MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, DEL MÓDULO DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y ATENCIÓN DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE LAS MUJERES

Dirección:
Dra. Silvia Jaquelina Ramírez Romero
Directora de Género, Violencia y Desarrollo Humano
Caminos Posibles: Investigación, Capacitación y Desarrollo, S. C.
Apoyo técnico:
Mtra. María Santiago Gordillo
Lic. Jorge Omar García Hidalgo

Periodo de ejecución: 15 de octubre al 16 de diciembre de 2011

Cd. de México, diciembre de 2011

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente. Este Programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

ÍNDICE

I. Presentación 4
II. Antecedentes 8
III Justificación 16
IV. Marcos jurídico y normativo de actuación para las y los prestadores de servicios a mujeres en condición de violencia 19
1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 20
2. Ámbito Internacional 21
2.1. La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW, 1979) 22
2.2. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará, Brasil, 1994) 25
2.3. Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995) 26
2.4 Declaración y objetivos de la ONU para el Milenio 27
3. Ámbito Federal 29
3.1. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH, 2006) 30
3.2. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV, 2007) 31
3.3. Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 34
3.4. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012 (PROIGUALDAD, 2008) 35
3.5. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2008) 36
3.6. Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PAIMEF) 38
3.7. Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Salud 39
3.8. NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención 42
4. Ámbito Estatal 43
4.1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco 44
4.2. Ley de Planeación y Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030 44
4.3. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco (LAMVLV del estado de Jalisco, 2008) 47
4.4. Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco (2008) 54
4.5. Programa Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (PREPAEV) 2009 – 2012 57
4.6. Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres de Jalisco (LEIMH, 2010) 59
4.7. Programa para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Jalisco 2008-2013 (PROIGUALDAD) 61
4.8. Ley de creación del Instituto Jalisciense de las Mujeres (2002) 62

V. Marco de referencia: conceptos claves que orientan la actuación de las y los

PRESTADORES DE SERVICIOS A MUJERES EN CONDICIÓN DE VIOLENCIA 65
1. TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA PERSPECTIVA DE GÉNERO, VIOLENCIA Y CULTURA 65
2. TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA INTERPRETACIÓN DE LAS LEYES Y LAS NORMAS 71
3. TÉRMINOS RELACIONADOS CON LAS DISCIPLINAS SOCIALES Y LA ATENCIÓN 76
3.1. HABILIDADES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS 76
3.2. PROCESOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA DE GÉNERO 80
3.3. PROCESOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN 83
4. TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR, SEXUAL Y CONTRA LAS MUJERES DESDE LA NORMATIVIDAD DEL SECTOR SALUD (NOM 046-SSA2-2005) 85
5. TÉRMINOS QUE DERIVAN DEL MODELO DE CERTIFICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL (NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2009) 87
VI. DIAGNOSTICO O PERCEPCIÓN DEL PROBLEMA 92
1. ESTADÍSTICAS 92
2. FODA DE LOS SERVICIOS DEL MÓDULO FIJO 95
VII. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO 98
1. MISIÓN Y VISIÓN 98
2. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 99
3. MARCO ÉTICO: PRINCIPIOS 101
4. CRITERIOS DE POLÍTICA Y ELEMENTOS CLAVES PARA LA ATENCIÓN 98
5. ESTRATEGIAS 108
VIII. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN 110
1. USUARIAS 110
2. NIVELES DE RIESGO 111
3. NIVELES DE INTERVENCIÓN Y SERVICIOS 112
4. LOS SERVICIOS DEL MÓDULO FIJO DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y ATENCIÓN DEL IJM 116
5. LAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS 120
6. LOS ESPACIOS DE TRABAJO 122
7. MÉTODO DE TRABAJO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO 123
7.1. INVESTIGACIÓN: LOS ESTUDIOS Y DIAGNÓSTICOS 115
7.2. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS: VISIÓN INTEGRAL 115
7.3. PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN 116
7.4. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS 116
7.5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 116
8. RECURSOS HUMANOS: SENSIBILIZACIÓN, CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN 126
9. ESTRATEGIA PARA EL AUTOCUIDADO Y CONTENCIÓN EMOCIONAL DE LAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS 128
10. REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA 129
11. GUÍA METODOLÓGICA DE INDICADORES PARA LA INTERVENCIÓN 131
12. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE LAS MUJERES 138

> "La adopción de un enfoque integral y multidisciplinario que permita abordar la complicada tarea de crear familias, comunidades y Estados libres de la violencia contra la mujer es no sólo una necesidad, sino una posibilidad real" (Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, D-119).[1]

I. PRESENTACIÓN

El Instituto Jalisciense de las Mujeres (IJM) cuenta con una experiencia, de por lo menos ocho años en la atención presencial a las mujeres que viven violencia[2], durante los cuales se han ampliado las modalidades de atención y se han generado conocimientos, instrumentos de trabajo y buenas prácticas; que es necesario recuperar como insumos para la formulación de este *Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia, del Módulo de Orientación, Asesoría y Atención del Instituto Jalisciense de las Mujeres*. Este Modelo se alinea con los marcos de actuación jurídico normativos vigentes en la materia, con el amplio propósito de dotar a las y los prestadores de servicios de una herramienta de trabajo que les permita contar con una visión integral de los elementos claves de orden legislativo, normativo, referenciales, éticos y de política pública en los que se inscriben los servicios para informar, orientar, asesorar, apoyar y acompañar a las mujeres que viven violencia.

En su formulación, se consideró la definición de Modelo que establece la ley, como 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" (Reglamento de la LGAMVLV, 2007).

Asimismo, la formulación del presente modelo se basa en dos importantes fuentes de información, análisis y fundamentación. La primera, se relaciona con los tratados internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres en el ámbito del Sistema Internacional de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y del Sistema Interamericano de Derechos Humanos de la Organización de

[1] Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer. Beijing, China, del 4 al 15 de septiembre de 1995. Declaración y Plataforma de Acción de Beijing. En: SRE. Compilación seleccionada del marco jurídico nacional e internacional de la mujer. México: SRE-UNIFEM-PNUD, págs. 363-519.

[2] De acuerdo con el IJM, la Asesoría Jurídica a mujeres víctimas de violencia de género, inició en 2003. Fuente: http://www.jalisco.gob.mx/wps/portal/!ut/p/c5/04

Estados Americanos (OEA); y su correspondencia con los avances legislativos y de política pública en el ámbito federal y estatal en armonía con los tratados internacionales en materia de igualdad, no discriminación y de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. La segunda fuente de información fueron las ocho entrevistas en profundidad que se aplicaron a las y los profesionistas que prestan los servicios de orientación, asesoría y atención en el Módulo Fijo del IJM, (licenciados en derecho y psicología que tienen entre dos y cinco años de laborar en el IJM), a través de las cuales se recuperó su experiencia en áreas estratégicas que permitieron desarrollar el modelo, al incluir sus buenas prácticas y detectar los vacíos a cubrir; las áreas se describirán en el apartado correspondiente.

El diseño de este modelo incluye los siguientes apartados. El Apartado II o de antecedentes responde a preguntas claves como, por qué es central la formulación del modelo para contribuir a procesos de institucionalización de la política pública en materia de prevención y atención de las mujeres en condición de violencia y cuál es el contexto en el que se desarrolla.

El Apartado III cubre la relevancia de este modelo, justificando su importancia desde lo jurídico, normativo, ético, como política pública y en términos de su relevancia social para contribuir a prevenir y atender la violencia en contra de las mujeres, a partir de instrumentos que van respondiendo cada vez más a modelos estandarizados que permiten ser monitoreados y evaluados a la luz de sus contribuciones y avances para transformar la realidad en la que se inscriben y operan.

En el Apartado IV, sobre los marcos jurídico y normativo de actuación, se consideran los tratados internacionales, recomendaciones, mecanismos y avances en materia de derechos humanos de las mujeres, que permiten ubicar la violencia de género como una violación a sus derechos humanos y libertades fundamentales y como un flagelo que impide el goce de estos derechos; asimismo, se argumenta que el compromiso y obligación del Estado para el logro de la igualdad sustantiva y efectiva entre mujeres y hombres es lo que contribuye, en términos reales, a garantizar su acceso a una vida libre de violencia. Entre otros aspectos.

Si bien, en el apartado anterior se enuncian y describen los marcos de actuación en términos generales, en el que corresponde al marco de referencia se sintetizan

aquellos términos y conceptos claves que derivan de diversas fuentes claramente identificables sobre violencia de género, los cuales permiten a los prestadores de servicios compartir una terminología común e integrada para interpretar y argumentar sus casos; de fácil acceso para retroalimentar su práctica profesional cotidiana, así como para sostener un diálogo constante entre teoría y práctica. Esto es con el fin de reflexionar acerca de lo siguiente: sobre qué realidad se está actuando, en qué grado están contribuyendo a visibilizar el problema, cuáles son los alcances de su intervención, cómo lo han estado cuantificando, en qué medida se han prevenido y atendido las causas y consecuencias de la violencia de género y cuál es el impacto de esta política pública en la vida de las mujeres que enfrentan la violencia por su condición de género; entre otras preguntas (Apartado V).

Enseguida, el Apartado VI cubre el diagnóstico o percepción del problema, como la ley lo indica, y consiste en aportar los argumentos, datos y cifras que fundamentan, definen y legitiman la estrategia de intervención; los cuales derivan del contexto nacional, estatal, de los servicios otorgados y de la propia percepción de los prestadores de estos servicios.

En el Apartado VII, se desarrolla el planteamiento estratégico de este Modelo, el cual define su razón de ser y orienta la intervención de las y los prestadores de servicios. En este componente se incluye la misión del Instituto Jalisciense de las Mujeres, la visión del Modelo, sus objetivos, el marco ético con sus principios orientadores, así como los criterios y los elementos claves de política pública en materia de derechos humanos de las mujeres.

El apartado VIII se refiere a la estrategia de intervención e incluye los niveles de riesgo e intervención, en qué consisten los servicios del IJM, cómo se relacionan y como se establece una ruta crítica de atención; quiénes son las usuarias y actoras centrales de esta política, quiénes otorgan estos servicios y cuáles son sus funciones; cuáles son los requerimientos materiales para la atención, en términos de los espacios de trabajo; cómo se puede contar con un método de trabajo basado en la planeación estratégica participativa con perspectiva de género que presente una visión integral y articulada de los servicios, principalmente.

A continuación, como parte de la estrategia de intervención, el modelo contiene los sub-apartados que responden a las preguntas acerca de cuáles son los requerimientos para institucionalizar esta política de atención en términos de los recursos humanos, materiales y financieros; finalmente, cuál sería una estrategia de autocuidado y contención emocional que en forma constante contribuya a reducir el impacto de los casos de violencia de género que atienden las y los profesionales de estas áreas, para contribuir a su bienestar y salud integral en el ámbito personal y laboral.

Por tanto, todos los componentes desarrollados en cada apartado constituyen los referentes y componentes de este *Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia, del Módulo de Orientación, Asesoría y Atención del Instituto Jalisciense de las Mujeres.*

II. ANTECEDENTES

La prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, constituye actualmente una política integral que ha quedado garantizada en el marco de nuestra legislación actual, en armonía con los instrumentos y mecanismos que garantizan los derechos humanos de las mujeres en el Sistema Internacional de Derechos Humanos (ONU) y en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (OEA). Así, la igualdad de derechos y oportunidades y el derecho a una vida libre de violencia, son los dos pilares jurídicos que sustentan esta política nacional integral, intersectorial, interdisciplinaria y transversal de la perspectiva de género en todos los ámbitos de nuestra existencia social; cuyo garante principal es el Estado Mexicano, en el marco de los tratados internacionales suscritos en la materia. Sin embargo, la realidad social de nuestro país, que se expresa cuantitativamente en aproximadamente 24 millones de mujeres afectadas en sus vidas por la violencia de género (ENDIREH, 2006), aún nos indica que los avances para su erradicación son inconsistentes e insuficientes.

Muchos años han pasado desde la Primera Conferencia Mundial sobre la Mujer en México (1975), durante los cuales se ha configurado la historia de la movilización de importantes sectores y organizaciones de mujeres principalmente, en torno a la defensa, exigibilidad, reconocimiento, garantía y protección de los derechos humanos de las mujeres y su inscripción en el ámbito internacional; como un asunto que trasciende lo privado, lo local, lo nacional porque se relaciona a escala mundial con la consecución de la paz, la igualdad y el desarrollo de las sociedades y de los regímenes democráticos.

Desde entonces, la agencia social de estas mujeres ha visibilizado más el tema de violencia en los foros de la ONU y en 1982, durante la Segunda Conferencia Mundial sobre la Mujer en Copenhague (1980), se trató por primera vez públicamente un tema que se consideraba privado, las consecuencias sociales del maltrato hacia la mujer en el ámbito familiar, como una ofensa para la dignidad humana y un obstáculo para la paz, aprobándose una resolución que recomendaba la formulación de programas de atención a la salud de las mujeres y los niños víctimas de violencia.

Una de las aportaciones más importantes de estas movilizaciones sociales y debates en estos foros, que ha impactado y se han traducido en aspiraciones humanas universales, en desarrollos teóricos, en instrumentos y avances jurídicos y en materia de política pública ha sido, sin lugar a dudas, el tratar el tema de la violencia contra las mujeres desde una perspectiva que coloca la atención en cuatro asuntos centrales. En primer lugar, la violencia contra las mujeres como un asunto de género, es decir, que se ejerce contra las mujeres por el hecho de serlo.[3] Segundo, su expresión a escala mundial en el ámbito público y el privado, cuyos actos causan diversos daños, incluso la muerte. Tercero, identifica a los agentes y factores de riesgo de esa violencia que van desde los agresores directos; las estructuras de poder y dominación centradas en un orden que se construye desde lo masculino y que perpetúan relaciones y formas de violencia en contra las mujeres en todas sus expresiones y en los más diversos ámbitos, que incluye las formas extremas, como las víctimas de trata y feminicidios; las orientaciones y creencias prevalecientes en los sistemas de cultura hegemónicos profundamente discriminatorios hacia las mujeres, así como la violencia que ejerce el Estado. Cuarto, por tanto, se logra reconocer que *la violencia contra las mujeres constituye una violación de sus derechos humanos y libertades fundamentales que limita su goce y el ejercicio de tales derechos y libertades.* Así, desde esta perspectiva es cómo se ha avanzado en el orden internacional, nacional y local para garantizar a las mujeres el ejercicio de sus derechos y, por tanto, el acceso a servicios, al desarrollo, a la justicia, a una vida libre de violencia y, finalmente, al logro de la igualdad en todas las esferas de la vida.

De ahí la importancia de retomar para este modelo como un marco de actuación los instrumentos y mecanismos más relevantes en el ámbito internacional, que les permitan a los profesionales del módulo, contextualizar su intervención y su

[3]Cabe aclarar que Violencia de género y Violencia contra las mujeres, se utilizarán de manera indistinta en este documento, de acuerdo con el INMUJERES, ya que ambos términos se refieren a lo mismo: 'Violencia contra las mujeres' fue la denominación empleada por el movimiento de mujeres cuando empezó a denunciar su vigencia 'Violencia de género' es un concepto más reciente y emerge con la intención de resaltar que es una expresión estructural de las relaciones de poder entre mujeres y hombres. De hecho, La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia utiliza el concepto violencia de género para denominar los distintos tipos y modalidades de este fenómeno. Fuente; INMUJERES. 2008. *Guía metodológica para la sensibilización en género; una herramienta didáctica para capacitación en administración pública. Violencia contra las mujeres un obstáculo crítico para la igualdad de género. V*ol.4, México: INMUJERES, p. 15.

contribución, no sólo al atender la violencia directa sino también a detectar los mecanismos y lógicas que han permitido que esta violencia se perpetúe y la necesidad de contar con programas de prevención para incidir en cambios socio-culturales, así como para que las mujeres que son víctimas de violencia accedan a la justicia desde una perspectiva de género y derechos humanos, de manera pronta y expedita. Por tanto, los dos tratados internacionales en que se sustenta principalmente este modelo son la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW, 1979) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará, Brasil, 1994).

Por otro lado, entre los avances más significativos que se observan en el ámbito nacional en materia de política pública para atender la violencia familiar y contra las mujeres, se pueden considerar los siguientes. La creación de la Primera Agencia Especializada en Delitos Sexuales en el Distrito Federal en 1989 y el Centro de Terapia de Apoyo, cuya lucha de organizaciones de mujeres data de 1983.[4] El Programa Nacional contra la Violencia Intrafamiliar 1999-2000 (1999), la creación del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) 2001 y el Programa Nacional por una Vida sin Violencia 2002-2006 (2002)[5]. En cuanto a las instancias e institutos de la mujer cabe mencionar que, antes de que se creara el INMUJERES, ya existían en algunas entidades federativas estos organismos, el resto fueron creándose entre 2001 y 2003 y algunos de ellos incluían los servicios de atención a las mujeres en condición de violencia.[6] Además, se impulsó la creación de refugios en el país para salvaguardar la integridad de las mujeres víctimas de violencia extrema, sus hijos e hijas; integrados desde 2004 a la Red Nacional de Refugios.

Otra acción pública relevante para transversalizar la perspectiva de género en el ámbito laboral, organizacional y empresarial ha sido la adopción del Modelo de Equidad de Género (MEG), 2003, el cual tiene como propósito central:

[4] Fuente: CIMAC Noticias. 2002. "Agencias de Delitos Sexuales en el DF: historia de un ambicioso proyecto con resultados insuficientes. Modelo de atención, fruto de la presión social". Documento de Internet consultado en diciembre de 2010. http://www.cimacnoticias.com/noticias/02jul/s02073001.html

[5] Esta en proceso de revisión, aún no ha sido aprobado.

[6] Campos, María del Rosario, Silvia J. Ramírez, *et. al.* 2007. *Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de las Políticas y Programas contra la violencia familiar en los institutos e instancias de la mujer en México.* México: INDESOL y Caminos Posibles.

> "(...) detectar, combatir y en su caso erradicar, mediante acciones afirmativas y/o acciones en favor del personal, los problemas de inequidad en el acceso a la capacitación, el desarrollo profesional, salarios y compensaciones desiguales por el mismo trabajo, situaciones de hostigamiento sexual y discriminación de cualquier tipo, entre otros."[7]

De acuerdo con el INMUJERES, de 2003 a 2010 existen 540 organizaciones que mantienen su distintivo en Equidad de Género MEG, 352 organizaciones públicas, 184 privadas y 4 organismos de la sociedad civil. En el caso particular de Jalisco existe un registro de 46 organizaciones certificadas bajo el MEG.[8] En tanto que en el ámbito de la cultura institucional, se cuenta, con el Programa de Cultura Institucional para el Estado de Jalisco (PECIJAL, 2010).

Al mismo tiempo, el tema de la violencia contra las mujeres en la legislación mexicana se dio en el ámbito de la violencia familiar de 1996 a 2007, de tal manera que en 2007 se contaba con la "existencia de una Ley de Prevención de la Violencia Familiar en las 32 entidades federativas" (Solís: 2008, 22). Anteriormente, estos casos eran tratados únicamente a través de los códigos civiles familiares y penales, de acuerdo con la misma autora. [9]

No obstante, esta forma de remitir la violencia de género únicamente al ámbito de lo familiar, ofreció un panorama parcial y fragmentado, que ocultaba sus causas, consecuencias, ámbitos y mecanismos de reproducción, al tiempo que dificultaba su tratamiento y sanción; en un contexto en el que los delitos violentos contra las mujeres estaban ya ampliamente documentados y eran de extrema gravedad, como lo que ha sucedido en Ciudad Juárez, Chihuahua. A partir de estos acontecimientos, se creó en 2006 la Fiscalía Especial para la Atención de los Delitos Relacionados con Actos de Violencia Contra las Mujeres en el País, en la Procuraduría General de la República. A partir del 2008, se denomina Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA). Otro avance importante es la creación por

[7] Fuente: INMUJERES. 2003. *Modelo de Equidad de Género MEG 2003.* Documento de Internet: http://www.inmujeres.gob.mx/images/stories/programas/meg/sistema_gestion.pdf , pág. 8.

[8] Fuente: Instituto Nacional de las Mujeres, Comportamiento MEG por sector económico y por entidad federativa hasta 2010, México, fecha de consulta diciembre de 2011, Documento de Internet: http://www.inmujeres.gob.mx/images/stories/programas/meg/lista_org_03_10

[9] Fuente: Solís, Rosa Elena. 2008. *Violencia de género. Análisis del marco jurídico de Yucatán.* México: IEGY, págs. 36-37.

Decreto en 2009 de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación.[10]

De ahí, la importancia del avance que se dio en 2006 con la aprobación de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH), en la cual se sustenta el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012 (PROIGUALDAD, 2008), formulado por el INMUJERES y alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.[11] Así como, la aprobación en 2007 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) y su Reglamento (2008); a partir de dichas leyes, se inician diferentes procesos de armonización legislativa en las entidades federativas. De acuerdo con estos avances, este modelo se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, la LGIMH (2006), sustancialmente en la LGAMVLV y su Reglamento (2008), el PROIGUALDAD 2008, así como en la NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2009 QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS PARA LA IGUALDAD LABORAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES.

En el ámbito estatal, destaca la creación mediante Decreto de Ley del Instituto Jalisciense de las Mujeres y su Reglamento Interior en 2002, así como, la aprobación de la Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del estado de Jalisco en 2003. En cuanto a la planeación del desarrollo del gobierno actual, cabe mencionar la inclusión del principio de igualdad de derechos y oportunidades en la Ley de Planeación para el estado de Jalisco, así como en el Plan Estatal de Desarrollo –Jalisco 2030– (formulado en 2007 y su versión actualizada en 2010). En cuanto a los avances legislativos y de política pública para el logro de la igualdad sustantiva y efectiva y el derecho a una vida libre de violencia, se cuenta con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco (LEAMVLV, 2008) y su Reglamento (2008), el Programa Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (PREPAEV) 2009 – 2012; la Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres de Jalisco (2010) y el Programa para la Igualdad de Oportunidades entre

[10] Fuente: México, Leyes. 2009. DECRETO por el que se crea como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. México: DOF, lunes 1 de junio de 2009.

[11] Fuente: México, Gobierno. 2008. *Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012*. México: INMUJERES, pág. 21.

Mujeres y Hombres en Jalisco 2008-2013 (PROIGUALDAD). Los cuales se exponen en el apartado IV, como parte importante de los marcos de actuación a los que se alinea este modelo de atención integral.

Cabe destacar, que otros dos avances importantes en materia de prevención y atención de la violencia familiar y de la violencia de género contra las mujeres en el ámbito federal, lo constituye el Sector Salud, por medio de la normalización de sus servicios en esta materia a través de la *NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*; cuyo antecedente fue la Norma Oficial Mexicana 190 (2000). La NOM-046 se sustenta en las atribuciones que marca la LGAMVLV en su artículo 46 para la Secretaría de Salud. Así como, su *Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género*, el cual se encuentra en armonía con los tratados internacionales ya mencionados y lo que marca la LGAMVLV respecto a la responsabilidad del sector salud de la atención médica y psicológica de las mujeres en situación de violencia, entre otras.[12]

En el terreno de la política social, un avance significativo para fortalecer a las instancias estatales de la mujer, fue contar con un presupuesto federal específico al incorporarse en el Presupuesto de Egresos de la Federación de 2006 el Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PAIMEF, 2006). [13] Así, desde ese año, el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) opera el PAIMEF, "como un instrumento del Gobierno Federal para distribuir recursos orientados a la implementación y ejecución de acciones de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, que promuevan la defensa de sus derechos y su participación en los espacios de decisión pública para avanzar en la erradicación de la violencia y la promoción de una cultura de respeto y reconocimiento a la dignidad de las mujeres mexicanas". El PAIMEF ha sido ejecutado desde sus inicios por el INDESOL, órgano

[12] Fuente: México. Gobierno. 2008. Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género. México: Secretaría de Salud.

[13] Fuente: DOF: /17/02/2006. "ACUERDO por el que se emiten y publican las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres, para el ejercicio fiscal 2006".

desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social.[14] El PAIMEF, es el principal programa federal con el que se atiende la violencia en contra de las mujeres en el país, a través de las instancias de la mujer y es bajo el cual se formula este modelo de atención.

