica si es que el caso lo amerite y se asocie a algún congestionamiento de fármacos.

c) Salud sexual:

32

Te has sentido obligada a tener relaciones sexuales?, has tenido algún síntoma asociado con dolor abdominal, dolor en el vientre bajo, mal olor en tus fluidos sexuales, dolor a tener relaciones sexuales? Registra cuales; ultima fecha de tu revisión ginecológica, regístrala. Es importante se canalice al área de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara o a la SSJ con enlace identificado para su exploración ginecológica y/o para en caso de alguna violación sexual y levantar el parte de lesiones, tomar la PAE (Pastilla Anticonceptiva de Emergencia) y/o la interrupción voluntaria de embarazo según lo establece la Norma Oficial Mexicana 046-SSA2 Prestación de servicios de salud. Criterios para la Atención Médica de la violencia familiar y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. Es necesario que la persona que le dé seguimiento a este tipo de casos cuente con la formación en género y de sexualidad humana para su atención integral.

d) Salud emocional

Has tomado algún fármaco o alguna otra cosa para calmar tu tristeza?, registra cuales?, a qué tipo de sentimientos te has enfrentado en los últimos meses?, registra cuales, Has pedido alguna ayuda? Registra a quienes. Para el caso de la atención emocional es necesario que se valore el nivel de necesidad requerida: contención emocional, intervención en crisis o la derivación a servicios psicológicos con un proceso

de acompañamiento. Para cada uno de estos casos es importante que el personal a donde sea derivado cuente con la formación en género, técnicas de contención e intervención en crisis.

e) Indagación del problema

33

Es importante conocer acerca de tres dimensiones: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato alude a la situación que condujo a la situación en crisis. Respecto al presente, es importante ubicar quién está implicado en el fenómeno de la violencia, cuál es su participación, qué pasó, cuándo pasó. El futuro inmediato se debe centrar en las eventuales dificultades para ella.

f) Búsqueda de soluciones

Implica trabajar con la persona en crisis para poder generar alternativas de solución, tanto en el plano inmediato como para un plano mediano; en la medida de lo posible, se puede avanzar en la construcción de un plan de acción para poder lograr lo planteado.

Hay que tomar en cuenta que en medio de la crisis las víctimas pierden perspectiva, se ven llenas de pensamientos y sentimientos contradictorios que dificultan poner en orden las cosas que permita establecer prioridades y darle solución a los problemas. En ese sentido reside la importancia de plantearse metas a corto y mediano plazo.

Las metas a corto plazo implican que la víctima de violencia de género intente manejar su miedo. Hablar de lo sucedido, asegurar su integridad física, asegurar su alimentación y la de sus hijas e hijos (si hubiera).

Por su parte, las metas de mediano plazo implican búsqueda de trabajo (si no lo tuviera), un proceso terapéutico, toma de decisiones de carácter jurídico.

g) Asistencia en la ejecución

Se refiere a la asistencia que se presta en acciones concretas, aunque también la situación es concreta. Significa ejecutar la mejor alternativa dada la situación.

h) Seguimiento

El especialista debe construir un procedimiento que permita verificar el progreso de las acciones realizadas. Este seguimiento puede ser a través de encuentros cara-cara, por teléfono o por correo electrónico.

Orientaciones técnicas finales en un proceso de intervención en crisis

Es pertinente apoyarse en las siguientes cuestiones para culminar bien el proceso:

1. El especialista debe ser muy insistente en la búsqueda de medidas de autoprotección.
2. Se debe estimular la construcción de la autonomía de las mujeres a través del desarrollo de los modelos de competencia personal y social, que incluyen una serie de variables, como:
 - El autoconcepto
 - La autoestima
 - El autocontrol
 - La sociabilidad

- La empatía
 - La asertividad
3. Facilitar condiciones para la expresión de sentimientos y emociones.
 4. Mantener la noción de intervención temprana, permanentemente.
 5. Facilitar la toma de decisiones sobre su vida a través del dominio de estrategias para solucionar problemas y habilidades sociales.

Cuando la mujer se encuentra en un alto riesgo o de muerte inminente, es necesario reforzarles que cuentan con los siguientes derechos:

- Ser tratada/o con respeto,
- Contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades correspondientes,
- Recibir información veraz y suficientemente explicada para que la persona pueda tomar decisiones.
- A la asesoría jurídica gratuita y expedita,
- A recibir información médica y psicológica,
- A contar con un refugio para ella y sus hijas e hijos, en caso de alto riesgo y/o de muerte inminente.

La conciliación entre la víctima y las personas agresoras no puede ser obligadas a participar en mecanismos de este tipo.

ELEMENTOS QUE NO DEBE PERDER DE VISTA PARA LA ATENCIÓN

Aunque ya se mencionó parte de ello, en la intervención en crisis es necesario recalcar que la persona que atiende profesionalmente en el área psicológica a una víctima de violencia de género, debe considerar:

1. Que se siente atendida, cómoda y segura, escuchada siempre (sentirse escuchada es exactamente igual que sentirse querida).
2. Tener empatía con ella, pues lo necesita. Viene con una gran falta de amor por parte de alguien en quien ella confiaba y está destrozada, desilusionada, sin esperanza.
3. Ponernos en su lugar, sin juzgarla, valorándola; ser sensible a lo que siente, aunque sean cosas extrañas.

Guiarla continuamente hacia un cambio de conducta y de vida de una forma constructiva. No negándole nada de lo que siente, ni criticando sus actuaciones, sino guiándola hacia otras respuestas, hacia otra forma de actuar, más adecuada a sus intereses.

4. Decirle y permitir que diga lo que piensa con libertad. Demostrarle que creemos sus narraciones de maltrato por inverosímiles que nos parezcan. Esto es muy importante, demasiadas veces han dudado de ella quienes la rodean y de eso ya está harta.
5. No tener ningún tipo de paternalismo y enfatizar un trato que sea igualitario.
6. Plena proximidad afectiva. Nunca hay que culparla de lo que sucede, nunca tampoco acusarla de haberlo provocado. Hay que intentar estimular su independencia, esa va a ser el arma más importante para ella.

Comprender su miedo y terror, aunque a veces parezca excesivo (nunca lo es). En pocas ocasiones la mujer maltratada tiene una idea clara de su condición de víctima de maltrato, por lo que mucho menos tiene conocimientos relacionados con sus derechos y sobre las

consecuencias psicoemocionales que le genera la violencia recibida.

Los procedimientos de sensibilización en mujeres maltratadas por sus parejas consisten, por lo tanto, en:

- Proporcionarles información objetiva que les permita reconocerse como víctimas de violencia.
- Indicarles cómo sus sintomatologías física, emocional, intelectual y social se vinculan con el trato violento que reciben.
- Informarles sobre la trascendencia de recibir tratamiento psicológico como un medio para responsabilizarse ellas mismas de su situación, de tomar en sus manos sus propias vidas.
- Infundirles la posibilidad de vislumbrar un estilo diferente de vida, exento de violencia.
- Informarles sobre la responsabilidad directa que poseen sus parejas, respecto a su comportamiento violento y,
- Transmitirles el apoyo y la confianza necesarios que les permitan recibir y sentir que se comprende su situación (empatía).

Contrariamente, no resulta adecuado en la atención a las víctimas:

- Culparlas de su situación.
- Cuestionar su estancia al lado de la pareja.
- Tratarlas como incapaces.
- Manejo de los mitos, como los referentes al masoquismo, provocación, enfermedad, histeria, en la víctima.
- Introducir actos de “reconciliación” entre la víctima y el maltratador como solución a la problemática.

El ingreso a psicoterapia también requiere valorar psicológicamente el estado emocional, la percepción que del maltrato tiene la víctima y sus expectativas, por lo que su ingreso al tratamiento estará de acuerdo con los siguientes puntos:

- Participación voluntaria.
- Disponibilidad de tiempo.
- No presentar adicción a drogas o alcohol.
- No presentar trastorno psiquiátrico.
- Un mínimo de habilidades cognitivas y sociales para el trabajo grupal.

En muchas ocasiones es necesaria una intervención previa, que la mujer pase por un período de reflexión y, quizá, varios intentos de salir de esa relación violenta, con ayuda terapéutica o sin ella, hasta que tome la decisión definitiva.