A la par de los avances y desafíos en materia de derechos humanos, legislativos y de política pública que han permitido visibilizar el flagelo de la violencia de género, colocarlo en el debate internacional y nacional, generar agendas públicas, definir políticas, fortalecer a las instancias de la mujer, contar con avances jurídicos importantes para la protección de los derechos de las mujeres, programar presupuestos públicos para el logro de la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. A la par de ello, los desarrollos teóricos han jugado un papel muy importante para explicar esta realidad social y ofrecer diferentes perspectivas para su intervención. Destacan los enfoques centrados en los derechos humanos, los estudios de género y su cruce de caminos con la psicología, sociología, ciencia política, derecho y otras disciplinas sociales, así como, los estudios sobre masculinidades; lo cual ha permitido analizar, proponer y sustentar estrategias de intervención diversas. En este sentido, se retoman algunos términos importantes para que las y los profesionales del módulo fijo de orientación, asesoría y atención cuenten con un marco de referencia en su actuación y retroalimenten su labor al frente de los casos que atienden, al tiempo que van detectando sus necesidades de formación y especialización en estos temas y la oferta existente.

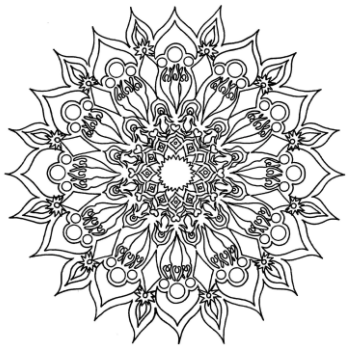
Sabemos que esta aportación puede ser más o menos impactante si forma parte de una estrategia más general, encaminada a la aplicación de un marco normativo, a garantizar el acceso de las mujeres a la justicia, a comprometer personas, comunidades, autoridades, funcionarios/as, empresarios, sociedad civil, organismos y a otros, en la necesaria tarea de trabajar coordinada, concurrente y corresponsablemente para generar entornos libres de violencia, que garanticen la

[14] Fuente: DOF: /31/12/2010. "ACUERDO por el que se modifican las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres, para el ejercicio fiscal 2011". Documento de Internet consultado en mayo de 2012:http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=517347&fecha=31/12/2010

autonomía, la participación y la toma de decisiones de mujeres y hombres en pie de igualdad. Teniendo al frente de esta tarea a un Estado dispuesto a actuar políticamente para garantizar presupuestos suficientes y oportunos que permitan el ejercicio de estos derechos y evaluar en el tiempo los cambios, finalmente, que consoliden la democracia y libertades como el hecho de tener y disfrutar de una vida libre de violencia.

> "Los Estados tienen la obligación de proteger a las mujeres de la violencia, responsabilizar a los culpables e impartir justicia y otorgar recursos a las víctimas. La eliminación de la violencia contra la mujer sigue siendo uno de los más graves desafíos de nuestra época. Para poner fin a todos los actos de violencia contra la mujer, es preciso utilizar de manera más sistemática y eficaz la base de conocimientos e instrumentos para prevenir y eliminar la violencia contra la mujer elaborados durante el último decenio. Ello exige que en los más altos niveles de dirección del Estado exista una clara voluntad política y un compromiso declarado, visible e inquebrantable, y que se cuente con la determinación, la promoción y la acción práctica de las personas y las comunidades".[15]

A esta convocatoria se suma el IJM, cuyo personal, mujeres y hombres profesionales que trabajan en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, constituye el más importante capital de esta institución por el compromiso y labor que han sostenido a lo largo de estos años, desde su creación, de ahí la importancia de reconocer las buenas prácticas generadas en el Instituto para dar vida, sentido y orientación a este *Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia, del Módulo de Orientación, Asesoría y Atención del Instituto Jalisciense de las Mujeres.*



[15]Fuente: Asamblea General de Naciones Unidas. 2006. *Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Informe del Secretario General.* A/61/122/Add.1. Sexagésimo primer periodo de sesiones. Tema 60 a) de la lista provisional Adelanto de la Mujer.

III. JUSTIFICACIÓN

El diseño de este modelo de atención integral responde a la necesidad de contar con una herramienta de trabajo para las y los prestadores de servicios que se enmarque en los cambios legislativos, de planeación y de política pública vigentes, considerando las atribuciones del IJM desde su creación y en el contexto actual del Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y del Consejo Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, que establecen las leyes respectivas. Una herramienta que parta de los documentos normativos, operativos e instrumentos de trabajo con los que ya se cuenta para normar y orientar los servicios que se ofrecen en el Módulo de orientación, asesoría y atención del IJM para analizar los alcances, los vacíos a cubrir y los cambios pertinentes a realizar en cuanto a los instrumentos de trabajo, específicamente; que incluya la experiencia y buenas prácticas de estos profesionales y de otros actores involucrados en el proceso de orientar, asesorar y atender a las mujeres usuarias que son víctimas de violencia. Con ello, se busca reflexionar y aportar elementos metodológicos sobre la coordinación que se concreta en rutas críticas de atención interinstitucional y la necesidad de contar con un sistema de referencia y contra referencia claramente identificable y funcional; así como enfatizar las bases que vinculan la atención con los ejes de acción en materia de prevención y sanción de la violencia de género para incidir en las causas y consecuencias de este flagelo y abonar en una cultura del buen trato, de la no-violencia, de la legalidad y de la protección, que tenga como punto de partida y horizonte de vida ética compartida el compromiso por superar las brechas de desigualdad, el reconocimiento al aporte de las mujeres para una vida más digna y la potenciación de su participación amplia, decidida y en pie de igualdad en todos los ámbitos de nuestra existencia compartida.

En esta medida, cabe destacar cuál es el papel central del IJM en la política pública de atención a la violencia familiar y de género, el cual es el "encargado de promover, elaborar y ejecutar las políticas públicas del estado a favor de las mujeres" (Artículo 5).[16] Además, cuenta con atribuciones como la de "Diseñar, implementar y evaluar los

[16]Fuente: H. Congreso del Estado de Jalisco. Decreto Número 19426. *Ley del Instituto Jalisciense de las Mujeres.* Publicada el 29 de diciembre de 2001 Sección III.

programas destinados a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres" (Artículo 8, Fracción IX).[17] Esta atribución se ve fortalecida en el marco de la legislación actual y se considera en dicho apartado.

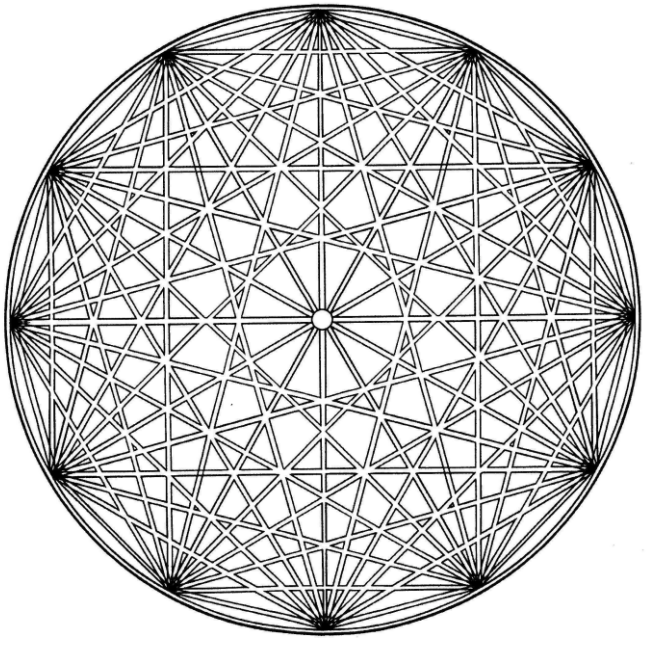
Por otro lado, actualmente las y los prestadores de servicios del Módulo fijo del IJM cuentan con algunos instrumentos de trabajo muy importantes porque han guiado sus acciones de cierta forma, generan información o son para determinadas modalidades y procesos de atención. El primero de ellos es el manual del "Procedimiento de Atención y Orientación. Asesoría Presencial" del IJM (2010), el cual continúa vigente en alguna medida. Otra herramienta de trabajo es el Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres en Jalisco, conforme lo establece la LEAMVLV, el cual es alimentado por las y los prestadores de servicios del Módulo fijo del IJM durante el proceso de orientación de trabajo social, asesoría jurídica u orientación psicológica, por lo cual se constituye en un componente o referente clave de este modelo de atención. El IJM, también presta los servicios de asesoría jurídica y orientación psicológica vía telefónica a través de LINEA MUJER, cabe hacer mención que el personal que labora en dicha línea se ha certificado en la Norma Técnica de Competencia Laboral "Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género (NUASS011.01). [18]

El documento base de la certificación para la asistencia telefónica se ha constituido también en un referente importante para la atención presencial al no contar con un modelo como el presente, debido a que aporta una serie de criterios que permiten evaluar las competencias de este personal (habilidades, conocimientos y actitudes/hábitos/valores) y dan certidumbre al proceso de atención que implica cada caso. Otro insumo importante de trabajo, es su directorio de dependencias que es su base para la referencia-contra-referencia de casos. Así, el modelo integral incluye en su diseño estos instrumentos, considerando cuál es su función, los procesos en los que inciden, la información que generan, los productos y la certidumbre que aportan al

[17] *Ibíd.*

[18] Fuente: DOF: /09/06/2009. "ACUERDO SO/I-09/02-S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba diez nuevas Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) y dos actualizaciones, que se indican. Documento de Internet consultado en mayo de 2012:http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5093812&fecha=09/062/2009

personal, con el fin de complementarlos. Al mismo tiempo, el modelo integral ocupará el lugar que le corresponde para aportar, desde la planeación estratégica con perspectiva de género, los planteamientos normativos, jurídicos, conceptuales, éticos, estratégicos, programáticos y operativos que dan sustento a los servicios que se ofrecen a las mujeres en situación de violencia, en materia de orientación de trabajo social, asesoría jurídica y atención psicológica; todo ello, con el fin de contribuir a que accedan en condiciones de igualdad a sus derechos, oportunidades y beneficios del desarrollo y a una vida libre de violencia. Enseguida se exponen los principales instrumentos y mecanismos de orden jurídico, normativo y de política pública a considerar en su actuación, por parte de las y los responsables y prestadores (as) de servicios interdisciplinarios a las mujeres víctimas de violencia y redes de apoyo.



IV. MARCOS JURÍDICO Y NORMATIVO DE ACTUACIÓN PARA LAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS A MUJERES EN CONDICIÓN DE VIOLENCIA

Este apartado tiene dos propósitos. El primero consiste en alinear el modelo de atención integral a los marcos jurídico y normativo, en el ámbito internacional, federal y estatal, vinculado con los derechos humanos de las mujeres y orientado a lograr la igualdad sustantiva y efectiva entre mujeres y hombres y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. Estos son los dos pilares en los que se sustenta la política vigente del Estado mexicano para garantizar el acceso de las mujeres a sus derechos, establecer obligaciones y propiciar las condiciones para el ejercicio de esos derechos; con el firme propósito de lograr su avance, sin discriminación alguna, libre de violencia y en pie de igualdad con los hombres, en todas las áreas de nuestra existencia social compartida.

En este sentido, el segundo propósito consiste en lograr que efectivamente los instrumentos jurídicos, lineamientos normativos, procesos de planeación y mecanismos institucionales que constituyen estos marcos en la materia, sean considerados como marcos de actuación para las y los responsables y prestadores de estos servicios, en términos de trabajar de manera concurrente los tres poderes, coordinada los diferentes órdenes de gobierno y corresponsablemente con los diferentes sectores sociales. Asimismo, es importante que estos marcos orienten las acciones de los prestadores de servicios y les aporten las bases, los fundamentos y los argumentos para atender los casos de violencia en contra de las mujeres. Además, en el plano normativo y de política pública es vital que se destinen los recursos humanos, materiales y financieros para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia en contra de las mujeres, de acuerdo a los compromisos contraídos por el gobierno mexicano, los criterios de política y mecanismos institucionales establecidos para la puesta en práctica de las leyes vigentes en la materia.

A continuación, se enuncian o exponen los diferentes ámbitos e instrumentos en materia de derechos humanos de las mujeres, a los que se alinea este modelo de atención integral, que norman la actuación de las y los responsables de esta política y fundamentan la actuación de las y los prestadores de servicios. De las leyes, se enfatiza

su objeto, principios, términos, el sujeto de los derechos, el espacio de los derechos que protege, los derechos que garantiza y los mecanismos institucionales para su instrumentación, principalmente. Dejando las principales definiciones sobre los principios y términos para el apartado siguiente que es el marco de referencia. [19]

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos[20]

La Carta Magna consagra todos los derechos humanos, establecidos en la misma y en los tratados internacionales de los que el Estado forma parte, así como las garantías para su protección más amplia (Capítulo I); conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, así como el principio de igualdad jurídica para que hombres y mujeres accedan a todos los derechos, sin discriminación alguna. Por tanto, todas las personas en este país les son reconocidos sus derechos humanos, las garantías para su protección y las condiciones para su ejercicio. Algunos de estos artículos se refieren a los siguientes derechos:

- "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, 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" (Artículo 1°).
- "Todo individuo tiene derecho a recibir educación (…)" (Artículo 3°).
- "El varón y la mujer son iguales ante la ley (…)" (Artículo 4°).
- "Toda persona tiene derecho a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y el espaciamiento de sus hijos" (Artículo 4°).
- "Toda persona tiene derecho a la protección de la salud (…)" (Artículo 4°).
- "Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar" (Artículo 4°).

[19] De acuerdo a los documentos consultados referentes a los marcos jurídicos para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia en contra de las mujeres, ahí se expone, en primer lugar el marco jurídico nacional y enseguida el marco jurídico internacional, por lo cual el despliegue en este documento se hará de la misma manera.

[20] Fuente: DOF: /09/02/2012. CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Documento de Internet consultado en mayo de 2012: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf. Nota: las citas corresponden al Título lro. Cap. I De los Derechos Humanos y sus Garantías.

- “Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral” (Artículo 4°).
- “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil (…)” (Artículo 123).
- “Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad” (Artículo 123-A, Fracción VII).

Conforme al Capítulo I de esta Constitución, es importante mencionar que en el marco del Sistema Internacional de Derechos Humanos, el gobierno mexicano ha firmado una serie de tratados y acuerdos internacionales que lo comprometen a tomar una serie de medidas legislativas y de política pública con perspectiva de género para lograr el adelanto de las mujeres en el cumplimiento de sus derechos y actuar sobre las brechas de inequidad, injusticia, discriminación y de violencia que aún enfrentan. De acuerdo con la Constitución, estos tratados son ley suprema:

> “Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados” (Artículo 133).

2. Ámbito internacional

En el ámbito del Sistema Internacional de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y del Sistema Interamericano de Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos (OEA), se ha contado con la participación de mujeres de reconocida trayectoria en diferentes ámbitos y con la acción de múltiples actores, pertenecientes a organismos gubernamentales, no gubernamentales e internacionales, para incluir las voces y exigencias sociales en torno al reconocimiento y garantía de los derechos humanos de las niñas y las mujeres; a través de los diversos foros, debates y mecanismos que se han dado. Desde los orígenes de la ONU (1941) y con el transcurso del tiempo, ese reconocimiento de los derechos de las mujeres ha pasado por diferentes etapas, impulsándose fuertemente desde 1975 y afianzándose en el contexto de las cuatro conferencias mundiales sobre la mujer en el seno de la

ONU y el seguimiento a las mismas: México (1975), Copenhague (1980), Nairobi (1985) y Beijing (1995). Consolidándose actualmente el reconocimiento de los derechos de las mujeres y las niñas como parte de los derechos humanos universales y de una política de la ONU y de la OEA, que está presente en los diferentes ámbitos, instrumentos y mecanismos, para lograr su adelanto en todo, así como el desarrollo, el diálogo, la seguridad y la paz mundial.

Así, contamos ahora con los instrumentos, medidas, planes de acción, protocolos, recomendaciones, revisiones y acciones consensadas en el ámbito internacional en materia de derechos humanos de las mujeres que comprometen a nuestro gobierno en acciones coordinadas para lograr su adelanto en todos los ámbitos de nuestra existencia humana. Destacaremos los instrumentos más importantes.

2.1. La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW, 1979)[21]

Es un tratado internacional que protege los derechos humanos y libertades fundamentales de las mujeres. Es considerado "uno de los instrumentos más poderosos en la lucha por la igualdad de la mujer". Tiene un carácter que vincula jurídicamente a los Estados firmantes, por lo cual, están obligados a "presentar un informe en el plazo de un año de la ratificación, y posteriormente cada cuatro años, sobre las medidas que han adoptado para eliminar los obstáculos que encaran para aplicar la Convención".[22] La Convención establece que:

> "(…) la expresión 'discriminación contra la mujer' denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera" (Artículo 1).
>
> "Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer (…)" (Artículo 2).

[21] 13 La Convención surge después de la primera conferencia, fue aprobada por la Asamblea General de la ONU en 1979 y México la ratificó en 1981. Fuente: SRE, et al. 2005. *Compilación seleccionada del marco jurídico internacional y nacional de la Mujer.* México: SRE, UNIFEM y PNUD México, pág. 68.

[22] Fuente: ONU. "Las cuatro conferencias mundiales sobre la mujer, 1975 a 1985: Una perspectiva histórica". Documento de Internet: http://www.un.org/spanish/conferences/Beijing/Mujer2011.htm. fuente de las dos citas.

> "Los Estados Partes tomarán en todas las esferas, y en particular en las esferas política, social, económica y cultural, todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre (Artículo 3).[23]

Asimismo, en el "Informe de la Conferencia Mundial del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz" (Copenhague, 1980), se afirma que:

> "(…) la igualdad se interpreta no sólo en el sentido de la igualdad jurídica, la eliminación de la discriminación de jure, sino también de igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades para la participación de las mujeres en el desarrollo (…) El logro de la igualdad presupone la igualdad de acceso a los recursos y la posibilidad de participar igual y efectivamente en su distribución y en la adopción de decisiones a diversos niveles".

En tanto que, en las medidas a adoptar por los países, se visibiliza la necesidad de contar con una "legislación encaminada a evitar la violencia doméstica y sexual contra las mujeres" y garantizarles un trato justo en todo el procedimiento legal. Asimismo, la violencia contra las mujeres, las niñas y los niños se aborda como un problema de salud y se propone el desarrollo de políticas y programas para "proteger a las mujeres de todas las edades del abuso físico y mental resultante de la violencia doméstica, la agresión sexual, la explotación sexual y cualquier otra forma de abuso".[24]

En la Tercera Conferencia (Nairobi, 1985), se avanza en evidenciar esta problemática y en la necesidad de "idear políticas preventivas y prever diversas formas de ayuda institucionalizada para las mujeres víctimas de la violencia".[25]

En ese contexto, entra en vigor en 1990 la Convención sobre los Derechos de la Infancia de la ONU, a la cual se vincula jurídicamente México en ese mismo año. Como un tratado internacional muy importante que reconoce a las niñas y niños como sujetos de derechos; reúne por primera vez todos los derechos de los dos pactos internacionales: civiles, políticos, económicos, sociales y culturales; privilegia el interés

[23] Fuente: SRE, et al. 2007. Manual: Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres y su Protocolo Facultativo CEDAW. Tercera edición. México: SRE, UNIFEM y PNUD México.

[24] Fuente: SRE, et al. 2005. *Compilación seleccionada del marco jurídico internacional y nacional de la Mujer. Óp. cit,* págs. 100, 119 y 132.

[25] Fuente: Ibíd., Conferencia Mundial para el Examen y la Evaluación de los Logros del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz, Nairobi (1985), pág. 226.

superior del niño; delimita el espacio de los derechos en tres esferas: asegurar al máximo su supervivencia y desarrollo, contar con los mecanismos de protección a la infancia contra el abandono, abuso, malos tratos y toda forma de explotación y promover el respeto a sus opiniones y su participación en los asuntos que los afecten.[26] En este sentido, es importante que las y los responsables de la política para prevenir y atender la violencia de género consideren modelos específicos de atención, lúdicos, terapéuticos, de autocuidado para la niñez que ha vivido la violencia directamente o como testigo de la misma, a partir de los enfoques sobre trauma y resiliencia, por mencionar sólo un ejemplo y enfatizar una necesidad.[27]

En junio de 1993, en el marco de la Declaración y Plan de Acción de Viena aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, ésta se manifiesta "profundamente preocupada por las diversas formas de discriminación y violencia a que siguen expuestas las mujeres en todo el mundo" e insta a los Estados a eliminarlas en todas las esferas de la vida pública y privada y reitera la condición de igualdad de la mujer y de sus derechos para todas las acciones que se emprendan, además enfatiza que "La violencia y todas las formas de acoso y explotación sexuales, en particular las derivadas de prejuicios culturales y de la trata internacional de personas son incompatibles con la dignidad y la valía de la persona humana y deben ser eliminadas".[28]

Ya en diciembre de 1993, la Declaración de la ONU sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, reconoce que la aplicación efectiva de la CEDAW contribuiría a eliminar la violencia contra la mujer y que esta declaración reforzaría y complementaría ese proceso. Asimismo, la declaración permite comprender con toda claridad la violencia contra las mujeres por su condición de género y como una violación de los derechos humanos.

[26]Se recomienda consultar las páginas de UNICEF principalmente o de la ONU para mayor información. Es conveniente también retomar, en el ámbito federal, la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, que se publicó el 29 de mayo de 2000 en el DOF. En la cual se incluye como principio de protección de sus derechos: el tener una vida libre de violencia (Artículo 3-E).

[27]Se recomienda el siguiente documento. Arias, Fernanda. s/f. *Modelo de atención infantil.* México: INDESOL-Fundación Mujer Contemporánea-Ludoteca Contemporánea. www.fmcontempornea.org.mx

[28] Fuente: Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena, 14 a 25 de junio de 1993. Declaración y Programa de Acción de Viena. Documento de Internet: http://www.cinu.org.mx/temas/dh/decvienapaccion.pdf

Por otro lado, respecto al contexto interamericano, se avanza en la definición y comprensión de la violencia contra las mujeres, como un flagelo que atenta contra los derechos humanos. Veamos algunos argumentos centrales que aportan a esta visión.

2.2. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará, Brasil, 1994)[29]

La Convención de Belém Do Pará es un tratado internacional firmado por el gobierno de México. Destaca en su introducción que los Estados Partes afirman "que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades".[30] Los apartados que contiene se refieren a la definición y ámbitos en que se ejerce la violencia contra las mujeres; los derechos que protege; los deberes de los Estados Partes; así como los mecanismos interamericanos de protección:

> La violencia contra la mujer implica "cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado" (Artículo 1).
>
> La violencia contra la mujer incluye "la violencia física, sexual y psicológica", que se da en el ámbito de la familia, la comunidad, el lugar de trabajo, las instituciones educativas; o bien, "que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra" (Artículo 2).
>
> "Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado" (Artículo 3).
>
> "Toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos" (Artículo 4).
>
> "Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia (…)" Incluso, a "adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención". (Artículo 7).
>
> En los informes nacionales a la Comisión Interamericana de Mujeres, los Estados Partes proporcionarán información sobre las medidas adoptadas para prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres, así como de "las dificultades que

[29] Fue adoptada por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos el 9 de junio de 1994 y México la ratificó en 1998. Fuente: SRE, *et al*. 2005. *Compilación seleccionada del marco jurídico internacional y nacional de la Mujer. Óp. cit.*, pág. 328.

[30] Al igual que en la Declaración de la ONU sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1993).

> observen en la aplicación de las mismas y los factores que contribuyan a la violencia contra la mujer" (Artículo 10).[31]

En la actualidad, es importante consultar la Sentencia del caso Campo Algodonero emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en 2009, con relación a tres feminicidios cometidos en Ciudad Juárez en 2001 y la denuncia que presentaron las familias afectadas y las organizaciones de derechos humanos para investigar las violaciones de derechos humanos cometidas por el Estado Mexicano, al amparo del derecho internacional, principalmente de la Convención Belém Do Pará. Sentencia que establece las responsabilidades internacionales del Estado Mexicano a través de las resoluciones emitidas por la Corte, ante la cual tiene que informar periódicamente los avances; cabe mencionar que el impacto de estas resoluciones son de orden local, nacional e internacional. Es conveniente su seguimiento para el cumplimiento de las mismas, entre las que destaca, en el ámbito nacional: "Continuar con la estandarización de todos los protocolos, manuales y criterios de investigación y atención de desapariciones, violencia sexual y homicidios de mujeres, de acuerdo a los estándares internacionales de derechos humanos" (pág. 88).[32]

2.3. Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995)

Retomando nuevamente el contexto de la ONU de finales de los años 90, durante la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, en la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (1995), ésta constituyó un parte aguas en el sentido del compromiso que asumieron los Estados Miembros para transversalizar la perspectiva de género en todos los niveles y ámbitos:

> "Al aprobar la Plataforma de Acción de Beijing los gobiernos se comprometían a incluir de manera efectiva una dimensión de género en todas sus instituciones, políticas, procesos de planificación y de adopción de decisiones. Esto significaba que antes de

[31] Fuente: *Ibíd.*, págs. 328-334.