A partir de entonces, el apoyo psicológico se centrará en varios aspectos, valorando previamente las necesidades y demandas individuales de cada usuaria.

Deberemos evaluar cuáles han sido las secuelas concretas que ha dejado la situación vivida en esa persona y graduarlas para establecer un orden para el tratamiento.

Algunas de las intervenciones más habituales y básicas para su recuperación serían:

- Información sobre la violencia de género, causas y origen, mitos, etc.
- Reducción de la activación y la ansiedad en las formas en que se manifieste (insomnio, agorafobia, crisis de pánico, etcétera).
- Fomento de la autonomía, tanto a nivel puramente psicológico –a través de un cambio de ideas distorsionadas sobre sí misma y el mundo–, como a nivel

social, económico, etc., orientándola en la búsqueda de empleo y haciendo que recupere el apoyo familiar y social.

El perfil de la víctima

- Se sienten incapaces de proporcionar “felicidad” o “satisfacción” a su pareja. Viven con una autoimagen, autoconcepto y autoestima inadecuados, por los conceptos transmitidos por la pareja que la maltrata.
- Carecen de habilidades cognitivas, de comportamiento y afectivas necesarias en el manejo adecuado de la violencia emitida por el agresor.
- El enojo generado por la violencia recibida es canalizado, en primera instancia, hacia los hijos y hacia ellas mismas.
- El enojo dirigido hacia ellas mismas puede observarse en las respuestas psicossomáticas que presentan.

Son mujeres tradicionalmente apegadas a los “papeles de género”.

- En ningún caso se conceptúan con poder para cambiar su estilo de vida; más bien, colocan el poder siempre fuera de ellas.
- Para el caso de mujeres maltratadas, planteamos los siguientes objetivos en la terapia grupal:
- Que a través del proceso psicoterapéutico, la mujer sea capaz de reconocer la dinámica de la violencia o círculo de maltrato.
- Reconocer sus comportamientos como víctimas e identificar sus reacciones emocionales y su actuación ante la violencia recibida.
- Capacitarse en la adquisición de habilidades sociales que le permitan actuar, pensar y sentir de manera asertiva.

- Estructurar un concepto adecuado de su situación de víctima, libre de mitos y culpas.
- Reconocer los “papeles de género” que subyacen a la dinámica de la violencia y a la situación de la víctima.
- Reconocimiento de sus propios recursos para su desarrollo personal.
- Tomar la responsabilidad y poder de su persona, proyectados en un estilo de vida satisfactorio con sus expectativas.

NECESIDADES PARA LA INTERVENCIÓN DEL PROTOCOLO

- Espacio digno con privacidad completa para la atención,
- Equipo de computo para el registro de datos
- Personal de seguridad pública de manera permanente por protección a la víctima y a quien está atendiendo

DEPENDENCIAS ESTATALES CON LAS CUALES ES NECESARIO REALIZAR TRABAJO EN COORDINACIÓN POR ASUNTOS DE CANALIZACIÓN

- Dirección de Salud Sexual y Reproductiva, SSJ
- Clínica de ITS
- COESIDA
- SALME, SSJ
- Fiscalía de Derechos Humanos
- Centro de Justicia para Mujeres
- Refugio Estatal para mujeres violentadas

VII. PROTOCOLO JURIDICO

El objetivo del protocolo jurídico es el de proporcionar herramientas conceptuales y metodológicas que garanticen la homologación de los procedimientos de actuación de las y los profesionales que atienden los casos de violencia contra las mujeres en un marco de derechos humanos, ciudadanía de las mujeres y perspectiva de género con el fin de que las mujeres víctimas de violencia reciban la atención que necesitan con dignidad, confidencialidad y profesionalismo. Contempla brindar una atención integral y de calidad para las mujeres víctimas de violencia. Las acciones están centradas en las mujeres, sus necesidades y deseos.

FLUJOGRAMA JURIDICO

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

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

Este protocolo abarca 4 campos de actuación:

- 1. Asesoría jurídica y canalización**
- 2. Sancionar con perspectiva de género** (a reformar reglamento de policía inicio 2017)
 - De las faltas a las libertades, al orden y paz públicos

- De las faltas a la moral pública y a la convivencia social
- Sanciones re-educativas para generadores de violencia

3. Seguimiento (Fase 2 MUAV a finales 2017)

- Coordinación con la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas
- Fortalecer un equipo de la policía de seguimiento a las ordenes de protección (planes de seguridad)
- Contar con una red de abogadas y organizaciones de la sociedad civil defensoras de mujeres víctimas

3.1 Acceso a justicia alternativa

- Convivencias (ley de convivencias)
- Custodia de menores
- Cuidados
- Divorcio
- Pensiones alimenticias

PROCEDIMIENTOS PARA ASESORIA JURIDICA

I. RECEPCIÓN DEL CASO

- Bienvenida a la usuaria y presentación de la abogada / abogado
- Buscarle en la red de MUAV para saber si ya tiene cedula de registro único, de no ser así hacer el llenado o remitirla a quien en sus instalaciones hace la atención de primer contacto.
- Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad

Características del “escuchar”

1. **Criterio de calidez en la atención:** Quienes intervengan como abogadas/o, 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 los y las abogadas, son considerados importantes en la relación con las usuarias.
2. **Criterio de respeto a la dignidad:** El trato 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.
3. **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.
4. **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.
5. **Enfoque de Género:** Parte del reconocimiento de la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y

mujeres construidas en base a las diferencias 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 mujeres y hombres.

6. **Enfoque de Integralidad:** La violencia hacia la mujer es multicausal y contribuyen a su existencia factores que están presentes en distintos ámbitos; comunidad, docente, familiar, institución privadas, institución pública.
7. **Enfoque de Interculturalidad:** Implica atender la posibilidad de diálogo entre distintas culturas, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto 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.

II. ENTREVISTA

Para obtener la información necesaria a fin de determinar la forma de proceder, identificar los tipos y modalidades de violencia de las que es víctima de acuerdo a la ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

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

- Determinar: presentación de denuncias, querellas y/o demandas, Órdenes de Protección,
- Informar a la persona los documentos necesarios para demandar o denunciar, como recabar los datos del demandado, explorar si la persona cuenta con pruebas de los hechos que fundamentan su acción y en su caso, hacerle saber que deberá entregar: documentos públicos o privados, fotografías, grabaciones, datos de testigos (nombres y domicilios), etc.

III. PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN E INTERVENCIÓN LEGAL ANTE LA PROBLEMÁTICA DE VIOLENCIA

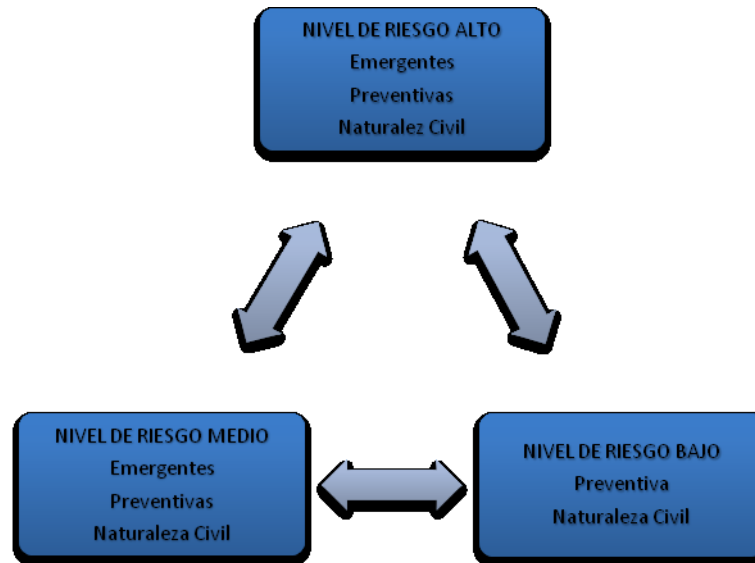
“Establecer un cálculo de riesgo, incluso con los problemas o impresiones que ello puede conllevar, facilita la toma de conciencia del problema y la búsqueda de soluciones tanto en la víctima como en los responsables policiales, judiciales o sociales.”