[32] Red Mesa de Mujeres de Ciudad Juárez y Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM). 2010. *Campo Algodonero. Análisis y propuestas para el seguimiento de la Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en contra del Estado Mexicano.* México: Red y CLADEM.

> que se adoptaran las decisiones o se ejecutaran los planes, se debería hacer un análisis de sus efectos sobre los hombres y las mujeres, y de las necesidades de éstos (…)".[33]

Asimismo, en la declaración, la violencia contra las mujeres constituyó una de las esferas de preocupación, que viola o impide el disfrute de sus derechos y libertades fundamentales y, por lo tanto, obstaculiza su adelanto:

> "Los actos o las amenazas de violencia, ya se trate de los actos que ocurren en el hogar o en la comunidad o de los actos perpetrados o tolerados por el Estado, infunden miedo e inseguridad en la vida de las mujeres e impiden lograr la igualdad, el desarrollo y la paz. El miedo a la violencia, incluido el hostigamiento, es un obstáculo constante para la movilidad de la mujer, que limita su acceso a actividades y recursos básicos. La violencia contra la mujer tiene costos sociales, sanitarios y económicos elevados para el individuo y la sociedad. La violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales mediante los que se coloca a la mujer en una posición de subordinación frente al hombre" (D-117).

En ese documento, los representantes de los gobiernos participantes definieron una serie de objetivos estratégicos y se comprometieron a tomar medidas en esta esfera a través de promover la participación de toda la sociedad y el Estado para su combate: "La adopción de un enfoque integral y multidisciplinario que permita abordar la complicada tarea de crear familias, comunidades y Estados libres de la violencia contra la mujer es no sólo una necesidad, sino una posibilidad real".

2.4 Declaración y objetivos de la ONU para el Milenio[34]

En la Declaración del Milenio, aprobada por la Asamblea General de la ONU en 2000, los Jefes de Estado y de Gobierno, se comprometieron, entre otros asuntos, a luchar contra todas las formas de violencia hacia las mujeres y aplicar la CEDAW (Apartado V-25). Con relación al logro de los ocho objetivos de desarrollo del Milenio, si bien todos apuntan a la satisfacción de necesidades básicas y a garantizar el acceso y disfrute del desarrollo de mujeres y hombres en pie de igualdad, en el Objetivo 3 Promover la Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer se establecen las medidas

[33] Fuente: ONU. "Las cuatro conferencias mundiales sobre la mujer, 1975 a 1985: Una perspectiva histórica". Documento de Internet: http://www.un.org/spanish/conferences/Beijing/Mujer2011.htm

[34] Fuente: INMUJERES. 2006. *Compilación de los principales instrumentos internacionales sobre derechos humanos de las mujeres.* México: INMUJERES, Páginas 331-343

específicas en torno a su acceso a la educación para eliminar las brechas existentes por la falta de cumplimiento de este derecho, de acuerdo a lo siguiente:

> "Objetivo 3. Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer
> Meta 4. Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015".[35]

La meta anterior, incluye una serie de indicadores sobre los cuales cada país informa de los avances en materia de igualdad entre mujeres y hombres, en materia educativa, laboral y respecto al acceso de las mujeres a los puestos de participación y representación política.

Así, en el marco de estas acciones y de las dos convenciones que vinculan jurídicamente al Estado mexicano para proteger los derechos de las mujeres y garantizar su derecho a una vida libre de violencia (CEDAW y Belém Do Pará), el gobierno de México ha entregado los informes correspondientes, se han reconocido sus avances pero también se han hecho diversas recomendaciones, como las que hace la Relatora Especial de la ONU sobre la Violencia contra la Mujer, sus Causas y Consecuencias, en su informe presentado en 2006, en donde afirmaba que "los altos niveles de violencia contra la mujer en México son al mismo tiempo consecuencia y síntoma de la generalización de la discriminación y la desigualdad por motivos de género" e instó al gobierno de México a adoptar medidas, de acuerdo a los siguientes objetivos:

a) Poner fin a la impunidad de los actos de violencia cometidos contra las mujeres.

b) Investigar y encausar a los autores de tales actos.

c) Prestar servicios de protección y apoyo.

d) Crear una base de información y conocimientos que tenga en cuenta las cuestiones de género.

e) Reforzar las estructuras institucionales para el adelanto de las mujeres.

f) Promover programas operacionales, de sensibilización y capacitación.

Por su parte, el Comité de Expertas de la CEDAW reconoció en agosto de 2006 los avances en México, entre los que destacan la creación del Instituto Nacional de las

[35] Fuente: Ibíd., Pág. 343

Mujeres (2001), la aprobación de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2006) y la creación del Sistema Estatal de Indicadores de Género; mientras que sus preocupaciones se centraron en la falta de adecuación de las legislaciones nacionales, estatales y municipales; la violencia contra las mujeres; la falta de conocimiento de los jueces y administradores de justicia de la convención y de los derechos que protege, entre otras. El Comité instó al gobierno de México a "poner en marcha mecanismos de coordinación y seguimiento destinados a lograr la armonización y aplicación efectivas de los programas y políticas relativos a la igualdad de género". A continuación, se aborda el marco federal para valorar los avances que se han dado en armonía con los tratados internacionales en materia de igualdad y del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

3. Ámbito Federal

En materia de derechos humanos de las mujeres en el ámbito federal, este modelo se alinea al Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, la LGIMH (2006), el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012, la LGAMVLV (2007) y su Reglamento (2008). Además y como referentes importantes, la normatividad y política pública del Sector Salud, por su articulación con la LGAMVLV para la atención a las mujeres víctimas de violencia, a través de la *NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención,* así como el *Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género.* Por otro lado, es importante aclarar que el documento formulado por la Secretaría de Gobernación *Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2009-2012*, que marca la LGAMVLV, se encuentra en proceso de validación (junio de 2011). De acuerdo con lo anterior, se verán los principales apartados de estos instrumentos con los cuales se articula este modelo, tratando de manera muy general la LGAMVLV y su Reglamento, para abordarlos con detenimiento y en un análisis comparativo con la LEAMVLV de Jalisco y su Reglamento.

3.1. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH, 2006)[36]

Un avance significativo es la promulgación de esta ley para concretar el principio de igualdad entre Mujeres y Hombres en todos los ámbitos de la vida pública y privada, en términos de una política de Estado.

Su objeto consiste en "regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres (…)" (Artículo 1).

Los sujetos de los derechos que reconoce son "(…) las mujeres y los hombres que se encuentren en territorio nacional, que por razón de su sexo (…) se encuentren con algún tipo de desventaja ante la violación del principio de igualdad que esta Ley tutela" (Artículo 2).

La ley distribuye competencias y establece las bases y los mecanismos para la coordinación interinstitucional, correspondiendo a cada orden de gobierno la aplicación de esta política en su ámbito de responsabilidad: al Gobierno Federal, la conducción de la política nacional en materia de igualdad entre mujeres y hombres; a los estados y al Distrito Federal, la aplicación de la política local, ejecutando incluso las medidas legislativas necesarias para promover la igualdad entre mujeres y hombres previstas en la Constitución y esta ley; a los municipios corresponde la aplicación de la política en este orden de gobierno y en concordancia con la Federación y el estado al que corresponda.

Los objetivos de esta política nacional se orientan a lograr la igualdad sustantiva y efectiva de mujeres y hombres en: la vida económica; la participación y representación política equilibrada; el acceso y disfrute de los derechos sociales; la vida civil; la eliminación de estereotipos que fomenten la discriminación y la violencia contra las mujeres; y el derecho a la información y a la participación social. Es decir, a garantizar las condiciones para el cumplimiento de todos los derechos.

Los dos mecanismos para aplicar esta política son:

[36] Fuente: México, Leyes. 2006. *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.* México: DOF, 02-08-2006.

- La creación del Sistema Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:

> "(…) es el conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos y procedimientos que establecen las dependencias y las entidades de la Administración Pública Federal entre sí, con las organizaciones de los diversos grupos sociales y con las autoridades de los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, a fin de efectuar acciones de común acuerdo destinadas a la promoción y procuración de la igualdad entre mujeres y hombres" (Artículo 23).

- La formulación del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, a propuesta del INMUJERES. El cual está en marcha e integrado al Plan Nacional de Desarrollo, así como a los diferentes programas sectoriales, institucionales y especiales, como lo marca esta ley y de acuerdo con la Ley de Planeación.

3.2. Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia (LGAMVLV, 2007)[37]

De acuerdo al contexto previo, la aprobación de la LGAMVLV era prácticamente de carácter urgente y es considerada una de las más avanzadas en América Latina, en armonía con los tratados internacionales en la materia. Para los fines de este modelo, se destaca lo siguiente.

Esta ley tiene por objeto, "establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas 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 (…) " (Artículo 1).

Su aplicación se sustenta en los principios de *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.*

El Estado se compromete a que:

> "La Federación, las entidades federativas y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias expedirán las normas legales y tomarán las medidas presupuestales y administrativas correspondientes, para garantizar el derecho de las

[37] Fue aprobada por el Senado de la República en diciembre de 2006 y publicada en el DOF el 1 de febrero de 2007. Fuente: México, Leyes. 2007. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.* México: DOF, 01-02-2007.

> mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres, ratificados por el Estado mexicano" (Artículo 2).

En tal sentido, todas las medidas a emprender "garantizarán la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres durante su ciclo de vida y para promover su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida" (Artículo 3).

Conforme a la Convención de Belém Do Pará, la "Violencia contra las Mujeres" consiste en "Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público" (Artículo 5, Fracción IV).

La ley avanza en la definición de los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres, éstas últimas consisten en las formas, manifestaciones o ámbitos en que ésta ocurre.

- Tipos de violencia: psicológica, física, patrimonial, económica, sexual y otras.
- Modalidades: la violencia en el ámbito familiar, la violencia laboral y docente, la violencia en la comunidad, la violencia institucional y la violencia feminicida.

Su aplicación se lleva a cabo a través de dos mecanismos de suma importancia, el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, a través de la coordinación de los tres órdenes de gobierno; y de la formulación del Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Asimismo, establece medidas urgentes de seguridad y de protección:

- Medidas de seguridad. Alertas de Género: Plantea acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado.
- Medidas de protección: son las órdenes de protección para la víctima, de carácter urgente, preventivo y civil.

Otra de las aportaciones sobresalientes de esta ley es el reconocimiento y la regulación referente a los modelos de atención, a través de los cuales se aplican los cuatro ejes de acción: prevención, atención, sanción y erradicación. No obstante, este término se usa indistintamente para referirse de manera general (un modelo), específica (el modelo) o en plural (los modelos), que es imprescindible precisar:

Primero.- El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres contiene, entre otras acciones, "Diseñar un modelo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas" (Artículo 38-XIII). Aquí el término "modelo integral" implica a los cuatro ejes de acción y su diseño corresponde al Sistema, porque es el responsable de formular el Programa Integral.[38]

Segundo.- Se refiere al modelo de atención de los Refugios como "el modelo de atención diseñado por el Sistema" (Artículos 48 y 49).

Tercero.- En el ámbito de la violencia familiar nos remite a "los modelos":

> "Los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas y los municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos" (Artículo 8).

Cuarto.- En el apartado que corresponde a las atribuciones de la Secretaría de Salud, menciona que les corresponde el "diseño de nuevos modelos de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres, en colaboración con las demás autoridades encargadas de la aplicación de la presente ley" (Artículo 46-IX).

De lo dicho anteriormente, se puede concluir que el modelo integral implica los cuatro ejes de acción, que "los modelos" se refiere a uno por eje y que los Refugios cuentan con su propio modelo de atención. No obstante, su formulación y características se definen en el Reglamento. En el caso del presente modelo de atención se refiere básicamente a la necesidad de contar con un modelo que corresponde al eje de

[38] Corresponde a la Secretaría de Gobernación: "Elaborar el Programa en coordinación con las demás autoridades integrantes del Sistema (Artículo 42-III).

atención, para ofrecer los servicios presenciales en lo que la ley denomina un centro de atención y de acuerdo a la definición que se da en el artículo 8.

La Ley General también establece cuáles son las medidas de atención a las víctimas (artículo 51) y cuáles son sus derechos (artículo 52), artículos que fundamentan este modelo y que se retoman con la LEAMVLV de Jalisco.

3.3. Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012[39]

En cada uno de sus ejes se *incorpora la perspectiva de género de manera transversal* como una prioridad del Estado para lograr la igualdad entre mujeres y hombres en los diferentes ámbitos del desarrollo. Específicamente, el Estado se compromete a garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en el Eje 1. Estado de Derecho y Seguridad, **Estrategia 5.4.** Combatir y sancionar con mayor severidad la violencia de género, con acciones específicas como "la operación de programas de sensibilización y capacitación dirigidos a policías, médicos, ministerios públicos y jueces, y a todo el personal encargado de las labores de protección y atención a las mujeres que sufren de violencia en todas sus manifestaciones". Asimismo, en el Eje 3. Igualdad de Oportunidades,

3.5. Igualdad entre Mujeres y Hombres:

> "(…) el Gobierno de la República se compromete a promover acciones para fomentar una vida sin violencia ni discriminación, así como una auténtica cultura de la igualdad (…) se incorpora la perspectiva de género de manera transversal en cada uno de los ejes que conforman el presente Plan".
>
> OBJETIVO 16. Eliminar cualquier discriminación por motivos de género y garantizar la igualdad de oportunidades para que las mujeres y los hombres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual.
>
> ESTRATEGIA 16.2. Desarrollar actividades de difusión y divulgación sobre la importancia de la igualdad entre mujeres y hombres, promoviendo la eliminación de estereotipos establecidos en función del género.
>
> "Se fortalecerán las instituciones públicas y se respaldará a las privadas que apoyan a las mujeres que sufren violencia en cualquiera de sus manifestaciones (…)
>
> ESTRATEGIA 16.5 Combatir la discriminación hacia las mujeres en el ámbito laboral."[40]

[39] México, Gobierno. *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.* México: Presidencia de la República. Documento de Internet: http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=documentos-pdf

[40] *Ibíd.,* págs. 210-212.

3.4. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012 (PROIGUALDAD, 2008).[41]

La *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres* establece la integración del PROIGUALDAD. De acuerdo con esta Ley, el programa fue formulado por el INMUJERES y alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. Así, los planteamientos estratégicos de política pública para garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia quedaron incluidos explícitamente en uno de sus objetivos, metas, estrategia y líneas de acción (4); y se relaciona estrechamente con el de acceso a la justicia (3), si bien, todo su contenido apuntala el cumplimiento de los derechos de las mujeres en los diferentes ámbitos, para los fines del Modelo, es importante considerar lo siguiente:

> **Objetivo estratégico 3: Garantizar el acceso de las mujeres a la justicia, la seguridad y la protección civil.** *Propiciar el conocimiento de los derechos humanos entre la población; facilitar la denuncia de delitos de género (feminicidios, violaciones, trata y tráfico de mujeres, niñas y niños) y establecer servicios especializados; fomentar una cultura de impartición de justicia con perspectiva de género (…) y contribuir a aumentar la confianza de la población en el marco legal y las instituciones que imparten justicia.*
>
> **"Objetivo estratégico 4: Garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.** Comprende las acciones para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, mediante la aplicación de una política pública que brinde garantías para su seguridad e integridad física, que al mismo tiempo permita un desarrollo igualitario entre mujeres y hombres y garantice el ejercicio primordial de la libertad de las mujeres en un entorno social propicio".[42]

En materia de prevención y atención sobresalen dos líneas de acción:

> "4.1.3. Incrementar las acciones y programas de prevención de la violencia en la familia y en el noviazgo en adolescentes y jóvenes, a través de mecanismos de información y campañas para erradicar el autoritarismo familiar, los roles y estereotipos sexistas, las prácticas de resolución violenta de conflictos, el machismo y la legitimación social al uso de la violencia".[43]
>
> "4.1.4. Mejorar la cobertura, la calidad y la coordinación institucional de los servicios de atención a las víctimas directas e indirectas de la violencia de género, así como

[41] Fuente: México, Gobierno. 2008. *Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012*. México: INMUJERES, pág. 21.

[42] El objetivo estratégico 4 del PROIGUALDAD contribuye al cumplimiento del Eje 1, objetivos: 2 y 12; Eje 3, objetivos: 16 y 18; Eje 5, objetivo: 7 del PND. Fuente: *Ibíd.* Pág. 21.

[43] Fuente: Instituto Nacional de las Mujeres. *PROIGUALDAD. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012,* México, Documento de Internet:

http://www.impi.gob.mx/work/sites/IMPI/resources/LocalContent/1845/7/PROGRAMAIGUALDAD.pdf pág. 59.

alentar la creación de nuevos servicios para atender las modalidades de la violencia de género contempladas en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia".[44]

3.5. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2008).[45]

Establece las bases de coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para dar cumplimiento a la Política Nacional Integral que garantice el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, de acuerdo a los cuatro ejes de acción: Prevención, Atención, Sanción y Erradicación, que se implementan a través de los Modelos, relacionados con los tipos y modalidades de violencia (Artículo 3 y 4).

El Reglamento define lo que son "los modelos"; su registro y evaluación; en qué consisten los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación; así como lo relativo a los modelos de atención de los Refugios. De acuerdo con el ámbito de competencia, federal, estatal o municipal, se realizaran las acciones necesarias para la aplicación de los Modelos. Todo lo referente a los modelos se retomará en el ámbito estatal.

Cuadro Núm. 1. Modalidades de la violencia contra las mujeres por ejes de acción

MODALIDAD DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/ EJE DE ACCIÓN	PREVENCIÓN	ATENCIÓN	SANCIÓN	ERRADICACIÓN
CARACTERÍSTICAS DE LOS MODELOS	REDUCIR LOS FACTORES DE RIESGO	PROPORCIONAR SERVICIOS INTEGRALES Y ESPECIALIZADOS A LAS MUJERES Y A LOS AGRESORES PARA DISMINUIR EL IMPACTO DE LA VIOLENCIA.	GENERAR EVALUACIÓN PERMANENTE Y SISTEMÁTICA SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY Y NORMATIVIDAD VIGENTE	IMPLEMENTAR MECANISMOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS EN LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO PARA ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
ETAPAS O NIVELES DE LOS MODELOS	ETAPAS: • ANTICIPAR Y EVITAR LA VIOLENCIA • DETECTARLA • DISMINUIRLA	NIVELES: • INMEDIATA • BÁSICA Y GENERAL • ESPECIALIZADA		FASES: • DESALIENTO DE PRÁCTICAS VIOLENTAS • CONSOLIDACIÓN, VIGILANCIA Y MONITOREO DEL MODELO

[44] Fuente: *Ibídem.*

[45] México, Leyes. 2008. *Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.* México: Nuevo Reglamento DOF, 11-03-2008.

<table>
<tr><th>MODALIDAD DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/ EJE DE ACCIÓN</th><th>PREVENCIÓN</th><th>ATENCIÓN</th><th>SANCIÓN</th><th>ERRADICACIÓN</th></tr>
<tr><td colspan="5">ACCIONES</td></tr>
<tr><td>VIOLENCIA FAMILIAR</td><td>• PROGRAMAS DE DETECCIÓN
• ACCESO A PROCEDIMIENTOS JUDICIALES
• PROMOVER CULTURA DE LA NO VIOLENCIA</td><td rowspan="4">PARA LAS MUJERES:
• REHABILITACIÓN Y CAPACITACIÓN
• ATENDER SUS NECESIDADES Y DERECHOS
• SU EMPODERAMIENTO
• REDUCIR EL ESTADO DE RIESGO
PARA LOS AGRESORES:
• REEDUCACIÓN PARA ELIMINAR RASGOS VIOLENTOS
• LOS SERVICIOS PÚBLICOS SERÁN GRATUITOS, INTEGRALES Y ESPECIALIZADOS PARA CADA MODALIDAD Y CONTARÁN CON MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
• LA CAPACITACIÓN DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS INCLUIRÁ DERECHOS HUMANOS, PEG, PARA LA ATENCIÓN Y SU AUTOCUIDADO (ART. 20- II).</td><td rowspan="4">• FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS
• MEDIDAS DE ATENCIÓN Y REHABILITACIÓN PARA LOS AGRESORES
• LINEAMIENTOS PARA LA REPARACIÓN DEL DAÑO
• INDICADORES DE FACTORES DE RIESGO
• PREVENCIONES PARA EVITAR QUE LAS MUJERES REGRESEN A SITUACIONES DE VIOLENCIA
• RESARCIR DEL DAÑO A LA VÍCTIMA CUANDO INCUMPLA EL ESTADO</td><td>• SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN QUE GENERE LA APLICACIÓN DEL MODELO
• ESTABLECER Y OPERAR UN SISTEMA DE MONITOREO DEL COMPORTAMIENTO VIOLENTO DE LOS INDIVIDUOS Y DE LA SOCIEDAD CONTRA LAS MUJERES</td></tr>
<tr><td>VIOLENCIA LABORAL
VIOLENCIA DOCENTE
VIOLENCIA EN LA COMUNIDAD</td><td>SE REGIRÁN POR LOS PRINCIPIOS DE:
• IGUALDAD JURÍDICA
• RECONOCIMIENTO DE LAS MUJERES COMO SUJETOS DE DERECHOS
• PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES
• FOMENTO DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>VIOLENCIA INSTITUCIONAL</td><td>• CAPACITAR Y EDUCAR A LOS FUNCIONARIOS/AS DE LAS ÁREAS DE JUSTICIA Y DE SEGURIDAD.
• CREAR ÁREAS RESPONSABLES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL SEGUIMIENTO Y OBSERVANCIA DE LA LEY
• MAYORES SERVICIOS ESPECIALIZADOS</td></tr>
<tr><td>VIOLENCIA FEMINICIDA</td><td colspan="4">• Se establece un procedimiento completo para declarar la alerta de violencia de género, la cual tiene por objeto “garantizar la seguridad de las mujeres, el cese de la violencia en su contra y eliminar las desigualdades producidas por la existencia de un agravio comparado, a través de acciones gubernamentales federales y de coordinación con las entidades federativas para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado” (Artículo 30).
• Se establece un procedimiento completo para el otorgamiento de las órdenes de protección, emergentes y preventivas, que se otorgan ante las situaciones de riesgo que pongan en peligro la seguridad de la víctima (Artículo 40-42).</td></tr>
</table>

Fuente: Elaboración propia a partir del Reglamento

3.6. Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PAIMEF)[46]

Como ya se mencionó en la presentación, en el terreno de la política social, un avance significativo para fortalecer a las instancias de la mujer fue contar con un presupuesto federal específico al incorporarse en el Presupuesto de Egresos de la Federación de 2006 al PAIMEF, "como un instrumento del Gobierno Federal para distribuir recursos orientados a la implementación y ejecución de acciones de prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres". El PAIMEF ha sido ejecutado desde sus inicios por el INDESOL, como órgano desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social, y operó en 2011 a través de cuatro vertientes:

A. Fortalecimiento institucional: sensibilización, capacitación, actualización y profesionalización para la prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres, sus hijos e hijas, desde una perspectiva de género.

B. Acciones y prácticas de prevención y detección de la violencia contra las mujeres, dirigidas a la población en general conforme a las características sociodemográficas y necesidades de los diferentes grupos a atender.

C. Generación y difusión de estudios, investigaciones, sistemas de información y bases de datos, que sirvan de fundamento para el diseño, instrumentación y evaluación de los programas y proyectos encaminados a la creación o mejoramiento de políticas públicas en materia de violencia contra las mujeres.

D. Creación y/o fortalecimiento de refugios, casas de tránsito, centros de atención externa, unidades móviles, módulos de orientación y atención, líneas telefónicas, ventanillas de información, así como otras modalidades de atención especializada dirigidas a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia, para que desarrollen procesos de independencia, autonomía y empoderamiento. Los servicios deberán incluir al menos apoyos gratuitos de orientación y atención en materia legal, psicológica, trabajo social, así como derivación médica.

[46] Fuente: DOF: /28/12/2009. "Acuerdo por el que se modifican las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas…*Óp. cit.*

3.7. Programa de Acción Específico 2007-2012. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Salud[47]

Este Programa de Acción, se alinea con el Plan Nacional de Desarrollo 2007–2012, *Eje de Acción 3: Igualdad de Oportunidades,* y con el Programa Sectorial de Salud 2007–2012 (PROSESA) referente a la estrategia 2 para fortalecer e integrar las acciones de promoción de la salud, prevención y control de enfermedades.