45

Para predecir la conducta violenta no se necesita saber qué la produce (es decir, conocer sus causas reales), sino qué factores de riesgo están asociadas con ella. Sustituir las causas por los factores de riesgo ha facilitado una acción profesional más eficaz tanto en la gestión de la violencia como en su prevención.

Es importante considerar en todo momento que la medición del riesgo se hace en función del contexto específico del caso (no de forma general) y tiene un carácter meramente probabilístico.

La medición del riesgo no es una cuestión jurídica, sino fáctica, sin embargo el área jurídica, quien estará asesorando a la usuaria, determinará sobre el tipo protección que la víctima en situación de riesgo necesita, atendiendo a la valoración, indicando las medidas concretas aplicables entre las previstas por la Ley.



Consideraciones generales:

1. Considerar el problema de la usuaria no solo como un caso legal, sino como una situación humana.
 2. Considerar que cada caso tiene matices diferentes que implican la construcción de una estrategia legal personalizada y acorde con las necesidades de la usuaria
 3. 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.
- **El caso de situación de alto riesgo, brindar acompañamiento necesario.**

Atención brindada a las mujeres en situación de emergencia, por haber sufrido una agresión (física, psicológica o sexual) o estar en una situación de riesgo inminente de sufrirla. Implica

que está en peligro la vida de la víctima, de sus hijas e hijos y que requiere de la protección inmediata.

- Si hay violación es necesario que la dependencia contacte al MP y al médico legista para que realice adecuadamente el embalaje.
- Para atender la salud es necesario contactar a la unidad especializada de servicios médicos municipales mismos que estarán en red del MUAV
- Cuando la violencia cometida contra la usuaria es relacionada con delitos que se persiguen de oficio, quiera o no la usuaria levantar cargos en contra del agresor o la agresora, el Estado está obligado a realizar la investigación necesaria sin que ello obligue a la usuaria a declarar en contra. La autoridad que recibe debe informar al MP obligatoriamente.
- Si la usuaria lo requiere se puede contactar al MP para solicitar una medida de protección por setenta y dos horas para resguardar a la usuaria mientras se reinstala en un lugar seguro.
- Si es necesario canalizar a la usuaria al refugio mientras se le brinda la atención se le pide su consentimiento.
- Si la usuaria no está de acuerdo en ser trasladada al refugio, el personal que atiende debe asegurarse que puede ubicársele en un lugar donde no estará sola.

IV. ELECCIÓN DE LA USUARIA SOBRE EL PROCEDIMIENTO LEGAL QUE CONSIDERE PERTINENTE.

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.

Determinar el servicio requerido:

- Presentación de denuncias
- Querellas

- Demandas
 - Refugio
1. Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios considerando a las unidades especializadas del MUAV. Informar a la persona sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
 2. Llenar el formato oficial de canalización con los datos correspondientes, sacando un duplicado en fotocopia.
 3. Entregar a la persona el formato de canalización en original y solicitar firme de conformidad en la copia del mismo.
 4. Asegurar que la persona tenga la información completa y correcta

V. RECURRIR A ORDENES DE PROTECCIÓN

Respetar la decisión de la usuaria y explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del proceso, de las solicitudes de una de ser este el caso.

Brindar información y orientar a las mujeres usuarias que viven violencia víctimas sobre las Órdenes de Protección, el tipo de órdenes que se pueden otorgar, su procedimiento y los alcances de las mismas.

Por tratarse de acciones de protección de derechos fundamentales de las mujeres víctimas de violencia, en casos de riesgo o de peligro, la ritualidad de las pruebas no es la misma que se exige en los procesos ordinarios, pues se trata de adoptar, en un breve lapso de tiempo, las medidas conducentes para la protección inmediata de los derechos amenazados.

VI. INFORMACION SOBRE INSTITUCIONES QUE LA PUEDEN AUXILIAR Y APOYAR (DIRECTORIO)

Expresar en forma sencilla y comprensible la información que le permita a la víctima la realización de los trámites pertinentes.

Asimismo, informar de forma adecuada sobre:

- Los procedimientos que se realizan en cada institución
- Los derechos que la/lo asisten y la normativa que la/lo protege.
- Los actos administrativos que se realizan en cada institución, según sus normas procedimentales internas.
- Los trámites o gestiones que puede emprender.
- Las ONG's especializadas en la temática que instituciones la pueden colaborar.