De esta forma, la Secretaría de Salud elaboró el Programa de Prevención y Atención a la Violencia Familiar y Sexual, cuyo objetivo es "reducir la prevalencia y severidad de los daños a la salud causados por la violencia contra las mujeres, con particular énfasis entre aquéllas que se encuentran en situación de mayor riesgo o vulnerabilidad".[48]

Al mismo tiempo, la LGAMVLV, indica que corresponde a la Secretaría de Salud como integrante del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia en contra de las Mujeres, diseñar con perspectiva de género, la política de salud integral encaminada a su prevención, atención y erradicación (Artículo 46-I); difundir en las instituciones del sector salud, material referente a la prevención y atención de la violencia contra las mujeres (Artículo 46-VI); así como participar en el diseño de nuevos modelos para su prevención, atención y erradicación, en colaboración con las demás autoridades encargadas de la aplicación de la presente ley (Artículo 46-IX).

En respuesta a lo señalado por la Ley, la Secretaría a través del Programa Acción formuló un Modelo Operativo para la atención de las consecuencias de la violencia en la salud de las mujeres, así como para coadyuvar en la prevención de la misma, junto con los otros integrantes del Sistema Nacional. El Modelo está compuesto por tres niveles de intervenciones, que se clasifican en universales, focalizadas o selectivas, y dirigidas o indicadas. Estos tres niveles abarcan la prevención y atención de la violencia de género así como las instituciones del Sistema Nacional de Salud, otras instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, involucradas en el problema de la

[47] Fuente: Secretaría de Salud. *PROGRAMA DE ACCIÓN ESPECÍFICO. Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género*, México, 2008. Documento de Internet:

http://www.generoysaludreproductiva.salud.gob.mx/descargables/programas/paes/pae_violencia.pdf

[48] Fuente: *Ibíd*. Pág. 32

violencia.[49] A continuación, se describen cada uno de los niveles del Modelo Ecológico para la prevención y atención de la violencia:

Primer Nivel: Intervenciones Universales

Contar con políticas públicas, proyectos y programas educativos, sociales, de salud, culturales y, en general, de las estructuras institucionales del gobierno y de la sociedad civil, que impulsen la **transformación de la sociedad** hacia la no tolerancia de la violencia y el respeto a los derechos humanos.

Nivel de incidencia: General, para generar cambios socio-culturales.

Instituciones involucradas: SSA, IMSS, ISSSTE, SEDENA, SEMAR y DIF; INMUJERES, Congreso de la Unión y Congresos y Autoridades Locales; Universidades, Colegios y Asociaciones Médicas; SG, CIRT y prensa escrita; SEP, STPS, así como las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs).

Estrategias:

- Campañas contra la violencia
- Promoción del derecho a una vida libre de violencia
- Cultura del respeto a los derechos humanos
- Educación en la equidad de género
- Igualdad de derechos y oportunidades

Segundo Nivel: Intervenciones Focalizadas o Selectivas

Implica el diseño de acciones concretas para abordar el problema de la violencia, por lo cual, es fundamental **focalizar la intervención con grupos específicos** de la población con los cuales se puede intervenir para prevenir la violencia. Por ejemplo, con las personas que han vivido una historia recurrente de violencia y que son susceptibles de continuar en ese ciclo.

Nivel de incidencia: Prevención, a través de acciones que evitan que ocurra la violencia

[49] Para mayor referencia gráfica del Modelo ver *Ibíd.*, Pág. 42.

Instituciones involucradas: Secretaria de Salud, Sistema Nacional de Salud (SNS) y autoridades locales; SEP y Universidades; INMUJERES; así como los Institutos Estatales de la Mujer.

Estrategias:

- Intervenciones específicas de prevención de la violencia en el noviazgo.
- Promoción de estilos de crianza infantil no autoritarios (padres primerizos)
- Habilidades para la solución pacífica de conflictos (niñas, niños y adolescentes)

Tercer Nivel: Intervenciones Dirigidas o Indicadas

Nivel de incidencia: Atención

"(...) implica un abordaje multidisciplinario, pero que se sustenta en **servicios integrales y especializados** en la atención de la violencia, como la detección temprana, la atención oportuna, la asesoría legal, la referencia inmediata de los casos a los servicios, dependiendo de la severidad de los mismos". [50]

Instituciones involucradas que trabajan integralmente: IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA, SEMAR, SESA, (Servicios de Salud, servicios especializados de atención a la violencia); Autoridades Locales; Sistema de Procuración de Justicia, Servicios de la Sociedad Civil (OSCs).

Estrategias:

- Detección temprana
- Orientación-consejería
- Atención psicoemocional para salir del ciclo de la violencia
- Acciones de asesoría jurídico legal
- Atención a las complicaciones médicas de la violencia
- Grupos de ayuda mutua.
- Refugios

[50] Fuente: *Ibíd.* Pág. 43

Además de este Modelo Operativo, se cuenta con un Modelo Integrado de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual, en el que se incluye la atención a las mujeres que se encuentran en situaciones de violencia severa, como la violación. Estos casos, de acuerdo con el Modelo, requieren servicios especializados tanto en el área médica como psicológica para contener los daños a la salud que provoca la violencia.[51]

3.8 NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención[52]

La Norma-046-SSA2-2005 de la Secretaría de Salud establece los criterios para la detección, prevención, atención médica y la orientación que se proporcione a las y los usuarios de los servicios de salud en general y en particular a quienes se encuentren involucradas en situaciones de violencia familiar o sexual, así como para la notificación de los casos al Ministerio Público.[53] Su observancia es obligatoria para todas las instituciones del Sistema Nacional de Salud, así como para los y las prestadoras de servicios de salud de los sectores público, social y privado que componen el Sistema. Su incumplimiento genera sanción penal, civil o administrativa.

Para su mejor aplicación, la Norma establece una serie de definiciones. En lo que respecta a este modelo se mencionarán las relacionadas con la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en el marco de referencia.

Se definen los tres tipos de violencia que cubre: la violencia contra las mujeres, de acuerdo con la LGAMVLV; la violencia familiar y la violencia sexual, cuyas definiciones son más amplias que la ley general, aunque contiene los mismos componentes. Se recomienda consultar la norma directamente, es básico para el personal del Módulo fijo del IJM manejar las definiciones, generalidades y criterios específicos de la Norma para la referencia y contra referencia de los casos que se atiendan coordinadamente con el Sector Salud.

---

[51] Fuete: *Ibíd.*

[52] Fuente: México. Normatividad. Secretaría de Salud. "NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención". México, [fecha de consulta diciembre de 2011] Cita electrónica: http://www.emdrmexico.org/nom-046-SSA2-2005.php

[53] Fuente: *Ibíd*.

Asimismo, la Norma-046 contiene las generalidades y los criterios específicos que deben observar las y los prestadores de atención médica, los criterios incluyen:

- La promoción de la salud y la prevención
- La detección de probables casos y diagnóstico
- El tratamiento y la rehabilitación
- El tratamiento específico de la violación sexual
- **Dar aviso al Ministerio Público**
- La consejería y el seguimiento
- La sensibilización, capacitación y actualización
- La investigación

Por tanto, es importante que el personal del Módulo fijo del IJM conozca la Norma-046, como parte de una ruta crítica interinstitucional de atención a las usuarias, por lo menos, para el logro de lo siguiente:

- Proponer los mecanismos de coordinación necesarios para acciones de difusión, sensibilización, capacitación, compartir buenas prácticas, detectar omisiones, potenciar recursos, identificar las rutas de referencia y contra referencia que han funcionado o que es necesario fortalecer.
- Acercar esta oferta de servicios a las usuarias, sabiendo que "Todas las instituciones, dependencias y organizaciones del Sistema Nacional de Salud que presten servicios de salud deberán otorgar atención médica a las personas involucradas en situación de violencia familiar o sexual" (5.1.)
- Trabajar coordinadamente en los ejes de acción de prevención y atención para fortalecer los modelos de atención, en sus diferentes niveles y ámbitos de incidencia, sobre todo, fortaleciendo los servicios especializados y de emergencia.

4. ÁMBITO ESTATAL

En el ámbito estatal se enunciarán brevemente algunos de los fundamentos en materia de planeación, legislativa y de política pública con los que se alinea este

modelo, destacando lo relativo para la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres (ejes de acción); el papel del IJM en este proceso y el énfasis en los dos primeros ejes para fortalecer el trabajo en el Módulo fijo del IJM.

4.1 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco[54]

Los artículos a considerar son los relacionados con los derechos humanos y la inclusión del principio de igualdad de derechos y de oportunidades para mujeres y hombres:

> **"Artículo 4º** Toda persona, por el sólo hecho de encontrarse en el territorio del Estado de Jalisco, gozará de los derechos que establece esta Constitución, siendo obligación fundamental de las autoridades salvaguardar su cumplimiento.
>
> Se reconocen como derechos de los individuos que se encuentren en el territorio del Estado de Jalisco, los que se enuncian en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas y en los tratados, convenciones o acuerdos internaciones que el Gobierno Federal haya firmado o de los que celebre o forme parte".

4.2. Ley de Planeación[55] y Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030

La Ley de Planeación norma y orienta la planeación del desarrollo de la entidad, a través del Sistema Estatal de Planeación Democrática del Estado de Jalisco, de las etapas del proceso, de los instrumentos de la planeación –los planes, programas y proyectos– y conforme a una visión de corto, mediano y largo plazo; así como en los ámbitos estatal, regional y municipal. Por tanto, los servicios que se ofrecen en el Módulo fijo del IJM para que las mujeres accedan a ellos en condiciones de igualdad, se desprenden de este proceso de planeación y se regulan como parte del mismo; en

[54] Fuente: México, Leyes. 2004. *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial el Estado de Jalisco: 12 de febrero de 2004 con la publicación del Decreto 20035 y el Acuerdo 967/03.

[55] Fuente: México, Leyes. 2000. Ley de Planeación para el estado de Jalisco y sus municipios. Dada a conocer por el Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Jalisco por conducto de la Secretaría del H. Congreso de esta Entidad Federativa, a través del Decreto Número 18674. Emitida en Palacio de Gobierno, sede del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Jalisco, a los 27 veintisiete días del mes de noviembre de 2000 dos mil. Documento consultado con sus reformas a enero de 2007.

ese sentido, se considera darle relevancia a los siguientes elementos claves a considerar por las y los prestadores de servicios.

> **"**Para efectos de esta ley la participación de las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal; los sistemas de información y consulta; los organismos de los sectores privado y social y la sociedad en general en el Sistema Estatal de Planeación Democrática, se hará a través del COPLADE, de los COPLADEMUN y de los Subcomités Regionales, en el ámbito de sus respectivas competencias" (Artículo 10).

Los diferentes niveles de participación para lograr los objetivos del desarrollo, se definen a través de mecanismos diferenciados:

- La coordinación del Ejecutivo con la Federación y los Municipios
- La concertación de acciones con los sectores social y privado
- La concurrencia coordinada de los tres órdenes de gobierno
- La participación gubernamental y ciudadana del Poder Legislativo y del Poder Judicial, así como de la sociedad en su conjunto.

Asimismo, el proceso de planeación del desarrollo de la entidad, de acuerdo con el artículo 3 de la ley, se orienta por los principios de igualdad de derechos y oportunidades; sustentabilidad; integralidad; coordinación, continuidad, congruencia, transparencia, regionalización y participación gubernamental y ciudadana. Concentrándonos en los siguientes:

> "I. **La igualdad de derechos y oportunidades:** sustentados en la atención de las necesidades prioritarias de la población, la mejora integral de la calidad de vida y el combate preferente (sic) la pobreza y a la exclusión social para lograr una sociedad más igualitaria;
>
> II. Sustentabilidad: los planes de desarrollo deberán considerar en sus estrategias, programas y proyectos, criterios de evaluación que les permitan estimar los costos y beneficios ambientales para definir las acciones que garanticen a las actuales y futuras generaciones una adecuada estabilidad ambiental;
>
> III. Integralidad: como la relación coordinada de los esfuerzos del gobierno y la sociedad en redes interinstitucionales, para coadyuvar a satisfacer las necesidades sociales;
>
> IV. Coordinación: como medio de enlace de los objetivos, estrategias y acciones, de los tres niveles de gobierno y de la sociedad para la consecución de los fines de la planeación;
>
> V. Continuidad: como resultado de la institucionalización de la planeación;

VI. Congruencia: originada a partir de la correspondencia de los planes, programas, proyectos e instrumentos de planeación, con el Plan Estatal de Desarrollo (…)"[56]

Con relación al Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030, brevemente mencionaremos lo siguiente. El actual gobierno del estado de Jalisco asumió su contribución a los compromisos y retos internacionales contraídos por nuestro país, entre los que se encuentran los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU (2000), de acuerdo a los cuales, el reto en la entidad es promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, conforme el Objetivo 3. Otro reto, a mediano y largo plazo, del estado en el ámbito interamericano (OEA) es la promoción de los derechos de la mujer y la igualdad de género (Apartado de Antecedentes).

En el eje estratégico de desarrollo social, en el diagnóstico de asistencia social se incluye en el índice de vulnerabilidad social (IVS) –que se construye con variables censales–, a la vulnerabilidad de género, a partir del cual se cuantifica, se identifican necesidades y se establece como prioridad la atención a las mujeres jefas de familia, a las madres adolescentes y a las mujeres embarazadas o lactantes.

Asimismo, como parte de los ejes estratégicos y propósitos generales y en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, se establece en el Eje de Desarrollo Social, el objetivo *P2O4: Reducir las condiciones de pobreza, marginación, desigualdad y vulnerabilidad de la población,* y la estrategia 1: *la transversalidad de género (P2O4E1).* Su indicador y meta son el número de Centros Integrales de Apoyo a la Mujer institucionalizados (*Programa de Desarrollo Humano y Social Sustentable, Subprograma Equidad de género*).

También, en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo, se establece en el Eje de Respeto y Justicia, el objetivo *P3O1: Mejorar la efectividad en la procuración e impartición de justicia, haciéndola más accesible, expedita y profesional;* y la estrategia 5: *El combate a la violencia de género y la familia, creando oportunidades integrales de desarrollo que permitan ir mejorando las condiciones de vida de la población más vulnerable (P3O1E5).* Su indicador y meta son el porcentaje de mujeres con respecto del total de las mujeres de la entidad que presentan incidente de violencia comunitaria

[56] Las negritas son nuestras para resaltar la importancia que tiene para este Modelo el principio de igualdad

(*Programa Procuración de Justicia, Subprograma de combate a la violencia de género y de familia*).

4.3. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco (LEAMVLV, 2008) [57]

El marco de actuación que ofrece esta Ley es fundamental para las y los prestadores de servicios porque les proporciona las herramientas, atribuciones y los mecanismos para su aplicación; mientras que su Reglamento les permite comprender cada uno de los ejes de acción y cómo se traducen en modelos; en este caso, el modelo de atención integral considera lo establecido por la ley y su reglamentaria. Así, en este apartado se proporciona a las y los prestadores de servicios los elementos generales de la ley, un análisis comparativo con la LGAMVLV y los elementos claves en materia de prevención y atención que se relacionan de manera más directa con este modelo. Cabe agregar que los términos de su interpretación se retoman en el marco de referencia y los criterios de política en el planteamiento estratégico.

El objeto de esta Ley es "sentar las bases del sistema y programa para la atención, prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, a fin de garantizar el derecho fundamental de las mujeres a acceder a una vida libre de violencia, conforme a los principios constitucionales de igualdad y no discriminación" (Artículo 1).

La Ley se refiere a las competencias de los poderes y órdenes de gobierno para destinar recursos presupuestales a las acciones de detección, prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia en contra de las mujeres, conforme lo establece también la ley general.

Su aplicación en el ámbito de la política pública se sustenta en los principios de *respeto a la libertad, autonomía y dignidad humana de las mujeres; la igualdad jurídica entre mujeres y hombres; la no discriminación de las mujeres en todos los órdenes de la vida y el respeto irrestricto a los derechos humanos de las mujeres* (Artículo 5, Fracciones I-IV).

[57] Fuente: Gobierno de Jalisco. Poder Ejecutivo, Secretaría General de Gobierno. *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.* Publicada en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" Núm. 24, Sección II, el 27 de mayo de 2008. Págs. 427, 428 y 431.

En cuanto a **los derechos que protege**, de acuerdo con el artículo 52 de la Ley General, se relacionan con lo siguiente:

> "Artículo 9o. Las autoridades promoverán se garantice a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia sin menoscabo de otro derecho, el respeto irrestricto de lo siguiente:
>
> I. Ser tratadas con respeto a su integridad y el ejercicio pleno de sus derechos;
>
> II. Contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades cuando se encuentre en riesgo su seguridad;
>
> III. Recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención;
>
> IV. Contar con asesoría y representación jurídica gratuita y expedita;
>
> V. Recibir gratuitamente información, atención y rehabilitación médica y psicológica;
>
> VI. Acudir y ser recibidas con sus hijas e hijos, en los casos de violencia familiar, en los centros de refugio temporal destinados para tal fin.;
>
> VII. Ser valoradas y educadas libres de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación;
>
> VIII. Acceder a procedimientos expeditos y accesibles de procuración y administración de justicia;
>
> IX. Erradicar la impunidad en casos de violencia contra las mujeres a través de la investigación y sanción de actos de autoridades omisas o negligentes, y
>
> X. Subsanar las deficiencias que se adviertan dentro de los procedimientos internos y externos de las autoridades, que propicien la violencia contra las mujeres."

En cuanto a la definición de violencia y a los ámbitos de ocurrencia, bajo los cuales se interpreta esta ley, se retoman en el marco de referencia. Aún cuando cabe aclarar que los tipos de violencia no quedan establecidos en la ley estatal, solamente los ámbitos o modalidades de la violencia: *la violencia en el ámbito familiar en contra de las mujeres, la violencia laboral, la violencia docente, la violencia en la comunidad, la violencia institucional y la violencia feminicida* (Artículo 11, Fracciones I-VII). En armonía con la Ley General, se establece la alerta de violencia contra las mujeres como una medida de emergencia, al igual que cualquier otra medida de seguridad y protección para el cese de la misma (Artículo 13).

Continuando con el análisis de esta Ley, se define la integración de las dos medidas más importantes para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las

mujeres: el sistema y el programa estatal; además de la conformación de un Consejo para normar y operar esta política, como algo distintivo y específico de Jalisco:

1) "Artículo 14. El Sistema Estatal, es el conjunto de elementos ordenados, congruentes y uniformes encaminados a detectar, prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

   Artículo 15. Los poderes públicos del Estado y los gobiernos municipales se coordinarán para la integración y funcionamiento del sistema, el cual tiene por objeto la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para prevenir, detectar, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

2) Artículo 16. El Consejo Estatal para detectar, prevenir, atender y erradicar la Violencia contra las mujeres, es la instancia normativa de las políticas públicas en la materia y operadora del sistema".

3) *El Programa Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*, cuya elaboración, aprobación y evaluación corresponde al Consejo Estatal y se encuentra ya en ejecución (Capítulo III).

La importancia de estos mecanismos de coordinación radica en la distribución de competencias para el Ejecutivo Estatal y los Municipios con el fin de conducir una política integral con perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, en materia de desarrollo humano, desarrollo social, seguridad pública, educación, salud integral, difusión de contenidos culturales, en materia laboral, asistencia jurídica, protección de los derechos de las mujeres, asistencia social, rehabilitación para los agresores, procuración de justicia, difusión de los derechos de las mujeres en los medios de comunicación, la atención a la violencia intrafamiliar, así como la participación de la comunidad científica y académica. Además, de incluir todo lo referente a la conducción de la política municipal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, de acuerdo con la política nacional y estatal. Así, las competencias del Poder Ejecutivo y de los Municipios quedan definidas en el Capítulo Cuarto de esta Ley.

En este sentido, el papel del IJM es central para articular los diferentes esfuerzos al interior del Consejo, impulsar esta política integral y para concretar, a través del Programa Estatal, las acciones, proyectos y servicios que se definan inter-institucionalmente. En términos de la operación del Módulo fijo de orientación,

asesoría y atención a través de este modelo, las atribuciones del IJM que se considera guardan mayor relación, son las siguientes (Artículo 34):

> "II. Colaborar con las instituciones del Consejo en el diseño y evaluación del modelo de atención a mujeres víctimas de violencia;
>
> III. Promover a través del Consejo la creación de unidades de atención y protección a las víctimas de violencia prevista en la ley;
>
> **IV. Atender, orientar, asesorar y, en su caso, derivar a las mujeres víctimas de violencia a las instancias competentes para la atención de su caso;**
>
> V. Promover a través del Consejo que la atención ofrecida en las diversas instituciones públicas o privadas, sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación alguna;
>
> VI. Promover que las instancias de procuración de justicia garanticen la integridad física de quienes denuncian (…)"

Con referencia al Modelo Integral, a los Modelos o a cada Modelo, a continuación se presenta una tabla con el análisis comparativo del contenido de la LGAMVLV (2007) y la LAMVLV del estado de Jalisco (2008) con énfasis en lo dispuesto para prevenir y atender la violencia en contra de las mujeres.

Cuadro 2. Análisis comparativo de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del estado de Jalisco con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, con relación a los Modelos

LAMVLV del estado de Jalisco	**ARMONÍA CON LA LGAMVLV** **CONTENIDO**	**Observaciones**
CAPÍTULO II. DE LA ATENCIÓN "Artículo 46. Tanto la prevención como la atención brindada a las víctimas deben guiarse por los siguientes **lineamientos:** I. Atención integral (…) II. Efectividad (…) III. Legalidad (…) IV. Uniformidad (…) V. Auxilio oportuno (…) y VI. Respeto a los derechos humanos de las mujeres (…)". **Artículo 47. El modelo de atención deberá contener las siguientes etapas:** **I. Identificación de la**	TÍTULO II. MODALIDADES DE LA VIOLENCIA CAPÍTULO I DE LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR **"ARTÍCULO 8.** Los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos.	La primera comparación que se puede establecer es una diferencia que surge entre la Ley General y la ley estatal respecto al tratamiento que se da a los modelos o al modelo. En la ley general se refiere a los modelos para los tres ejes de acción: atención, prevención y sanción, en el ámbito de acción de la violencia familiar. Por su parte, la ley estatal avanza en establecer el mecanismo de acuerdo al cual va a operar esta

LAMVLV del estado de Jalisco	ARMONÍA CON LA LGAMVLV CONTENIDO	Observaciones
problemática. Consiste en determinar las características del problema, tipo y modalidad de violencia, riesgos y efectos para las víctimas directas e indirectas, en la esfera médica, económica, laboral y jurídica; **II. Determinación de prioridades. Identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requieran las víctimas;** **III. Orientación y canalización. Se brindará de manera precisa y con lenguaje accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto a su caso, realizando la canalización a la instancia que corresponda, o de no ser necesario brindar el servicio que se requiera; y** **IV. Seguimiento. Garantizar el cumplimiento de los procedimientos de derivación, así como la oportuna prestación de servicios por las dependencias".** **"Artículo 48. Cada dependencia deberá expedir una constancia que contenga la información sobre los servicios brindados y las etapas cubiertas de acuerdo al modelo de atención, que sirvan tanto para garantizar el seguimiento institucional, como para que la víctima pueda utilizarlos como comprobantes ante sus centros laborales".**	Para ello, deberán tomar en consideración:	política (El Consejo Estatal para detectar, prevenir, atender y erradicar la Violencia contra las mujeres) y los responsables de diseñar y operar los servicios que se otorguen para las mujeres víctimas de violencia y para el agresor; así como los modelos bajo los cuales van a operar estos servicios. Especificando para los ejes de acción de prevención y atención los lineamientos a seguir y únicamente para el modelo de atención sus etapas. Los lineamientos solamente los enunciaremos en este apartado y se describirán en la estrategia de intervención, como parte de los criterios de política del modelo.
"Artículo 44. Las autoridades estatales en coordinación con los gobiernos municipales deberán llevar a cabo medidas de atención a víctimas de violencia,	(Continúa Artículo 8) **"I.** Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados y gratuitos a	Las consideraciones establecidas en el Artículo 8 no se pueden comparar una a una con la estatal en cuanto a su contenido

LAMVLV del estado de Jalisco	ARMONÍA CON LA LGAMVLV CONTENIDO	Observaciones
consistentes en **servicios médicos, psicológicos y jurídicos, de calidad y gratuitos, de acuerdo a sus respectivos presupuestos de egresos".** "Artículo 58. Los agresores deberán asistir de manera voluntaria o previa resolución de autoridad competente a los centros de rehabilitación para obtener la ayuda profesional adecuada a efecto de que superen y controlen emocionalmente la conducta agresiva que dio origen a la intervención de la autoridad. Los centros deben funcionar en lugar diferente a donde se instalan los centros de refugios temporales para mujeres víctimas de violencia. Artículo 59. Los centros de atención y rehabilitación para agresores estarán a cargo del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, quien ejercerá esta facultad a través del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar". SEXTO (TRANSITORIO). Los procedimientos de mediación y conciliación contemplados en la Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del estado de Jalisco, se llevarán a cabo de conformidad con el procedimiento vigente hasta su conclusión, aplicándose los métodos alternos para la prevención y en su caso la solución de conflictos, a partir de que entre en vigor la Ley de Justicia Alternativa del estado de Jalisco. "Artículo 54. La operación de los centros de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia	las víctimas, que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia; **II.** Brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina, y los patrones machistas que generaron su violencia; **III.** Evitar que la atención que reciban la Víctima y el Agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar. En ningún caso podrán brindar atención, aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia;" **"V.** Favorecer la separación y alejamiento del Agresor con respecto a la Víctima;" "IV. Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el Agresor y la Víctima;" **"VI.** Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyo psicológico y legal especializados y gratuitos. Las personas que laboren en los refugios deberán contar	porque, más bien, en la estatal se definen las responsabilidades precisas para operar esta política, en cuanto a la prevención y atención de la violencia de género contra las mujeres; su acceso a la justicia; de los centros de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia; de las medidas de protección, así como de los Centros de atención y rehabilitación para los agresores, de ahí la importancia que cobra este artículo para el modelo. Por tanto, solamente se pueden comparar algunos elementos para establecer su correspondencia entre ambos apartados.