Explicar a la usuaria la importancia de las Medidas Alternativas (mediación familiar casos:

- Convivencia
- Custodia de menores
- Pensiones alimentarias
- Divorcio
- Cuidados
-

En apego a los procedimientos y protocolos correspondientes (a consultar) con perspectiva de género

ACTUACIÓN PARA LA INCLUSIÓN

➤ MUJERES INDIGENAS:

Deberán tomar las medidas para garantizar que puedan comprender y hacerse comprender, facilitándoles si fuere necesario intérpretes.

Todo el procedimiento para tramitar, cumplir, controlar y dar seguimiento de las Órdenes de Protección en favor de mujeres indígenas se tomarán en cuenta sus costumbres, siempre que éstas no sean incompatibles con los objetivos y los fines de las órdenes.

➤ **MUJERES CON DISCAPACIDAD:**

Deberán que garantizar que las mujeres con discapacidad puedan comprender y hacerse comprender, facilitándoles si fuere necesario la utilización de la lengua de señas, el braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación.

Todo el procedimiento para el trámite, cumplimiento, control y seguimiento de las Órdenes de Protección en favor de mujeres con discapacidad se garantizará el respeto a su dignidad inherente, su autonomía —incluida la libertad de tomar las propias decisiones— y su independencia de las personas.

➤ **MUJERES MIGRANTES:**

De acuerdo con la ley de migración, las mujeres, niñas y niños migrantes víctimas del delito NO SERÁN DEPORTADOS y atendiendo a su voluntad o al interés superior para garantizar su mayor protección, podrán sujetarse al procedimiento de retorno asistido o de regularización de su situación migratoria.

Siempre que se presente la solicitud de Órdenes de Protección, deberá verificar si la víctima —además de la vulnerabilidad que vive por situación de violencia en que se encuentra— presenta alguna otra razón o condición por la que necesite solicitar se implementen medidas o acciones especiales, a fin de garantizar el acceso a los Órdenes de Protección en condiciones de igualdad y no discriminación.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Constitución Política de los Estados Unidos. México, 1917.

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

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

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. México, 2006.

Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas. México, 2007.

Ley General de Víctimas. México, 2013.

Ley General de Salud. 2007.

Ley de Migración, D.O.F. 25 de mayo de 2011,

NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. México, 2005.

Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia para las Mujeres del Estado de Jalisco, 2008.

Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco. 2003.

Ley Estatal para la Igualdad entre hombres y mujeres del Estado de Jalisco. 2010.

Ley General de personas con Discapacidad. 2005.

Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979).

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belem do Pará, 1994).

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966.

Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José, 1969).

Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos en Viena. 1993.

Convenio Internacional sobre derechos culturales, sociales y económicos. 1976.

Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de los Niños relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en pornografía, 2000.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006.

INEGI, Panorama de la Violencia contra las Mujeres, ENDIREH 2011.

Modelo Integral de Prevención y Atención de la Violencia hacia las Mujeres en Tlaquepaque. 2011.

Guía para la Atención a las Mujeres que viven Violencia. Tlaquepaque, 2011.

Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara. 2015.

Prontuario del Modelo Único de Atención. Instituto de las Mujeres de la ciudad de México.

Estudio "Diseño Conceptual y metodológico del sistema integral de indicadores para la declaración de la Alerta de Género". Consultores en gestión pública y social S.C. Comisión Nacional para Prevenir y erradicar la violencia contra las Mujeres. Secretaría de Gobernación. 2009.

Predicción del riesgo de homicidio y de violencia grave en la relación de pareja. Instrumentos de evaluación del riesgo y adopción de medidas de protección Enrique Echeburúa, Paz De Corral et al., Centro Reina Sofía, España, 2009.

¿Cómo predecir y gestionar el riesgo de violencia grave contra la pareja?, Enrique Echeburúa, Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco, España, 2010.

Mujer, Salud y Desarrollo. Organización Panamericana de la Salud. 2000.

Claves feministas para la autoestima de las Mujeres. Marcela Lagarde. 2000.

Cimac, Noticias. 2015