LAMVLV del estado de Jalisco	ARMONÍA CON LA LGAMVLV CONTENIDO	Observaciones
estará a cargo del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, quien ejercerá esta facultad a través del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar".	con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo. En ningún caso podrán laborar en los refugios personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo violencia".	
CAPÍTULO III DEL PROGRAMA ESTATAL PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES **"Artículo 23.** El Programa sujetará las acciones con perspectiva de género para:	CAPÍTULO II DEL PROGRAMA INTEGRAL PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES **"Artículo 38.-** El Programa contendrá las acciones con perspectiva de género para:"	EL PROGRAMA CONTIENE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN, SU FORMULACIÓN ESTÁ A CARGO DEL SISTEMA EN EL ÁMBITO NACIONAL Y DEL CONSEJO EN EL ÁMBITO ESTATAL.
(…) **XIII.** Diseñar un modelo integral de atención que instrumenten las instituciones, los centros de atención y los refugios previstos por esta ley, relativa a los derechos y ciudadanía de las mujeres".	**(…)** **XIII.** Diseñar un modelo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas".	
SECCIÓN DÉCIMA SEGUNDA. DEL SISTEMA ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	**CAPÍTULO III** **SECCIÓN NOVENA** **DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS**	EL MODELO DE ATENCIÓN PARA LOS REFUGIOS, ESTÁ A CARGO DEL SISTEMA, EN EL ÁMBITO NACIONAL. Y MODELO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, A CARGO DEL CONSEJO EN EL ÁMBITO ESTATAL.
"Artículo 36. Corresponde al Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, además de lo establecido en otros ordenamientos: I. Diseñar, instrumentar y aplicar, en coordinación con los miembros del Consejo, los programas y modelos de prevención, detección, atención y erradicación de la violencia de género de conformidad con los principios de esta Ley ; II. Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico, especializado y gratuito a las víctimas de violencia, que favorezcan su	**"ARTÍCULO 49.-** Corresponde a las entidades federativas, de conformidad con lo dispuesto por esta ley y los ordenamientos locales aplicables en la materia: (…) **X.** Impulsar la creación de refugios para las víctimas conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema;"	

LAMVLV del estado de Jalisco	ARMONÍA CON LA LGAMVLV CONTENIDO	Observaciones
empoderamiento, a través de los Centros de Refugio temporal;"		
SECCIÓN DÉCIMA QUINTA. DEL CONSEJO ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.		
"Artículo 39. Corresponde al Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI), además de lo establecido en otros ordenamientos: I. Diseñar, instrumentar y operar, en coordinación con los miembros del Consejo, **los modelos de atención integrales para agresores y mujeres víctimas de violencia;"** II. Operar los Centros de Refugio Temporal para mujeres víctimas de violencia y los Centros de Atención y Rehabilitación para agresores;		

4.4. Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del estado de Jalisco (2008) [58]

El Reglamento de esta ley norma su aplicación por parte del Ejecutivo Estatal, por conducto del Instituto Jalisciense de las Mujeres; en coordinación con los gobiernos municipales. Aquí solamente se enunciarán las disposiciones correspondientes a los ejes y modelos de prevención y de atención, así como lo relativo a las atribuciones del IJM; las principales definiciones se retomarán en el apartado de Marco de Referencia. Por tanto, el Reglamento contiene:

- Las disposiciones generales
- De la alerta de violencia contra las mujeres

[58] Leyes, Jalisco, Poder Ejecutivo del Estado. 2008. *Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.* Periódico Oficial del Estado de Jalisco, el sábado 1 de noviembre de 2008. Decreto Número DIGELAG ACU 081/2008, dado a conocer por el Ejecutivo a través de la Secretaría del H. Congreso de la Unión.

- Del Consejo Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, el cual desarrollará sus actividades con base en tres ejes operativos (Artículo 38)

FIG. 1. EJES DE ACCIÓN EN EL REGLAMENTO DE LA LAMVLV DEL ESTADO DE JALISCO

Al IJM, como Secretaría Ejecutiva del Consejo, le corresponde elaborar los lineamientos normativos y metodológicos para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres; entre otras atribuciones.

- ***Detección:*** *Se orienta a la obtención de información y a la elaboración de diagnósticos para identificar la expresión y las características de la violencia contra las mujeres e intervenir a través de los otros ejes operativos.*
- ***Prevención****: Se dirige a reducir los factores de riesgo de la violencia contra las mujeres, considerando (Artículo 54):*

  I*. Anticipar y evitar la generación de la violencia*

  II. Detectar oportunamente los posibles actos o eventos de violencia contra las mujeres

  III. Disminuir el número de víctimas, a través de acciones disuasivas que desalienten la violencia contra las mujeres.

  - "Artículo 55. Para la ejecución de lo señalado en el artículo anterior se considerarán los siguientes aspectos:

I. El diagnóstico de la modalidad de violencia a prevenir y la población a la que está dirigida;

II. Los usos y costumbres y su correlación con el respeto a los derechos humanos de las mujeres;

III. Las estrategias metodológicas y operativas a implementar;

IV. La intervención interdisciplinaria;

V. Las metas a corto, mediano y largo plazo;

VI. La capacitación y adiestramiento; y

VII. Los mecanismos de evaluación para generar los indicadores".

- **Atención: "**Es el conjunto de servicios integrales que se proporcionarán a las mujeres que hayan sufrido algún tipo o modalidad de violencia establecida en la Ley, conformando estrategias eficaces para su rehabilitación emocional, física y social, así como la capacitación para participar plenamente en la vida pública, privada y social.

  Las acciones a ejecutarse por las dependencias deben ser diseñadas y aplicadas en atención a las necesidades de las mujeres y sus derechos en materia de salud, educación, trabajo y acceso a la justicia." (Artículo 59).

  - **Características de los servicios dirigidos a las mujeres víctimas de violencia y a los agresores:** La atención pública a víctimas será gratuita, integral y especializada para cada tipo de violencia; se promoverá la atención gratuita en el caso de las instituciones privadas; en el caso de la violencia sexual, uno de los criterios a seguir es la atención y tratamiento integral, sensible y especializado; los centros de atención orientarán sus servicios al empoderamiento de las mujeres y a disminuir el estado de riesgo;
  - **Características de los servicios dirigidos a los agresores:** La atención al agresor será reeducativa para su rehabilitación y eliminación de los rasgos de violencia; la atención pública será gratuita, integral y especializada para cada tipo de violencia; se promoverá la atención gratuita en el caso de las instituciones privadas
  - **Niveles de Atención para las mujeres víctimas de violencia:** I. Inmediata y de primer contacto; II. Básica y general, y III. Especializada (Artículo 64).
- **Sanción:** Generarán evaluaciones permanentes y sistemáticas sobre la aplicación de la ley y de las diversas normas jurídicas que regulan los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres (Artículo 48).
- **Erradicación:** Las acciones y políticas públicas que se implementen por el Gobierno del estado de Jalisco, a través del Consejo Estatal y de los municipios, en el marco

de sus atribuciones, tendrán como fin último erradicar la violencia contra las mujeres (Artículo 50).

- **Empoderamiento:** Su objetivo es "establecer las acciones interinstitucionales para que de manera dinámica y multidimensional se den cambios individuales, interpersonales, institucionales y culturales que permitan que las mujeres transiten de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía" (Artículo 65).

- Dar cumplimiento al Programa Estatal

Finalmente, establece la necesidad de proporcionar capacitación y atención psicológica a las y los servidores públicos y responsables de proporcionar atención a las mujeres víctimas de violencia (Artículo 62).

Como se puede observar, el Reglamento nos proporciona las bases para la operación de cada eje de acción, siendo básicamente el de prevención y el de atención, los que permiten fundamentar el ***Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia, del Módulo de Orientación, Asesoría y Atención del IJM***, estableciendo los vínculos necesarios con el de Detección, Sanción y Erradicación, así como con el eje operativo de Empoderamiento, para contribuir finalmente a la erradicación de la violencia contra las mujeres, conforme lo marca la ley y su Reglamento.

4.5. Programa Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (PREPAEV) 2009 – 2012[59]

De manera general mencionaremos los apartados que contiene. La recomendación a las y los prestadores de servicios es que sea un documento en el cual fundamenten día a día sus acciones porque es el documento normativo que sintetiza la política pública en la entidad en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

El programa contiene un amplio diagnóstico de la situación de violencia contra las mujeres en la entidad; la plataforma jurídica internacional; el enfoque del programa, el cual se fundamenta en los derechos humanos, la perspectiva de género y su transversalidad; los objetivos a alcanzar, los cuales se basan en diferentes atribuciones

[59] Formulado por el IJM en octubre de 2008.

específicas de las entidades y dependencias que integran el Consejo Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la violencia contra las mujeres, con el fin de transversalizar e institucionalizar esta política; las estrategias de gestión para el logro de los objetivos, que consisten en la coordinación interinstitucional, participación ciudadana, así como la transparencia y rendición de cuentas; los subprogramas; el mecanismo de seguimiento y evaluación; y la elaboración de los POAs con enfoque de género.

Respecto a los subprogramas, se consideran cuatro, de acuerdo con los ejes de acción:

- PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
- ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
- ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES
- ARMONIZACIÓN LEGISLATIVA

Cada Subprograma contiene su objetivo; líneas de acción y, por cada línea, las metas, responsables, la estrategia de coordinación y su indicador. De acuerdo a estos subprogramas, es importante identificar cómo y en qué medida el Modelo del Módulo de orientación, asesoría y atención va a contribuir al cumplimiento del Subprograma de Atención. Por lo tanto, se consideran las siguientes líneas de acción:

Subprograma Atención integral de las mujeres víctimas de violencia:

Primera línea de acción: 1.2. Elaboración y aplicación de lineamientos para la atención integral de mujeres víctimas de violencia. A cargo del IJM y CEPAVI.

Segunda línea de acción: Ampliar la cobertura y mejorar los niveles complementarios entre servicios de los sectores público y privado, incrementando el número de servicios especializados de atención en los municipios del estado.

Meta 2.2

Homologar la metodología para la atención integral a mujeres víctimas de violencia, la cual, deberá ser utilizada por las áreas especializadas de los entes estatales y municipales.

Responsables:

1. Instituto Jalisciense de las Mujeres.

En coordinación con:

1. Secretaría de Salud. 2. Secretaría General de Gobierno 3. Procuraduría General de Justicia 4. Secretaría de Desarrollo Humano 5. Sistema Estatal para

el Desarrollo Integral de la Familia 6. Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar 7. Instituto Jalisciense de Asistencia Social 8. Procuraduría Social

Cuarta línea de acción: Diseño y aplicación de mecanismos, instrumentos y procedimientos para la mejora continua de la calidad de los servicios de atención integral y reinserción de las mujeres víctimas de violencia.

Meta 4.2

Establecer estándares de mejora en la calidad de atención, diseñados, validados y aplicados en los establecimientos estatales que brindan servicios de procuración de justicia, de prestación médica, psicológica y de asesoría legal a mujeres víctimas de violencia.

Responsables:

1. Instituto Jalisciense de las Mujeres.

En coordinación con:

1. Secretaría de Salud. 2. Secretaría de Desarrollo Humano 3. Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) 4. Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI) 5. Procuraduría General de Justicia.

Indicador 4.2. Reportes de mejoras establecidas en las atenciones integrales brindadas a las mujeres víctimas de violencia.

Cabe aclarar que la contribución del Modelo a la concreción del Programa, finalmente es definida por los requerimientos del propio IJM, por lo tanto tiene un carácter propositivo más que normativo.

4.6. Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres de Jalisco (LEIMH, 2010)[60]

La presente ley tiene por objeto "hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, independientemente de su grupo generacional y estado civil, mediante la eliminación de cualquier forma de discriminación hacia la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición en cualquiera

[60] Gobierno de Jalisco. Poder Ejecutivo. Secretaría General de Gobierno. Estados Unidos Mexicanos. 2009. *Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.* Decreto Número 23114/LIX/10 mediante el cual el Congreso del Estado decreta la aprobación de la ley el 15 de julio de 2010, en vigencia desde el 6 de agosto de 2010.

de los ámbitos de la vida" (Artículo 1). Conforme a los principios de igualdad, no discriminación y respeto a la dignidad humana (Artículo 2). Esta ley especifica que se refiere a la igualdad de trato y de oportunidades, a diferencia de la ley general.

Los sujetos de los derechos que reconoce son:

> "(…) las mujeres y los hombres que se encuentren en territorio estatal, que por razón de su género, su edad, estado civil, profesión, cultura, origen étnico, condición social, salud, religión, opinión o capacidades diferentes, se encuentren con algún tipo de desventaja ante la violación del principio de igualdad que esta Ley tutela" (Artículo 3).

La ley estatal distribuye competencias y establece las bases y los mecanismos para la coordinación interinstitucional y la concertación social, correspondiendo al estado garantizar la aplicación de esta política de igualdad; a los Poderes Públicos y los organismos auxiliares de la APE, suscribir los acuerdos de coordinación con el fin de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades; además, otro mecanismo es la concertación de acciones con el sector social y privado para el cumplimiento de esta política estatal en materia de igualdad de trato y de oportunidades (Artículos 6 al 9). A los municipios corresponde la aplicación de la política en este orden de gobierno y en concordancia con las políticas Nacional y Estatal (Artículo 10).

Asimismo, establece un capítulo único para explicar en que consiste **el principio de la igualdad y la no discriminación, destacando que este principio es rector del ordenamiento jurídico estatal, como bien ha quedado de manifiesto en este apartado que corresponde al marco jurídico y normativo en el ámbito estatal, a nivel de leyes, programas, proyectos, presupuestos y acciones.**

Es importante mencionar que las acciones que se promueven a través de esta política tienen que ver con generar las condiciones para el cumplimiento del derecho constitucional a la igualdad. En cuanto a los criterios generales de actuación de los Poderes Públicos del estado de Jalisco, se refieren a lograr la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres para el cumplimiento de todos los derechos en todas las esferas de la vida y como una política de Estado: derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de las mujeres en pie de igualdad con los hombres, así como para las niñas y niños y la población en situación de vulnerabilidad social.

En armonía con la LGIMH (2006), propone dos mecanismos para aplicar esta política:

- La creación del Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:

> **"Artículo 34.** El Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, es el conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos y procedimientos que establecen los entes públicos del Estado de Jalisco entre sí, con la sociedad civil organizada, instituciones académicas y de investigación, con el objetivo de garantizar la igualdad entre mujeres y hombres en Jalisco".

- La integración del Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

Correspondiendo al IJM la coordinación de acciones del Sistema Estatal, así como la formulación, revisión y evaluación del Proigualdad Jalisco 2008-2013.

4.7. Programa para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Jalisco 2008-2013 (PROIGUALDAD)[61]

El programa incluye un diagnóstico de la situación de las mujeres en el estado; su alineación con la política general en materia de igualdad, la ley del IJM y el Plan Estatal de Desarrollo; así como sus objetivos, metas e indicadores, además de la estrategia de vinculación interinstitucional. El Programa se define como:

> "(…) el mecanismo de vinculación institucional del Gobierno del Estado que busca asegurar que las mujeres tengan un mayor acceso a oportunidades, bienes, servicios y a una efectiva procuración de justicia; asimismo establece líneas de acción que impidan los efectos inequitativos o discriminatorios por razones de sexo, origen étnico, raza, capacidades físicas o mentales diferentes, para generar políticas que detonen el desarrollo de las potencialidades de mujeres y hombres en igualdad de oportunidades".

Al igual que el programa nacional, todas las acciones contribuyen al logro de la igualdad y, por tanto, a superar los obstáculos, las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres y a disminuir los riesgos de violencia contra las mujeres; no obstante, es en la concreción del *Objetivo General 5. Aplicar los instrumentos jurídicos Estatales para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia*, que se avanza en materia de prevención y atención de la misma, con metas como la alimentación del Banco Estatal de Información de casos de violencia contra las Mujeres por parte de

[61] Gobierno de Jalisco. Poder Ejecutivo. Secretaría General de Gobierno. Estados Unidos Mexicanos. 2010. *Programa para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Jalisco 2008-2013.* Publicado en el Periódico Oficial El estado de Jalisco, el sábado 30 de octubre de 2010, Guadalajara, Jalisco, Tomo CCCLXVIII.

todas las instancias que brindan servicios; el seguimiento del Programa Estatal para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia contra las Mujeres; la transversalización del enfoque de género en el Poder Judicial y la creación de Módulos de atención para atender la violencia laboral, docente e institucional en las Secretarías de Trabajo, Educación y Administración, respectivamente.

4.8. Ley de creación del Instituto Jalisciense de las Mujeres (2002) [62]

El Instituto fue creado mediante Ley que se publicó el 29 de diciembre de 2001, como "un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios del Poder Ejecutivo del Estado, encargado de promover, elaborar y ejecutar las políticas públicas del estado a favor de las mujeres" (Artículo 5). Se encuentra sectorizado a la Secretaría General de Gobierno, con el objetivo de coordinarse y coadyuvar en esta política. Asimismo, el instituto goza de autonomía programática, técnica y de gestión para cumplir con lo previsto en la Ley de Planeación y sus atribuciones.

Entre sus objetivos específicos, se plantea de manera central avanzar en el logro de la igualdad de condiciones, oportunidades, de trato y de derechos entre mujeres y hombres. Entre los objetivos específicos que se relacionan en forma directa y explícita con la atención a la violencia, se consideran los siguientes:

> "XXIV. Llevar a cabo programas que tiendan a resolver el problema de violencia intrafamiliar, así como para prevenir los delitos contra la integridad física y sexual de las mujeres;
>
> XXVI. Promover cambios en la legislación que propicien mayor acceso de las mujeres de los cargos públicos, en proporción a su fuerza participativa en la vida pública, así como aquellas medidas que tiendan a proteger los derechos de las mujeres y que combatan la discriminación y la violencia intrafamiliar;
>
> XXVIII. Asesorar a las mujeres sobre sus derechos de género contenidos en los ordenamientos legales federales y estatales;
>
> XXX. Emitir los lineamientos normativos que orienten el quehacer, programas, proyectos y acciones de los Centros Integrales de Apoyo a las Mujeres;

[62] Fuente: H. Congreso del Estado de Jalisco. Decreto Número 19426. *Ley del Instituto Jalisciense de las Mujeres.* Publicada el 29 de diciembre de 2001 Sección III.

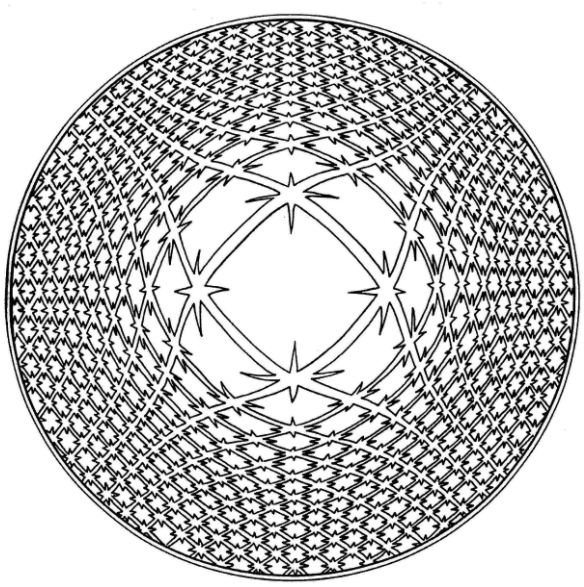
> XXXI. Diseñar y promover ante el Sistema Estatal de Salud, programas y acciones que den acceso de las mujeres a servicios integrales de atención a la salud en condiciones de calidad y prevención, tomando en cuenta las características particulares de su ciclo de vida, su condición social y su ubicación geográfica, garantizando la cobertura y la calidad de la asistencia médica a todas las mujeres radicadas en el Estado de Jalisco;
>
> XXXIII. Garantizar el respeto pleno a la integridad de la mujer en los centros donde laboran y realizar acciones contra el hostigamiento sexual;

Con relación a las atribuciones del Instituto, éstas son amplias y se refieren principalmente a aspectos normativos para institucionalizar la perspectiva de género en diferentes ámbitos para el logro de la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, en todas las áreas del desarrollo. Se considera que las siguientes atribuciones le confieren la capacidad de desarrollar, en forma específica, acciones de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres (Artículo 8):

> "IX. Diseñar, implementar y evaluar los programas destinados a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres;
> X. Revisar de manera permanente los códigos, leyes y reglamentos que puedan contener cualquier forma de discriminación por razones de género;
> XXII. Prestar los servicios que se establezcan en los programas que formule el Instituto en aplicación de esta ley;
> XXIV. Fomentar la creación de Centros Integrales de Apoyo a las Mujeres, considerando como puntos primordiales, las comunidades indígenas y rurales, con los Programas de Atención Directa a las Mujeres;
>
> XXV. Elaborar su presupuesto de egresos conforme lo establece la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco;
> XXVI. Ser representante del Poder Ejecutivo del Estado ante los gobiernos federal y municipal, organizaciones privadas, sociales y organismos internacionales, así como en foros, convenciones, encuentros y demás reuniones en las que el Ejecutivo solicite su participación para el análisis, información y toma de decisiones sobre la situación de las mujeres en el Estado; y
> XXVII. Las demás que le otorgue la presente ley y otros ordenamientos legales y reglamentarios".

Se considera que las tres últimas fortalecen básicamente su participación actualmente en el marco de los mecanismos institucionales establecidos en la Ley de igualdad y la ley que garantiza el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia, en el ámbito federal y estatal, ya que no se identificó alguna atribución que se haya agregado en el contexto de la aprobación de estas dos leyes.

En general, podemos concluir que este modelo específico de atención busca responder a los lineamientos normativos y jurídicos en materia de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y para la prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres como parte importante para garantizar su derecho a vivir libre de violencia; respondiendo a los estándares que se establecen concretamente en la ley de acceso general y estatal y sus respectivas reglamentarias y consiste únicamente en un modelo específico de atención para la orientación, asesoría y atención presencial, de acuerdo a lo que quedará establecido en la estrategia de intervención. En tal sentido, a continuación presentamos algunos términos claves a ser compartidos por el equipo de trabajo de las y los prestadores de servicios del Módulo fijo para retroalimentar su práctica y compartir un lenguaje común, considerando que puedan tener otras interpretaciones y fuentes de enriquecimiento.



V. MARCO DE REFERENCIA: CONCEPTOS CLAVES QUE ORIENTAN LA ACTUACIÓN DE LAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS A MUJERES EN CONDICIÓN DE VIOLENCIA

El propósito de este apartado es dotar de herramientas conceptuales claves que retroalimenten la práctica profesional de las y los prestadores de servicios del Módulo fijo del IJM en el proceso de atención, con la finalidad de hacerlos tangibles y compartir un lenguaje común; los cuales han sido sistematizados a partir de diversas fuentes y en el contexto actual de los instrumentos jurídicos y normativos en la materia. Es una recopilación sencilla, que busca fortalecer y potenciar los conocimientos de estos profesionales pero que no sustituye la constante mejora en su profesionalización.

Los términos que integran este marco referencial se dividen en cinco grandes sub-apartados, de acuerdo con sus fuentes de origen: la teoría de género, los términos bajo los cuales se interpretan las leyes, los que corresponden a disciplinas específicas como la psicología, los establecidos en la normalización de los servicios de salud para las mujeres víctimas de violencia y los términos relacionados con en el proceso de certificación para la igualdad laboral.[63]

1. Términos relacionados con la perspectiva de género, violencia y cultura

Género: "Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales y políticas construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de 'masculinidad' y 'feminidad', los cuales establecen normas y patrones de comportamiento, funciones, oportunidades, valoraciones y relaciones entre mujeres y hombres" (Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2009).

Relaciones de Género: Las sociedades definen las identidades de género y establecen las relaciones de género, es decir, la forma en que se relacionan hombres y mujeres y

[63] Para este apartado, las referencias bibliográficas completas se citan al final del mismo (y no a pie de página) para facilitar la lectura del documento y la consulta posterior de las fuentes.

también las mujeres entre ellas y los hombres entre ellos. Las relaciones de género, al construirse socialmente, dependen de cada cultura y pueden transformarse en el tiempo, conforme van cambiando las condiciones económicas, políticas y socio culturales.

Las relaciones de género interactúan con otras relaciones sociales, basadas en la edad, la clase social, la pertenencia étnica, la religión, la orientación sexual y las capacidades físicas y mentales; asimismo, influyen en las actividades y responsabilidades de las mujeres y los hombres.

Las relaciones de género son relaciones de poder. Las instituciones, ya sean privadas (familia) o públicas (gobierno, iglesia, escuela o trabajo) reflejan y reproducen las relaciones de género. Por ello, toda tentativa de modificarlas en algunos casos se percibe como una amenaza a las "tradiciones" y la cultura (PNUD, 2006: 13).

Estereotipos de género: "Son el conjunto de presupuestos fijados de antemano acerca de las características positivas o negativas de los comportamientos supuestamente manifestados por los miembros de una clase dada". Se expresan como aquello que socialmente se espera que sea un hombre y una mujer y cómo deben actuar (PNUD, 2006: 24-25).

Igualdad de género: "La igualdad de género supone que los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de las mujeres y los hombres se consideren, valoren y promuevan de igual manera. Ello no significa que mujeres y hombres deban convertirse en iguales, sino que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de sí han nacido hombres o mujeres. La igualdad de género implica la idea de que todos los seres humanos, hombres y mujeres, son libres para desarrollar sus capacidades personales y para tomar decisiones" (PNUD, 2009: 8).

Equidad de género: "Es el medio para lograr la igualdad y es entendida como la justicia en el tratamiento a mujeres y hombres de acuerdo a sus respectivas necesidades. La equidad de género implica la posibilidad de tratamientos diferenciales para corregir desigualdades de partida; medidas no necesariamente iguales, pero conducentes a la igualdad en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades" (PNUD, 2009: 8).

Perspectiva de Género: "Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género, como la des-igualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones" (PNUD, 2006: 12).

Transversalización de la perspectiva de género: "Consiste en incorporar, ineludiblemente, el enfoque de igualdad de género en todas las políticas, estrategias, programas, actividades administrativas y económicas e incluso en la cultura institucional de la organización, para contribuir verdaderamente a un cambio en la situación de desigualdad genérica. Esto no significa que no se realicen acciones directas y específicas a favor de las mujeres, éstas últimas son claves, sino que es necesario que el esfuerzo por avanzar en la igualdad de género sea integral y afecte todo los niveles de la organización" (PNUD, 2009: 8).

Derechos humanos: "Facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter cívico, político, económico, social, cultural, personal e íntimo, cuyo fin es proteger la vida, la libertad, la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona frente a la autoridad" (Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2009).

Derechos Humanos de las Mujeres: "Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todos las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia" (Artículo 5-VIII, LGAMVLV, 2007).

Análisis de género: Proceso teórico- práctico que permite analizar diferencialmente los roles entre hombres y mujeres, así como las responsabilidades, el acceso, uso y control sobre los recursos, los problemas o las necesidades, propiedades y oportunidades, con el propósito de planificar el desarrollo con eficiencia y equidad para superar las

discriminaciones imperantes, que limitan la posibilidad de que la mujer exprese sus necesidades y preferencias (Alfaro, 1999: 25, 26 y 31).

Desarrollo Humano Sustentable: "Busca expandir la libertad de las personas, mujeres, hombres, niños y niñas, para que puedan elegir lo que quieren ser o hacer, entre distintas oportunidades, y proteger, al mismo tiempo, el medio ambiente".

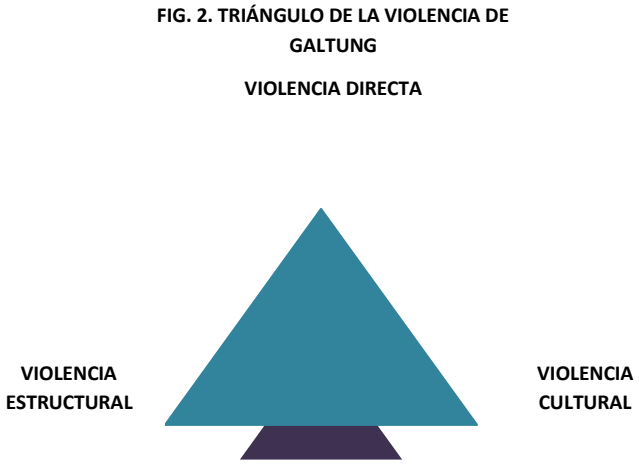
El propósito central de este enfoque es crear un entorno adecuado para que todas las personas puedan tener vidas seguras y creativas. Para ello, se requiere crecimiento económico, distribuir sus beneficios equitativamente, regenerar el medio ambiente, la participación de las personas en los asuntos que las afectan con voz y capacidad de decisión, así como ampliar sus elecciones y oportunidades. El desarrollo humano sustentable se dirige a la promoción de la dignidad humana y a la realización de los derechos humanos, económicos, sociales, culturales, civiles y político (PNUD, 2008: 13).

Multiculturalidad: Es el reconocimiento de la existencia de distintas culturas que comparten el mismo espacio geográfico y social, así como de sus demandas y necesidades específicas (PAIMEF, Reglas de Operación 2012).

Violencia: Es la influencia sobre los seres humanos que les impide realizarse física o mentalmente en todas sus potencialidades (Galtung, 1985):

- Arrebata algo esencial (integridad física, psíquica o moral, derechos humanos, entre otros) al ser humano
- Puede provenir de personas o instituciones y puede realizarse por vía activa o pasiva
- Es utilizar nuestra agresividad para destruir

FIG. 2. TRIÁNGULO DE LA VIOLENCIA DE GALTUNG

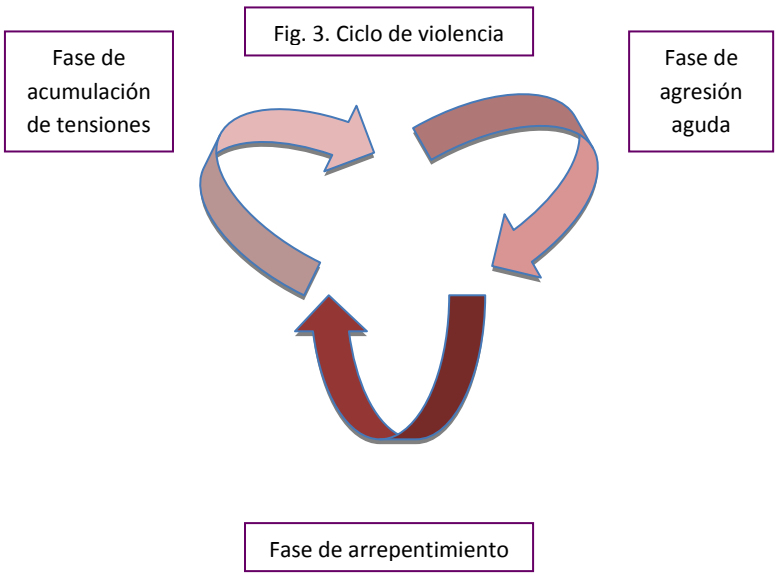


Violencia directa: "Es la violencia manifiesta, es el aspecto más evidente de esta. Su manifestación puede ser por lo general física, verbal o psicológica" (Galtung, 2003; en Calderón: 2009, 16).

Violencia estructural: "Se trata de la violencia intrínseca a los sistemas sociales, políticos y económicos mismos que gobiernan las sociedades, los estados y el mundo. Su relación con la violencia directa es proporcional a la parte del iceberg que se encuentra sumergida en el agua" (Galtung, 2003; en Calderón: 2009, 16). En tanto es parte del sistema social, es invisible, aceptada y enaltecida. Es la raíz de las injusticias y la opresión, se expresa como discriminación, injusta distribución del trabajo y de la riqueza y abusos de poder (Galtung, 1985).

Violencia cultural: Son los aspectos de la cultura, en el ámbito simbólico de nuestra experiencia (materializado en la religión e ideología, lengua y arte, ciencias, símbolos, entre otros), que pueden utilizarse para justificar o legitimar la violencia directa o estructural (Galtung, 2003; en Calderón: 2009, 16). Implica la discriminación y limitaciones que se imponen a las personas por valores y creencias establecidas en la sociedad con base en estereotipos o mandatos sociales y prejuicios por sexo, raza, clase, edad, capacidad, entre otros (Galtung, 1985).

Fig. 3. Ciclo de violencia



Ciclo de la Violencia: La autora de esta aportación teórica para comprender la dinámica de la violencia doméstica es Leonore Walker (1979) y es utilizada

actualmente por muchos prestadores de servicios como una primera herramienta conceptual para explicar las tres fases por las que pasan el agresor y la víctima, de acuerdo con Walker:

> "I. Fase de tensión creciente: Las tensiones se construyen, se manifiestan de forma específica como determinadas conductas de agresión verbal o física de carácter leve y aisladas, a partir de pequeños incidentes: sutiles menosprecios, insinuaciones, ira contenida, fría indiferencia, sarcasmo, largos silencios, demandas irracionales. La mujer va adoptando una serie de medidas para manejar dicho ambiente y adquiriendo mecanismos de autodefensa psicológicos de anticipación o evitación de la agresión. Las acciones van dirigidas a un objetivo: desestabilizar a la víctima.
>
> II. Fase de agresión aguda: La explosión y la agresión se caracteriza por una fuerte descarga de las tensiones que el maltratador ha ido provocando durante la primera fase. El agresor pasa a la acción. Una mayor capacidad lesiva distingue a este episodio de los incidentes más o menos frecuentes ocurridos durante la primera fase. Esta fase del ciclo es más breve que la primera y tercera fase. Las consecuencias más importantes para la víctima se producen en este momento tanto en el plano físico como en el psíquico, donde continúan instaurándose una serie de alteraciones psicológicas por la situación vivida. La mayoría de las mujeres no buscan ayuda inmediatamente después del ataque, a menos que hayan sufrido importantes lesiones que requieran asistencia médica inmediata. La reacción más frecuente es permanecer aisladas durante las primeras 24 horas tras la agresión, aunque pueden transcurrir varios días antes de buscar ayuda o ir a la consulta médica, lo cual hace que no siempre acudan a urgencias, sino que en muchas ocasiones lo hacen a consultas ordinarias, quizá para tratar de restar importancia y para evitar que identifiquen la agresión. A continuación, se produce una 'transferencia de la culpabilidad'. El agresor ha conseguido que ella se perciba y sienta responsable del comportamiento violento de él.
>
> III. Fase de calma, amabilidad y afecto, arrepentimiento o *luna de miel:* Se caracteriza por una situación de extrema amabilidad y conductas 'cariñosas' por parte del agresor (atenciones, regalos,...). Es una fase en la que se produce la victimización completa de la mujer, y que actúa como refuerzo positivo para el mantenimiento de la relación. El agresor muestra su arrepentimiento y realiza promesas de no volver a llevar a cabo algo similar. Realmente piensa que va a ser capaz de controlarse y que, debido a la lección que le ha dado a la mujer, ésta nunca volverá a comportarse de manera que sea necesario agredirla de nuevo. Durante esta fase el agresor trata de influir sobre familiares y amistades para que convenzan a la víctima de que le perdone. Todos ellos de forma más o menos inconsciente hacen que la mujer se sienta culpable en cierto modo y que a pesar de reconocer que la agresión ha sido un acto de su pareja criticable, sería ella la responsable de las consecuencias de dicha agresión al romper la relación y, en su caso, la familia si no lo perdona. Suele ser frecuente tratar de hacerle ver que él necesita ayuda profesional y el apoyo de ella, y que no puede abandonarlo en dicha situación; motivo por el que algunas víctimas vuelven con el agresor (en el caso de que éstas hubieran cesado la convivencia con él) y/o retiran la denuncia que

habían presentado anteriormente.

El tiempo de duración de esta fase es muy variable, aunque lo habitual es que sea inferior a la primera fase y más largo que el de la segunda.

• Reanudación del ciclo: Con el paso del tiempo la fase de luna de miel se va haciendo más breve y las agresiones son cada vez más graves y frecuentes, lo que disminuye los recursos psicológicos de las mujeres para salir de la espiral de la violencia.

El temor y la incertidumbre que acompañan a la mujer que sufre una violencia repetida e intermitente producen un 'daño psicológico', caracterizado por un estado disociativo que lleva a la víctima a negar, justificar, minimizar y racionalizar el comportamiento del agresor, ignorando así sus propias necesidades y su bienestar y volviéndose hipervigilante a fin de satisfacer las demandas de su agresor" (EMAKUNDE, 2006: 27-28).

2. Términos relacionados con la interpretación de las leyes y normas

Igualdad:

- "Implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo" (Artículo 6, LGIMH, 2006).
- "El principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de género (…)" (Artículo 11, LEIMH de Jalisco, 2010).
- **"**El principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres permeará con carácter transversal, en la actuación de todos los Poderes Públicos del Estado, organismos públicos descentralizados y municipios. Estos integrarán dicho principio en la adopción y ejecución de sus disposiciones normativas, en la definición y presupuestación de sus políticas públicas destinadas a hacer efectivo el derecho a la igualdad, a la no discriminación y el respeto a la dignidad humana" (Artículo 13, LEIMH de Jalisco, 2010).
- El principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, se garantizará (..), en el acceso a la salud, la educación, el desarrollo económico, los servicios sociales, la vivienda, el empleo, la formación y el desarrollo profesional de las personas" (Artículo 14, LEIMH de Jalisco, 2010).

Discriminación: "Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades y de trato de las personas (…)" (Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, 2003, Artículo 4).

"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" (Artículo 1ero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos).

Discriminación de género: Alude a toda distinción, exclusión o restricción que, basada en estereotipos y creencias de género, anulan el reconocimiento o el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres. Se trata de una práctica con raíces culturales profundas y socialmente extendidas, cuya lógica de funcionamiento se halla en la expresión sistemática de menosprecio e invisibilización del papel de las mujeres, sus aportes y sus demandas (INMUJERES, 2003: 22).

Violencia contra las mujeres: "Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público" (Artículo 5-IV, LGAMVLV, febrero de 2007).

Acoso sexual: "Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito de atentar contra la dignidad de una persona, creado en un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo" (Artículo 20, LEIMH del estado de Jalisco, 2010).

Víctima: "la mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia" (Artículo 5-VI, LGAMVLV, febrero de 2007).

Agresor: "La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres" (Artículo 5-VII, LGAMVLV, febrero de 2007).

Misoginia: “Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer” (Artículo 5-XI, LGAMVLV, 2007).

Tipos de violencia contra las mujeres:

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, 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” (Artículo 6-I, LGAMVLV, febrero de 2007).

Violencia 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” (Artículo 6-II, LGAMVLV, febrero de 2007).

Violencia 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” (Artículo 6-III, LGAMVLV, febrero de 2007).

Violencia 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” (Artículo 6-IV, LGAMVLV, febrero de 2007).

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, 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” (Artículo 6-V, LGAMVLV, febrero de 2007).

Ámbitos y modalidades de la violencia (LAMVLV del estado de Jalisco, 2008)

Modalidades de Violencia: "Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres" (Artículo 5-V, LGAMVLV, febrero de 2007).

Violencia en el ámbito familiar en contra de las mujeres: "se considera a la ejercida dentro o fuera del domicilio de la víctima, cometida por un agresor con quien se tiene o se ha tenido un parentesco por consanguinidad o afinidad, o derivada de una relación de concubinato o matrimonio" (Artículo 11-I).

Violencia laboral: "es la ejercida por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica; y consiste en la acción u omisión que atenta contra la igualdad y dignidad del receptor y por tanto daña su autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad e impide su desarrollo armónico" (Artículo 11-II).

Violencia Docente: "son aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/ o características físicas, que les infrinjan maestras, maestros o personal administrativo" (Artículo 11-III).

Violencia en la comunidad: "consiste en los actos individuales o colectivos que transgredan derechos fundamentales de las mujeres en el ámbito social y propician su degeneración, discriminación, marginación o exclusión" (Artículo 11-IV).

Violencia institucional: "se presenta cuando uno o varios servidores públicos, del nivel que sea, realicen actos u omisiones mediante los cuales discriminen o tengan como fin o resultado, dilatar, obstaculizar, impedir el goce o ejercicio de los derechos de las mujeres, o negarles las acciones destinadas a prevenir, atender, investigar y sancionar los diferentes tipos de violencia" (Artículo 11-V).

Violencia Feminicida: "es el fenómeno social que se manifiesta en la forma externa de violencia de género contra las mujeres, que de manera sistemática lesiona los derechos humanos de éstas en el ámbito público o privado, cuya escala puede llegar al homicidio teniendo como común denominador el género de las víctimas en un ambiente ideológico y social adverso a las mujeres, caracterizado por la ausencia o

deficiente implementación de normas jurídicas y políticas públicas de protección que generan consecuentemente condiciones de inseguridad y ponen en riesgo su vida" (Artículo 11-VI).

Modelo: "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" (Reglamento de la LGAMVLV, 2007).

Prevención: "La prevención que en el estado se realice, tendrá como objetivo evitar la comisión de delitos, erradicar los factores de riesgo y lograr que la sociedad perciba todo tipo de violencia como un evento antisocial, un problema de salud pública y de seguridad ciudadana."

La prevención se llevará a cabo mediante acciones generalizadas en los ámbitos públicos y privados y en los casos específicos mediante las medidas preventivas y de emergencia que establecen las leyes vigentes (Artículo 42, LAMVLV del estado de Jalisco).

Atención: "Es el conjunto de servicios integrales que se proporcionarán a las mujeres que hayan sufrido algún tipo o modalidad de violencia establecida en la Ley, conformando estrategias eficaces para su rehabilitación emocional, física y social, así como la capacitación para participar plenamente en la vida pública, privada y social.

Las acciones a ejecutarse por las dependencias deben ser diseñadas y aplicadas en atención a las necesidades de las mujeres y sus derechos en materia de salud, educación, trabajo y acceso a la justicia" (Artículo 59, Reglamento de la LAMVLV del estado de Jalisco, 2008).

Servicios especializados de atención integral: "espacios públicos en los que se proporciona orientación, asesoría y atención psicológica, jurídica, de trabajo social y derivación médica de manera gratuita y expedita a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos. Mismos que se ofrecen bajo dos modalidades: servicios de atención externa y servicios de alojamiento, protección y atención" (Reglas de Operación del PAIMEF, 2012).

Servicios de atención externa (Sae): "son aquellos servicios que se brindan de manera externa y ofrecen orientación, asesoría y atención integral a las mujeres en situación

de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos. En estos servicios también se facilita a las personas usuarias la recuperación y construcción de su autonomía y empoderamiento. Esta modalidad comprende diferentes tipos de servicios, tales como: centros de atención externa, unidades móviles o itinerantes, módulos de orientación, ventanillas de información y líneas telefónicas" (Reglas de Operación del PAIMEF, 2012).

Servicios de alojamiento, protección y atención (Sapa): "son espacios físicos, de carácter temporal, donde se brinda seguridad y atención especializada e integral a mujeres, y en su caso, a sus hijas e hijos en situación de violencia extrema, buscan la protección y el resguardo de la integridad física y psicológica de las mujeres, previniendo también la comisión de otros actos violentos de consecuencias fatales. En estos servicios también se facilita a las personas usuarias la recuperación y construcción de su autonomía y empoderamiento. Cabe mencionar que, bajo ninguna circunstancia, el domicilio se hará del conocimiento público. Son Sapa los siguientes: refugios, albergues, casas de tránsito y casas de emergencia" (Reglas de Operación del PAIMEF, 2012).

Empoderamiento de las mujeres: "Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades" (Artículo 5 – X, LGAMVLV, 2007).

3. Términos y procesos relacionados con las disciplinas sociales y la atención.

3.1. Habilidades de los prestadores de servicios

Empatía: Es la capacidad de identificación con el otro, llegando a sentir y comprender las emociones ajenas. Esta habilidad es la base de la inteligencia interpersonal. La precisión empática es la que nos hace tomar conciencia de los diferentes puntos de vista e incrementa nuestra percepción de las ideas y opiniones de los demás. Es la virtud que refuerza la humanidad y la amabilidad. La empatía es la emoción que alerta a las personas de la situación grave que padece otra persona y despierta su conciencia. Es la que nos impulsa a ser tolerantes y compasivos, a comprender las necesidades de

los demás y a ayudar a aquellos que sufren o que tienen problemas. Las personas con empatía serán más comprensivos (as) y afectuosos (as), y generalmente serán expertos (as) en el control de su cólera (Borba, 2004: 41).

Atención Plena: *Es una capacidad humana que nos permite prestar intencionalmente una atención completa a nuestra experiencia real y aprender de ella.* "Es un estado de calma mental en el que la atención se enfoca en la experiencia presente; es un estado de conciencia que carece de metas u objetivos. Con la atención plena se puede conseguir registrar los hechos que ocurren tal como son, sin distorsiones ni juicios subjetivos ni cualquier otro agregado producido por los filtros con los que nos enfrentamos a la realidad (aceptación). En síntesis, se trata de aceptar el continuo flujo de pensamientos, sensaciones y emociones sin entrar en valoraciones ni enjuiciamientos. Las bases para la atención plena se definen a partir del acróstico **INSPIRA**:

- **Instante tras instante:** Centrase en el momento presente de un modo activo, procurando no interferir ni valorar, solo vivir lo que se siente o se percibe en cada momento.
- **No juzgues y no te juzgues**. Abierto a la experiencia sensorial, atento a ella y sin valorar o rechazar de forma activa y taxativa dicha experiencia.
- **Se tú mismo.** Confía en tus capacidades, tu sabiduría y tus recursos.
- **Principiante en actitud.** Enfrentarse a la realidad como si todo fuera nuevo y lo mirásemos con curiosidad nos evitará interpretaciones basadas en el pasado, con lo que responderemos con acciones más auténticas.
- **Interés en el proceso.** Se trata de poner más énfasis en el proceso que es donde se crean las causas, en lugar de los resultados, aunque nos fijemos objetivos necesarios para nuestra mejora del rendimiento.
- **Realidad es tal y como es, acéptala**. Lo que resistes persiste, lo que aceptas se transforma.
- **Amor y cariño en el trato hacia uno mismo**. Establecer una relación positiva con uno mismo favorece la flexibilidad mental para cultivar una visión de la realidad más acertada y duradera" (Montiel, 2011).

Atenta Escucha: *Implica la capacidad de establecer con las personas, usuarias o pacientes relaciones en las que se alienta la confianza, tomando consciencia de sus necesidades. Así, la sana confianza establece un marco apropiado para que surja un diálogo sincero y la mutua confianza. Esto le permitirá a la usuaria una mayor capacidad para reapropiarse de sus propias fuerzas y sentir así mayor auto-apoyo.*

A su vez, en un estado de escucha atenta, el profesional de las áreas de atención a la violencia de género puede penetrar en un estado de conciencia y de comunicación más profundo. Será capaz de aquietar su mente, estar en sintonía con la usuaria, captar los sutiles detalles de expresión no verbal, capturar con más completitud el mensaje, comprender mejor y acercarse con más acierto a su problemática.

Lo anterior es importante porque según Mehrabian (1972), el 7% del significado de una expresión está en lo que se dice, el 38% es paralingüístico y tiene que ver con el modo en que se dicen las palabras, y el 55% se manifiesta en la expresión facial.

Shafir distingue cuatro rasgos en aquellas personas capaces de escuchar atentamente: 1. Son capaces de sostener la atención en el tiempo. 2. Son capaces de escuchar y ver la totalidad del mensaje. 3. Consiguen hacer que el interlocutor se sienta valorado y respetado. 4. Son capaces de escucharse a sí mismas (Montiel, 2011).

Autocuidado: "Se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son 'destrezas' aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece".

Entre las prácticas para el autocuidado se encuentran el manejo del estrés, habilidades socio-afectivas, el cuidado de nuestro cuerpo, habilidades para el cuidado de la salud, comportamientos seguros, recreación y diálogo, entre otras. Implican el cuidado de otros, el cuidarnos y el cuidado de sí mismo (Tobón: 2003, 3).

Buen trato: Es la capacidad de establecer formas de relación horizontal, incluyente, informada, respetuosa, atenta, lúdica y creativa que —dentro del marco de los derechos de la niñez y las mujeres— les ofrezcan un sinfín de motivos y posibilidades

para descubrir, por acción propia cálidamente acompañada, cuáles son sus necesidades y cómo resolverlas; cómo cambiar potencialidades en actos y, al hacerlo, desarrollar competencias para responder a los retos que la vida les presenta. Así, desde su propia capacidad de ser humano, podrán definir caminos propios para expresarse como seres únicos e irrepetibles y como parte de las familias o grupos a los que pertenecen (Chapela y Ramírez).

Cuidar: "Es una interacción humana de carácter interpersonal, intencional, única, que se sucede en un contexto sociocultural, tiene un fin determinado y que refuerza o reafirma la dignidad humana. Es decir; es un proceso intersubjetivo y simétrico, en el cual ambos, quien es cuidado y su cuidador, establecen una relación de doble vía que parte del reconocimiento del otro como ser humano pero diferente, e implica 'estar con' la persona (s) a quien (es) se cuida. Es esto lo que hace del cuidado una experiencia energizante y de mutuo beneficio" (Pinzón, en Tobón, 1986: 2).

Contención emocional: Está encaminada a proporcionar estrategias, recursos y medios de auto-tranquilizamiento, con el fin de que las personas que atraviesan por alguna situación de crisis, adversidad o incidente crítico, puedan identificar, nombrar, procesar, integrar y verbalizar coherentemente lo que está sucediendo. Para que, de acuerdo a las circunstancias, recuperen la sensación y la certeza de que cuentan con seguridad y su integridad está protegida (AMAM en Crisis, 2006).

A las y los prestadores de servicios les debe permitir generar confianza cuando una persona se presenta en una situación de crisis, incluso cuando ésta se debe a que no ha recibido atención o ayuda; re-estableciéndole la seguridad de que va a ser atendida por una institución del Estado que la apoyará independientemente de tener o no la facultad para intervenir en su caso.

Intervención en crisis: Se define como "un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes (estigmas emocionales, daño físico) se minimiza y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas y opciones en la vida) se maximiza" (Slaikeu, 2000: 6).[64]

[64] Slaikeu, Karl. 2000. *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación.* Segunda edición, México: El Manual Moderno, pág. 6.

Los primeros auxilios psicológicos tiene cinco componentes: Realizar el contacto psicológico, se examinan las dimensiones del problema, analizar posibles soluciones, asistir en la ejecución de la acción concreta y seguimiento (Slaikeu, 2000: 116-17).

3.2. Procesos psicosociales relacionados con la violencia de género

Subjetividad: Es un término complejo que alude a los procesos psicológicos, socioculturales, históricos, políticos, económicos por los cuales se emerge como sujeto, como ser humano, con una identidad en proceso, que se re-construye y transforma permanentemente, por ejemplo, ser mujer; en un diálogo permanente con nosotros/as mismos/as y con los otros que son significativos, que nos confronta, que nos desestabiliza al tiempo que nos afirmamos frente a sí, a los demás y en un proceso constante de toma de conciencia sobre la propia realidad para transformarla y transformarnos al actuar sobre estas condiciones. En este sentido, los espacios de encuentro y diálogo como los que se proporcionan en la consejería, asesoría, orientación o terapia y los procesos de acompañamiento que se dan a través de ellos, abren la posibilidad de emerger como sujetos creativos que apuestan a un horizonte común de entendimiento y de vida ética compartida, de mutuo reconocimiento sobre nuestros deseos, aspiraciones, derechos y contribuciones a un bien común como es una vida libre de violencia (aportación propia).

Representaciones sociales: "Son formas de conocimiento individual y colectivas que le permiten a los individuos fijar su posición en relación con situaciones, acontecimientos y objetos materiales, sociales o culturales que les conciernen. Son una forma de interpretar y pensar la realidad cotidiana. Con este concepto se alude, entonces, a la actividad mental desplegada por los individuos y grupos a fin de tomar una posición sobre las situaciones con que se enfrentan en la vida diaria. Es decir, las representaciones sociales constituyen la manera como las personas aprehenden cotidianamente su realidad y le dan significado. Las representaciones sociales se construyen de forma colectiva y se estructuran como un marco valorativo que actúa como guía para orientar las acciones y elecciones individuales" (Sagot: 2000, 142).

Autoestima: Es el sentimiento de valoración de nuestra forma de ser, de quiénes somos, del conjunto de nuestros rasgos corporales, mentales y espirituales que

constituyen nuestra personalidad. La personalidad no es estática, sino dinámica y evoluciona y cambia constantemente para adecuarse mejor al entorno. Eso significa que puede mejorar o que puede empeorar" (Martos, 2003: 96).

Estrés: Es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben muy difíciles frente al agotamiento de los recursos personales para enfrentarlas. La persona se siente ansiosa y tensa, y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. El estrés se produce por la reacción del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales, o en situaciones extremas de peligro. Por lo tanto, el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o enfrentarla. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

Se pueden distinguir dos tipos de estrés, el **estrés**: es un estado emocional normal del organismo que genera adrenalina para mantener alerta a una persona motivada y alegre. En tanto que el **distrés** es un estado emocional alterado, considerado patológico, que nos altera porque irrumpe cuando aparentemente no hay ningún peligro y, sin embargo, provoca que la persona tenga ansiedad.

Trauma psicológico y trauma psicosocial: "En primer lugar, la palabra trauma es un término que se refiere a las lesiones que dejan un efecto relativamente permanente, una herida que deja huella. En el caso de la psicología, suele hablarse de trauma para referirse a una vivencia o experiencia que afecta de tal manera a la persona que la deja marcada, deja en ella un residuo permanente, que a su vez, le es completamente desfavorable" (Bustos, 2005).

"Para ampliarlo a todas las sociedades, se puede definir el trauma psicosocial como algún proceso histórico que puede haber dejado afectada a toda una población (guerra, violencia, secuestros), la traumatiza, en el sentido de que sus relaciones sociales se encuentran perturbadas, lo que se expresa en procesos psicosociales que tienden a la instauración de la desconfianza, la rigidez, el escepticismo y la violencia como forma de resolución de conflictos.

“Dos aspectos que deben tenerse en cuenta para referirse al trauma psicosocial: primero, la herida que afecta a cada persona ha sido producida en conjunto, o sea, socialmente, por lo tanto sus raíces se encuentran en la sociedad; segundo, que su sustento lo encuentra en la relación entre en individuo y la sociedad a través de diversas mediaciones institucionales, grupales e incluso individuales” (Bustos, 2005).

Indefensión aprendida: Es la ausencia o disminución de la respuesta de alivio o para evitar la situación adversa de la persona que sufre frente a un evento traumático o incontrolable, como la violencia. Se relaciona con respuestas aprendidas, factores cognitivos vinculados a expectativas, procesos afectivos e incentivos motivacionales, entre otros. La persona ha aprendido que, a pesar de lo que ella haga, la situación adversa no cambia, es decir, su respuesta no produce el resultado esperado: el control de la situación para disminuir el miedo, dolor o sufrimiento, por tanto, al no haber este incentivo, la persona aprende a no responder para evitar esa situación. Seligman (1975, 88) explica que “Esta es nuestra teoría de la indefensión: la expectativa de que un determinado resultado es independiente de las propias respuestas (1) reduce la motivación para controlar ese resultado; (2) interfiere (o afecta en) el aprender que las respuestas controlan el resultado; y si el resultado es traumático (3) produce el miedo durante el tiempo que el sujeto no esté seguro de la controlabilidad del resultado y, luego, la depresión”.

Depresión: Puede ser un síntoma, un rasgo o “enfermedad caracterizada por un estado de ánimo triste, con pérdida de interés o capacidad para sentir placer por situaciones que antes lo producían, pérdida de confianza en sí mismo y un sentimiento de inutilidad. La depresión tiende a ser episódica. Esto significa que puede desaparecer y regresar entre períodos de total recuperación. (…) Los grupos de síntomas de un episodio depresivo mayor son: pérdida del interés por actividades que antes se disfrutaban o eran placenteras, pérdida de la energía, presencia de fatiga y cambios en el apetito o en el peso, tanto para subir como para perderlo” (De la Garza, 2004: 7 y 14).

Resiliencia: “Es la capacidad de una persona o de un grupo para desarrollarse bien, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves” (Manciaux, 2003: 22). La

resiliencia implica la interacción entre factores de riesgo y de protección, que varían de acuerdo a las personas y las circunstancias.

Factores de riesgo: Se relacionan con actitudes, conductas, personas, relaciones, situaciones, eventos, entornos, objetos, cosas que implican la posibilidad de provocar daño, situaciones de inseguridad y de riesgo latente o manifiesto (versión propia).

Factores Protectores: Son todos aquellos aspectos internos o externos a la persona, que hacen posible conservar y mejorar la calidad de vida, de carácter personal, relacional, institucional o socio-cultural. Incluso, tienen que ver con los recursos personales, relacionales o simbólicos para sobreponerse a situaciones adversas como la violencia (versión propia). Entre los factores de protección destacan características personales, familiares y socio-culturales, tales como la autoestima, sociabilidad, proyecto de vida, sentido del humor respecto al sujeto resiliente; en el entorno el o los adultos confiables, seguros, nutrientes, cuidadores, que se convierten en verdaderos "tutores de resiliencia afectivos y sensatos" (Cyrulnik, 2003: 42); del entorno socio-cultural destacan las redes sociales así como los profesionales, prácticas, acciones, programas y servicios de las instituciones. De la cultura, son importantes todas aquellas expresiones y prácticas que permiten estructurar a la persona que enfrenta las adversidades y eventos traumáticos, que se convierten en "brasas de resiliencia" después de las "llamitas" que quedan durante la "agonía psíquica" (Cyrulnik, 2003: 67).

3.3. Procesos institucionales relacionados con la atención

Ruta Crítica: "Es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia (…) y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones. Este es un proceso iterativo constituido tanto por los factores impulsores e inhibidores relacionados con las mujeres afectadas y las acciones emprendidas por éstas, como por la respuesta social encontrada, lo que a su vez se convierte en una parte determinante de la ruta crítica. 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" (Sagot: 2000, 89).

Víctimas del delito: "1. Se entenderá por 'víctimas' [a] las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidos lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder" (Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia de la ONU, A/CONF:121/22. Citada en Pérez, 2005).

La Declaración "agrega, en un segundo párrafo, que también se consideran víctimas a los familiares, dependientes inmediatos de la víctima directa, esto es, a los que llamaríamos ofendidos por el delito, así como a las personas que hubieren sufrido algún daño como consecuencia de intervenir para prevenir o asistir a la víctima" (Pérez, 2005).

Víctimas de abuso de poder: "A las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidos lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de las acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos" (Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia de la ONU, A/CONF:121/22. Citada en Pérez, 2005).

Victimización secundaria: Cabe aclarar que existen tres niveles de victimización, la primaria se refiere a la que se sufre por parte del agresor, la secundaria es la institucional por omisiones o abuso de poder y la terciaria se refiere a la que adopta con resignación y conciencia la víctima frente a su situación. En lo que se refiere a la victimización secundaria, de acuerdo con Pérez (2005) es la que se enfrenta como consecuencia directa de la respuesta institucional:

> "A veces puede derivar de un completo rechazo de los derechos humanos de las víctimas de grupos culturales en particular, clases o un género en específico, mediante una negativa para reconocer su experiencia como una victimización del delito. Ello puede resultar de una conducta imprudente o inapropiada por la policía o de otras autoridades del sistema de justicia. Más sutilmente el proceso entero de investigación criminal y del proceso en sí, pueden causar victimización secundaria, por parte de la investigación, a través de las decisiones ya sea para persecución o no, la ausencia de normas para perseguir el delito, el propio proceso penal, y la sentencia del delincuente o de su eventual liberación. La

victimización secundaria a través del proceso de justicia penal puede ocurrir debido a las dificultades entre el equilibrio de los derechos de la víctima contra los derechos del acusado o delincuente. Más normalmente, de cualquier forma ocurre porque aquellos responsables de ordenar los procesos de justicia penal lo hagan sin tomar en cuenta la perspectiva de la víctima" (ONU, Manual de Justicia para víctimas. Citado en Pérez, 2005).

"Existen otras instituciones en las que se puede producir victimización secundaria, por ejemplo en los hospitales, las instituciones o servicios de asistencia a víctimas, que por razones diversas o incluso por sus propias políticas y procedimientos pueden dar origen a este fenómeno. En este caso, también podemos considerar a los gobiernos de los Estados o sus poderes legislativos que no promulgan la legislación correspondiente a violencia familiar. Las consecuencias para este tipo de victimización serán de orden psicológico, emocional, moral y económico" (Pérez, 2005)

4. Términos relacionados con la atención a la violencia familiar, sexual y contra las mujeres desde la normatividad del sector salud (NOM 046-SSA2-2005)

Abandono: "Acto de desamparo injustificado, hacia uno o varios miembros de la familia con los que se tienen obligaciones que derivan de las disposiciones legales y que ponen en peligro la salud".

Indicadores de abandono: Permiten identificar los "signos y síntomas, físicos o psicológicos debidos al incumplimiento de obligaciones entre quien lo sufre y quien está obligado a su cuidado y protección que pueden manifestarse en la alimentación y en la higiene, en el control o cuidados rutinarios, en la atención emocional y el desarrollo psicológico o por necesidades médicas atendidas tardíamente o no atendidas".

Indicadores de violencia física: Son "los signos y síntomas -hematomas, laceraciones, equimosis, fracturas, quemaduras, luxaciones, lesiones musculares, traumatismos craneoencefálicos, trauma ocular, entre otros-, congruentes o incongruentes con la descripción del mecanismo de la lesión, recientes o antiguos, con y sin evidencia clínica o mediante auxiliares diagnósticos, en ausencia de patologías condicionantes".

Indicadores de violencia psicológica: Son "los síntomas y signos indicativos de alteraciones a nivel del área psicológica -autoestima baja, sentimientos de miedo, de ira, de vulnerabilidad, de tristeza, de humillación, de desesperación, entre otros- o de trastornos psiquiátricos como del estado de ánimo, de ansiedad, por estrés

postraumático, de personalidad; abuso o dependencia a sustancias; ideación o intento suicida, entre otros".

Indicadores de violencia sexual: "a los síntomas y signos físicos -lesiones o infecciones genitales, anales, del tracto urinario u orales- o psicológicos -baja autoestima, ideas y actos autodestructivos, trastornos sexuales, del estado de ánimo, de ansiedad, de la conducta alimenticia, por estrés postraumático; abuso o dependencia a sustancias, entre otros-, alteraciones en el funcionamiento social e incapacidad para ejercer la autonomía reproductiva y sexual".

Maltrato psicológico: "Es la acción u omisión que provoca en quien lo recibe alteraciones psicológicas o trastornos psiquiátricos".

Consejería y acompañamiento: *Proceso de análisis mediante el cual la o el prestador de servicios de atención a la violencia de género, con los elementos que se desprenden de la información recabada en el proceso, ofrece alternativas o apoyo a la o el usuario respecto de su situación, para que éste pueda tomar una decisión de manera libre e informada* (Adaptado a partir de la NOM 046-SSA2-2005).

Sistema de Referencia y Contra-referencia: "es el procedimiento médico-administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención y otros espacios tales como refugios o albergues para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad, así como otros servicios que pudieran requerir las personas afectadas" (NOM 046-SSA2-2005). En términos del Módulo Fijo puede comprenderse como la derivación que se hace entre los especialistas del Módulo; hacia las instancias que operan dentro del IJM como la Agencia del Ministerio Público y la Procuraduría Social; del IJM con otras instancias externas, que incluyen las derivaciones médicas, así como el seguimiento que se haga a estos casos durante el envío-recepción-regreso, con la finalidad de proporcionar una atención integral, oportuna y de calidad a las usuarias que enfrentan violencia de género.

5. Términos que derivan del modelo de certificación en el ámbito laboral (Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2009)

Accesibilidad: "Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas".

Acciones afirmativas: "Conjunto de medidas de carácter temporal encaminadas a acelerar la igualdad de hecho entre mujeres y hombres para lograr la igualdad efectiva y corregir la distribución desigual de oportunidades y beneficios en una sociedad determinada".

Acoso laboral: "Forma de violencia psicológica, o de acoso moral, practicada en el ámbito laboral, que consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, como palabras, actos, gestos y escritos que atentan contra la personalidad, la dignidad o integridad de la víctima. Puede ser ejercido por agresores de jerarquías superiores, iguales o incluso inferiores a las de las víctimas. También es conocido con el término anglosajón *mobbing*".

Clima laboral: Conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la institución pública, privada o la organización, que influyen en la conducta y/o eficacia y eficiencia de las trabajadoras y trabajadores.

Conciliación entre vida familiar y laboral: "Refiere a la implementación de esquemas y mecanismos que permitan a las y los trabajadores, y a las y los empleadores, negociar horarios y espacios laborales de tal forma que se incrementen las probabilidades de compatibilidad entre las exigencias laborales y las familiares".

Cultura Institucional: "Sistema de significados compartidos entre las y los miembros de una organización que produce acuerdos sobre lo que es un comportamiento correcto y significativo. Incluye el conjunto de las manifestaciones simbólicas de poder, las características de la interacción y de los valores que surgen en las organizaciones y que con el paso del tiempo reconvierten en hábitos y en parte de la personalidad de éstas. La cultura institucional determina las convenciones y reglas no escritas de la

institución, sus normas de cooperación y conflicto, así como sus canales para ejercer influencia".

Discriminación laboral directa: "Ocurre cuando personas que tienen iguales niveles de productividad y calificación reciben tratos desiguales".

Discriminación laboral indirecta: "Se refiere a situaciones aparentemente neutrales, a regulaciones o prácticas que tienen como resultado el tratamiento desigual de personas con ciertas características. Consiste en exigir condiciones o requisitos específicos no relacionados con competencias técnicas y/o profesionales para ocupar o ser promovida(o) en un puesto de trabajo".

Equiparación de oportunidades: "Proceso de adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios que faciliten a todas las personas la integración, convivencia y participación en igualdad de oportunidades y posibilidades con el resto de la población".

Hostigamiento sexual: "Ejercicio del poder que se expresa en conductas verbales, físicas, o ambas, relacionadas con la sexualidad y, en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona que agrede, en los ámbitos laboral y/o escolar. Las víctimas pueden ser tanto mujeres como hombres, y no necesariamente de sexo distinto al de la persona que agrede.

El hostigamiento sexual puede estar relacionado con un premio/castigo o con condiciones de trabajo. El primer tipo se refiere a solicitar favores sexuales a cambio de beneficios en el trabajo, y su negación provoca represalias o despidos. El segundo tipo se presenta por parte de los(as) superiores que han sido rechazados(as)".

Igualdad laboral entre mujeres y hombres: "Principio que reconoce las mismas oportunidades y derechos para mujeres y hombres, así como el mismo trato, en el ámbito laboral, independientemente de su sexo".

Segregación ocupacional: "Tendencia que ubica a mujeres y hombres en ciertos empleos y actividades dentro de la estructura ocupacional, establecida más por el sexo de la persona que por sus facultades y opciones. Se caracteriza por la exclusión de las mujeres y de los hombres de ocupaciones consideradas como no propias de su sexo, por lo cual limita la participación de las mujeres en actividades consideradas

'masculinas', como las agropecuarias, las de construcción, de comunicaciones y transportes, y de administración pública y defensa; y en el caso de los hombres, se les limita su participación en aquellas actividades que se perciben como 'femeninas', como las de transformación (maquiladora, manufactura), comercio y servicios".

Estrés Laboral o Burnout: es "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal" que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. El agotamiento consiste en la disminución de los recursos emocionales para manejarse con quienes recurren a un servicio. La despersonalización se refiere a las conductas deshumanizadas y de insensibilidad del profesional respecto a las personas que atiende. La falta de realización personal se refiere a la escasa valoración que los operadores tienen de sí y a la baja estima profesional (Almendro, s/f).

BIBLIOGRAFÍA DEL APARTADO V:

Alfaro, Cecilia. 1999. *Si lo organizamos lo logramos: Planificación de proyectos desde la equidad. Serie Hacia la Equidad.* Módulo 3. San José de Costa Rica: Unión Mundial para la Naturaleza - Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano.

Almendro, Carlos y Rafael González. s/f. "Síndrome de Burnout". Documento de Internet, http://www.diezminutos.org/documentos/burnout/quees.html

Asociación Mexicana para Ayuda Mental en Crisis, "Manual del Curso Estrategias avanzadas de EMDR para pacientes con egos debilitados o fragmentados". México, octubre de 2006.

Borba, Michele. 2004. *Inteligencia Moral. Las 7 virtudes que los niños deben aprender para hacer lo correcto.* México: Paidós.

Bustos, María de los Ángeles. 2005. *Trauma psicosocial.* Apsique. Documento consultado en internet en diciembre de 2011. http://www.apsique.com/wiki/SociTraumaPsicosocial

Calderón, Percy. 2009. "Teoría de conflictos de Johan Galtung". En: *Revista Paz y Conflictos.* Número 2, Año 2009. España: Universidad de Granada, Instituto para la Paz y los Conflictos, págs. 61-81.

Cyrulnik, Boris. 2003. *El murmullo de los fantasmas. Volver a la vida después de un trauma.* Barcelona: Gedisa.

De la Garza, Fidel. 2006. *Depresión, angustia y bipolaridad. Guía para pacientes y familiares.* México: Trillas.

DOF: /28/12/2011. "ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para implementar y ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres, para el ejercicio fiscal 2012".

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

Galtung, Johan. 1985. *Sobre la Paz*. Barcelona: Fontamara.

Gobierno de Jalisco. Poder Ejecutivo, Secretaría General de Gobierno. *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.* Publicada en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" Núm. 24, Sección II, el 27 de mayo de 2008.

Instituto Nacional de las Mujeres. 2008. *Guía metodológica para la sensibilización en género: Una herramienta didáctica para la capacitación en la administración pública.* Volumen 3: Derechos de las Mujeres. México: Talleres Gráficos.

Manciaux, Michel (compilador). 2003. *La resiliencia: resistir y rehacerse.* Barcelona: Gedisa.

Martos, Ana. 2003. *¡No puedo más! Las mil caras del maltrato psicológico.* Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.

México, Leyes. 2003. *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.* DOF, 11 de junio de 2003.

México, Leyes. 2007. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.* DOF, 1 de febrero de 2007.

México. Normatividad. Secretaría de Salud. *Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*. México, documento consultado en internet en diciembre de 2011: http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/VIOLE1B.PDF

Montiel, Manuel. 2011. "Atención plena, intención y acción en el aquí y ahora". México, documento consultado en internet en diciembre 2011: http://www.escuelagestalt.com/wp-content/uploads/2011/11/Atencion-plena-intencion-y-accion-aqui-y-ahora.pdf

Pérez, Montserrat. 2005. “Victimización y vulnerabilidad por ausencia de legislación y otras medidas en materia de violencia familiar”. En: *Boletín Mexicano de Derecho Comparado.* Año 2005, Número 112, enero-abril, Nueva Serie Año XXXVIII. México: UNAM.

PNUD. 2006. Guía *Transversalización de género en proyectos de desarrollo*. México: PNUD. 2008. *Desarrollo Humano para vivir mejor. Informe de las actividades del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.* México: PNUD.

PNUD. 2009. *Marco Estratégico Regional de Género del PNUD en América Latina y El Caribe 2005-2009.* Documento consultado en internet, diciembre de 2011. http://www.pnud.org.co/img_upload/196a010e5069f0db02ea92181c5b8aec/Marco_Regional_Genero_PNUD-LAC.pdf

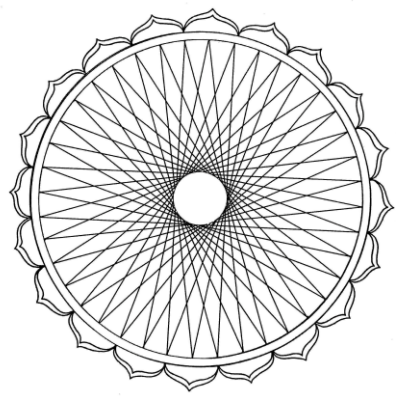
Sagot, Montserrat. 2000. *La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (Estudio de caso de 10 países).* San José, Costa Rica: OPS/OMS Programa Mujer, Salud y Desarrollo.

Secretaría de Economía. 2009. *Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2009. Que establece los requisitos para la certificación de las prácticas para la igualdad laboral entre mujeres y hombres.* Diario Oficial de la Federación, el 9 de abril de 2009.

Seligman, Martin. 1975. *Indefensión. En la depresión, el desarrollo y la muerte.* Madrid: Debate.

Slaikeu, Karl. 2000. *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación.* Segunda edición, México: El Manual Moderno.

Tobón, Ofelia. 2003. “El autocuidado una habilidad para vivir”. En: *Revista Hacia la promoción de la salud.* Volumen 8, Colombia: Universidad de Caldas, diciembre de 2003.



VI. DIAGNÓSTICO (PERCEPCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA)

1. Estadísticas

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH 2006), realizada por el INEGI a finales del 2006, en México, aproximadamente 24 millones de mujeres son afectadas en sus vidas por la violencia de género (ENDIREH, 2006).[65] Esa cifra nacional de mujeres afectadas significa que el 67% de las mujeres de 15 años y más sufrieron algún tipo de violencia – emocional, física, sexual o económica, en el ámbito familiar, comunitario, laboral, docente o por parte de su pareja (ENDIREH, 2006). De estas cifras, las entidades federativas que observaron los niveles de violencia superiores a la media nacional, fueron: Jalisco en primer lugar con 78.5%, le siguen el Estado de México con 78.2%, el Distrito Federal con 76.8%, Colima con el 71.3%, Aguascalientes 70.6%, Durango 70.1%, Puebla 69.8%, Morelos 69.3%, Sonora 68.5% y Chihuahua con un porcentaje del 67.7%.[66]

Respecto a la prevalencia de la violencia hacia las mujeres en el estado de Jalisco, las cifras superan los promedios nacionales prácticamente en todas las mediciones, como se puede observar en el siguiente análisis comparativo:[67]

- 52.8% de las mujeres en Jalisco sufrieron algún tipo de violencia a lo largo de la relación con su actual o última pareja (43.2% es el nacional). De las cuales, 47% ha sufrido violencia emocional, 31% violencia económica, 20% física y 12% violencia sexual. Cifras superiores al ámbito nacional.
- 52.2% de las mujeres casadas o unidas, ha vivido violencia con su actual pareja en los últimos 12 meses (40% nacional). De las cuales, 44% ha sufrido violencia

[65]Fuente: INEGI. 2007. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006. (ENDIREH). Aplicada en las 32 entidades federativas con mujeres de 15 años y más.

[66]Fuente: "Porcentaje de mujeres de quince años y más que sufrieron algún incidente de violencia de pareja, comunitaria, laboral, familiar, escolar o patrimonial por entidad federativa", INEGI, ENDIREH, 2006. Base de datos. En: JOURNALMEX Periodistas de México. "25 de Noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer". Documento de Internet consultado el 11 de junio de 2011:

https://journalmex.wordpress.com/2010/11/24/25-de-noviembre-dia-internacional-de-la-eliminacion-de-la-violencia-contra-la-mujer/

[67] Fuente: INEGI. 2007. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006. (ENDIREH). Tabulados Básicos (TB07, TB10, TB15, TB20, TB24, TB26 y TB32). Algunos son cálculos propios a partir de los tabulados.

emocional, 31% violencia económica, 9% física y 8% violencia sexual. Cifras que rebasan el contexto nacional, a excepción de la violencia física.

- 23% de las mujeres jaliscienses ha sido agredida por familiares en el último año. El promedio nacional corresponde al 16%.
- 21% de las mujeres de Jalisco ha experimentado violencia escolar a lo largo de su vida. En el ámbito nacional corresponde al 16%.
- 36% de las mujeres de Jalisco ha sufrido violencia laboral en el último año, la mayoría corresponde a discriminación laboral. Por su parte, el promedio nacional es de 30%.
- 48% de mujeres de 15 años y más de Jalisco, reportaron haber sufrido violencia comunitaria a lo largo de su vida, la mayoría por intimidación. La media nacional es de 40%.
- Por ámbito de residencia, la violencia urbana representa el 52%, mientras el ámbito rural observa un índice del 50%. Lo que prácticamente significa una tasa de prevalencia similar en ambos contextos.

Con relación a la violencia sexual, en el *Programa para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Jalisco 2008-2013*, se menciona: "datos recabados entre 1995 y 2000 revelan que 37% de las violaciones se producen en el seno del hogar, una de cada 10 víctimas es menor de 5 años, el agresor en todos los casos tiene una relación con la familia de la víctima. En los casos de abuso sexual, el porcentaje de los ocurridos dentro de la familia es casi el doble que el de las violaciones (70%), según datos del DIF Jalisco".[68]

Por otro lado, de acuerdo con las estadísticas elaboradas por el IJM, el total de servicios brindados en Asesoría presencial y Línea Mujer de enero a noviembre de 2011, son los siguientes[69]:

[68]Gobierno del Estado de Jalisco. Poder ejecutivo. *El Estado de Jalisco. Programa para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Jalisco 2008-2013 Periódico oficial*, Guadalajara, Jalisco, 7, Sección III, Tomo CCCLXVIII, 30 de Octubre de 2010. Estos datos son parte también del diagnóstico de asistencia social del Plan Estatal de Desarrollo vigente.

[69] Fuente: Información proporcionada por el L**ic. Edgar Sánchez Rodríguez, Jefe de Línea Mujer y Asesoría presencial del IJM.**

Cuadro Número 3. Atención proporcionada por el IJM a noviembre de 2011

Tipo de servicio	Total de servicios
Asesoría presencial, Asesoría jurídica y Atención psicológica	8,840
Línea Mujer, Asesoría jurídica y Atención psicológica	2,242

Asimismo, de acuerdo con las y los profesionales de servicios del Módulo Fijo, se atienden en la modalidad presencial, en promedio 30 casos al día, 120 a la semana y 400 al mes.[70]

La cobertura geográfica de los servicios incluye a toda la zona metropolitana de Guadalajara, a los municipios de Zapopan, Tonalá, Guadalajara, Tlajomulco, Ixtlahuacán, Tlaquepaque. De los otros municipios, como el de Tequila y Zapotlanejo, son pocos casos de algunos poblados rurales.

Por las características de la población atendida, el 98% son mujeres; la mayoría, con edades entre 23 y 35 años en promedio, con estudios de secundaria; de un estrato socio-económico bajo; mestizas; con 4 hijos e hijas en promedio.

Por el tipo de casos atendidos, 85% es de violencia contra las mujeres y 15% de asesoría legal. Se trata de violencia intrafamiliar, violencia patrimonial, violencia psicológica (la mayoría); así como la violencia en los ámbitos docente y laboral. En cuanto al maltrato psicológico, las esposas son maltratadas y violentadas por el esposo. Es más común que la mujer que no trabaja sea más violentada. En los casos de violencia económica, las mujeres se presentan porque los esposos las abandonan con los hijos, no tienen pensión de ellos para mantener a los hijos y las amenazan con quitárselos. Las golpean, las privan de la libertad para que no denuncien. La violencia patrimonial se da en mujeres de más de 50 años, porque el esposo pretende quedase con todos los bienes. Recientemente, se han tenido casos de adicciones, tanto en hijos

[70] Fuente: Entrevistas en profundidad al personal operativo y a la Coordinadora del PAIMEF, que labora en el IJM, realizadas con fines de evaluación para la formulación del Modelo, los días 14 y 15 de noviembre de 2010.

como en la pareja, se han presentado casos de niños de 12 o 13 años que usan thiner, mariguana o piedra.[71]

2. FODA realizado por las y los prestadores de servicios del Módulo fijo del IJM

De acuerdo con las entrevistas realizadas, se sistematizaron las respuestas individuales para presentar los Factores internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) que favorecen o no el trabajo del personal operativo del Módulo de atención a la violencia contra las mujeres del IJM. Aún cuando sabemos la limitación que tiene esta información al no ser trabajada colectivamente, se considera que si aporta una visión institucional acerca de los servicios y el entorno en el que se ofrecen.

Factores internos:

Fortalezas

- Se cuenta con personal profesional sensibilizado en género.
- Se proporciona capacitación constante.
- Se dan terapias al personal que atiende a las mujeres que sufren violencia.
- Coordinación con las áreas del mismo Instituto.

Debilidades

- Falta de trabajo de los promotores operativos directamente en los centros escolares.
- Existe un vacío de seguimiento de los casos.
- Insuficiencia de recursos humanos y económicos.
- Herramientas de trabajo obsoletas.
- Falta de espacios privados para trabajar con las mujeres.
- Carencia de personal para ampliar horario de atención.

Factores externos

[71] Fuente: Entrevistas en profundidad al personal operativo y a la Coordinadora del PAIMEF, que labora en el IJM, realizadas con fines de evaluación para la formulación del Modelo, los días 14 y 15 de noviembre de 2010.

Oportunidades

- Se han creado leyes en favor de la mujer
- Se cuenta con una ley de prevención de la violencia.
- En la atención de violencia intrafamiliar hay unificación de los servicios.
- Se cuenta con la Procuraduría Social en las instalaciones del IJM.
- Se ha establecido un Convenio con el Servicio Estatal de Empleo.
- Se cuenta con una Agencia Especializada en el IJM.
- Se da empatía y consensos en el trabajo coordinado con otras dependencias gubernamentales.
- Convenios y apoyos interinstitucionales para trabajar violencia.
- Mayor concientización de las mujeres respecto a sus derechos.
- Vinculación con las dependencias de gobierno que atienden violencia intrafamiliar.
- Los medios de difusión promueven una vida libre de violencia.
- Difusión y campañas.

Amenazas

- El no facilitar información, por parte de las instituciones, para seguimiento de las usuarias.
- Burocracia de las instituciones a donde se derivan a las usuarias.
- Reticencias de las usuarias para denunciar.
- Estereotipos y prejuicios sociales de las y los servidores públicos, es decir, servidores públicos no sensibilizados.
- Faltan más centros para la atención a la violencia.
- Carencia de recursos económicos de las usuarias.
- La alta demanda de servicios ha generado que el tiempo de espera se prolongue.

Recomendaciones generales:

- Crear un programa que permita monitorear a las usuarias.
- Contratar más personal.
- Establecer prestaciones laborales al personal operativo.
- Promover campañas de prevención en escuelas, empresas, etcétera. Mayor difusión y capacitación con alumnos y alumnos en escuelas y universidades.
- Promover una mayor calidad del servicio en todas las dependencias que atiendan la violencia intrafamiliar.
- Que el Instituto, dentro de sus funciones, pueda hacer recomendaciones a otras instituciones cuando se trate de derechos de las mujeres que sean atendidos por las autoridades competentes. Previamente hay que reformar la Ley del IJM.
- Que se realicen programas de atención agresores.
- Brindar atención psicológica y programas con perspectiva de género a los menores que lo soliciten.
- Que todos las y los servidores públicos que atienden la violencia reciban terapia de contención y que dentro de sus reglamentos se impongan sanciones administrativas a quien brinde un servicio estereotipado o con prejuicios, además de manejar un formato de evaluación de sus servicios.
- Coadyuvar para que los centros escolares cuenten con material didáctico relacionado con el tema.
- Capacitar y sensibilizar a las y los funcionarios para que trabajen y apoyen la atención y prevención de la violencia intrafamiliar y en caso de negarse que se les sancione.

VII. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

Una vez que se han expuesto los antecedentes y relevancia social del *Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia, del Módulo de Orientación, Asesoría y Atención del Instituto Jalisciense de las Mujeres*; los marcos de actuación jurídico y normativo en los ámbitos internacional, estatal; los principales términos y procesos que se explican a partir de diferentes perspectivas; así como la percepción del problema de la violencia que se ejerce en contra de las mujeres, en este apartado se presenta el planteamiento estratégico, el cual el cual define su razón de ser y orienta la intervención de las y los prestadores de servicios. En este componente se incluye la misión del Instituto Jalisciense de las Mujeres, la visión del Modelo, sus objetivos, el marco ético con sus principios orientadores, así como los criterios y los elementos claves de política pública en materia de derechos humanos de las mujeres. Por tanto, este componente estratégico del Modelo guía la acción de las y los prestadores de servicios para proporcionar la información institucional, la orientación social, la asesoría jurídica, el apoyo psicológico y el acompañamiento en la modalidad presencial a las mujeres jaliscienses que enfrentan condiciones de violencia.

1. Misión y visión

La misión que fundamenta este modelo se basa en la del IJM, en el cual se inscribe la atención presencial a las usuarias de estos servicios; así mismo, la visión que se espera sobre el otorgamiento de estos servicios y de los profesionales a su cargo, se construye desde el ámbito operativo, ajustando a las necesidades de atención en el presente la visión que previamente había sido trazada en su manual para la atención presencial.

MISIÓN DEL IJM

"Institucionalizar la perspectiva de género observando su aplicación en políticas, programas y acciones en los ámbitos gubernamental y social, para lograr la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres de Jalisco. Todo esto bajo los principios de servicio, equidad y excelencia".

Visión del Módulo: *Funcionar como un área líder en orientación social, asesoría jurídica, apoyo psicológico, información institucional y acompañamiento a las mujeres en condición de violencia, conformado por personal profesional y sensibilizado en la igualdad de género, para brindar un servicio integral, basado en la legislación actual, la coordinación institucional, la corresponsabilidad y la participación social ".*

1. Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general:

Que las y los profesionales del Módulo fijo del IJM cuenten con un modelo de atención presencial para proporcionar a las mujeres víctimas de violencia servicios de orientación social, asesoría jurídica, apoyo psicológico, información institucional y acompañamiento; en forma ordenada, coordinada y corresponsable; de acuerdo con una visión integral de los elementos claves de orden legislativo, normativo, referenciales, éticos y de política pública en los que se inscriben estos servicios. Con la finalidad de valorar la incidencia y el impacto de las intervenciones en el logro de la igualdad, el derecho de las mujeres a una vida digna y libre de violencia, así como a la mejora constante de estos servicios.

Objetivos específicos:

2.1. Que la coordinadora del equipo de trabajo del modulo fijo del IJM sea la responsable de realizar la planeación estratégica de todo lo que implican los procesos, niveles de intervención y servicios a las usuarias del Módulo en materia de orientación social, asesoría jurídica, apoyo psicológico, información y gestión institucional y acompañamiento.

2.2. Que la trabajadora social establezca el primer contacto con las usuarias de los servicios del Módulo a partir de entrevistarlas, detectar sus necesidades, orientarlas, proporcionarles información y derivarlas para asesoría jurídica o apoyo psicológico dentro del Módulo o canalizarlas a otras instituciones en materia legal, psicológica, médica, social o laboral.

2.3. Que el abogado o abogada reciba, entreviste, escuche, informe, asesore, oriente y, de ser necesario, proporcione el acompañamiento a la usuaria en materia jurídica y de procesos legales con un lenguaje sencillo, de acuerdo a la necesidad expresada por la usuaria, para que tome decisiones valorando las posibilidades y alcances de una acción legal, en un marco de fomento a la cultura de la denuncia y de su acceso a la justicia con perspectiva de género.

2.4. Que el o la psicóloga, atienda a la usuaria en un marco de comunicación emocional asertiva, para brindarle confianza y fortalecer su autoestima, proporcionándole la orientación sobre los servicios de salud emocional, el apoyo psicológico o contención emocional que requiera, así como la información necesaria sobre la oferta institucional para que decida sobre el curso de su atención al problema de violencia que enfrenta, incluyendo los diferentes niveles de atención.

2.5. Lograr que en el modulo fijo del IJM se cuente con profesionales en el área jurídica y de psicología para realizar procesos de acompañamiento en los casos que así lo requieran, a partir de la evaluación que el equipo de trabajo haga sobre estos casos, con el fin de dar una atención especializada, focalizada y de mayor impacto a largo plazo.

2.6. Contribuir a formalizar estrategias de coordinación interinstitucional por parte de las autoridades del IJM a partir de las necesidades operativas y de recuperar las buenas

prácticas en el Módulo, para incidir en la institucionalización de los servicios, conforme a las leyes vigentes en la materia.

2.7. Reforzar y difundir la importancia del trabajo coordinado y corresponsable, principalmente del Módulo fijo del IJM con la Agencia del Ministerio Público especializada en la violencia intrafamiliar adscrita al mismo y el Módulo de la Procuraduría Social que funciona en el IJM también, con la finalidad de valorar su contribución a la no re-victimización de las mujeres víctimas de violencia y a destacar la importancia de un modelo de atención interinstitucional que requiere fortalecerse.

2.8. Lograr que el equipo de trabajo del Módulo se guíe por un método y herramientas de trabajo acordes a un proceso de planeación estratégica con perspectiva de género para detectar causas, situaciones y consecuencias de la violencia de género; organizar los servicios, intervenir en los casos, formarse, contar con estrategias de autocuidado, valorar el impacto de su intervención, el grado de incidencia frente a la violencia de género y las necesidades de recursos y de mejora de los servicios.

2. Marco ético: Principios:

Este modelo se basa en los principios establecidos en las leyes y normatividad vigente en la materia, destacando los siguientes:

- *Igualdad sustantiva y efectiva de derechos, de trato, de condiciones y de oportunidades entre mujeres y hombres*
- *La no discriminación por ningún motivo y en todos los órdenes de la vida*
- *La equidad de género como principio de justicia*
- *El respeto a la dignidad humana de las mujeres*
- *La libertad de las mujeres*
- *La autonomía de las mujeres*
- *Respeto irrestricto a los derechos humanos de las mujeres*

Se fundamenta también en los principios que establece el Reglamento de la LGAMVLV (Artículo 13):

- *Igualdad de mujeres y hombres ante la Ley*

- *II. Reconocimiento de las mujeres como sujetos de derechos;*
- *III. Generación de cambios conductuales en la sociedad para el desaliento de la violencia contra las mujeres;*
- *IV. Participación de las mujeres en los diferentes sectores, y*
- *V. Fomento de la cultura jurídica y de legalidad, así como de denuncia.*

Se incluyen los principios propuestos por las y los prestadores de servicios, cimentados en capacidades (conocimientos, habilidades y actitudes) y otros que se consideran centrales para orientar el proceso de atención:

- *Sensibilidad basada en el conocimiento, comprensión y experiencia sobre la problemática.*
- *Confianza para establecer vínculos de seguridad.*
- *Empatía o precisión empática para comprender la problemática y tomar la distancia objetiva necesaria.*
- *Buen trato para fomentar una cultura de respeto.*
- *Confidencialidad en todo el proceso de intervención y respecto al manejo de la información a la que se tenga acceso o se registre en cada caso.*
- *Atenta escucha, sin enjuiciamientos.*
- *Actitud abierta e informada para orientar a las mujeres.*
- *Intervenciones basadas en proporcionar herramientas a las mujeres para la toma de decisiones, conforme a las medidas de protección, seguridad, orientación, atención y demás establecidas en las leyes para garantizar los derechos de las mujeres y las condiciones para su ejercicio.*
- *Respeto a las mujeres en sus tiempos y ritmos para tomar decisiones.*
- *Comunicación emocional asertiva para apoyar la modulación de afectos, el procesamiento de los eventos traumáticos y la verbalización de la experiencia.*
- *Principio de realidad para ayudar a procesar la problemática y ofrecer opciones viables.*
- *Claridad en lo que se puede ofrecer.*
- *Solidaridad, como capacidad de generar vínculos basados en el reconocimiento de los otros y la posibilidad de contribuir a un bien común.*

- *Compromiso Social para tomar con responsabilidad ética y profesional los casos.*
- *Acompañamiento con calidez para fortalecimiento de procesos de autoestima, autonomía y empoderamiento.*

Por tanto, la relación que se establezca con las mujeres y personas afectadas por la violencia de género, se dará en un marco de respeto a los derechos humanos, reconociendo a las mujeres como sujetos de derechos, garantizando su derecho a la no discriminación, a la igualdad y a una vida libre de violencia, principalmente. Esto significa que, el o la prestadora de servicios se asume como una persona éticamente responsable, que establece vínculos de reconocimiento con las personas usuarias como portadoras de derechos humanos, las cuales se encuentran en alguna situación de riesgo o sus derechos están siendo violentados por la condición de la violencia que sufre por el hecho de ser mujer. Este proceso implica también el cuidado de estos profesionales, en un marco de mutuo reconocimiento, respeto a los derechos humanos y procurando la seguridad de las usuarias y de las y los profesionales.

4. Criterios de política y elementos estratégicos para la atención

De acuerdo con la LAMVLV del estado de Jalisco, se consideran los siguientes criterios o líneas de política que caracterizan la atención:

> "Artículo 46. Tanto la prevención como la atención brindada a las víctimas deben guiarse por los siguientes lineamientos:
>
> I. **Atención integral:** Se tomarán en cuenta las necesidades y situación médica, psicológica, laboral, jurídica, de seguridad, económica y patrimonial de la víctima;
>
> II. **Efectividad:** Implementarán medidas que garanticen el acceso a los servicios y el efectivo ejercicio de sus derechos;
>
> III. **Legalidad:** Estricto apego al orden jurídico, sin menoscabo de respetar los derechos humanos de las mujeres;
>
> IV. **Uniformidad:** Las dependencias deberán coordinarse para asegurar la uniformidad, la calidad y seguimiento de los casos, elaborando protocolos de atención médica, psicológica y jurídica;
>
> V. **Auxilio oportuno:** Apoyo inmediato y eficaz a mujeres en situación de riesgo y a las víctimas; y
>
> VI. **Respeto a los derechos humanos de las mujeres:** No omitir o realizar acciones desde las dependencias que menoscaben los derechos humanos de las mujeres".

Además de los anteriores, se considera lo siguiente

Orientación de los servicios:

- Estar dirigidos a atender todos los tipos de violencia contra las mujeres, en todos los ámbitos de ocurrencia y durante todo su ciclo de vida.
- Promover el desarrollo integral de las mujeres y su plena participación en todas las esferas de la vida.
- Garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos.
- Estar orientados a reparar el daño y favorecer el empoderamiento de las mujeres para salir de su condición de violencia.
- Que las decisiones de las y los prestadores de servicios, sobre el tipo de atención que requieren las mujeres se haga de manera consciente, informada, responsable, eficaz y oportuna, valorando los alcances de la información, orientación, asesoría, acompañamiento, atención, protección, salvaguarda, seguridad y/o el apoyo que requiera o solicite la usuaria de estos servicios; conforme al tipo de daño generado, la intensidad de los conflictos, el nivel de riesgo, el entorno, el tipo de violencia y otras características y condiciones por las que atraviese.

Otras características de la atención:[72]

- Atención Gratuita. Atención Interinstitucional, que incluye la atención médica, psicológica y legal básicamente. Además de servicios sociales, capacitación y opciones productivas, entre otras, a través de acciones coordinadas. Esto se hará, de acuerdo a los casos, al ámbito de atribuciones del IJM y a la oferta institucional de servicios de las diferentes instancias que integran el Sistema y Consejo estatal para prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres.

[72] Las características de los Refugios se tratarán en el Nivel tres o de emergencia.

- Atención expedita, oportuna y efectiva
- Atención inmediata y de emergencia
- Atención especializada y profesional. Que implica personal sensibilizado y formado en estas temáticas, con experiencia, para intervenir adecuadamente y no reproducir institucionalmente la violencia.
- Atención temporal e integral en los refugios para la protección y salvaguarda en casos de alto riesgo o de violencia extrema, para las mujeres sus hijos e hijas.
- Atención Interdisciplinaria, que implica el diálogo entre iguales, intercambio de experiencias y conocimientos e interacción entre profesionales de diferentes disciplinas que actúan conjuntamente para ofrecer opciones, alternativas, servicios y atención oportuna a las mujeres que enfrentan violencia de género.
- Atención de calidad, siguiendo algunos de los estándares que se mencionan más adelante.
- Atención con calidez, que implica un buen trato, digno, humanitario y justo hacia las usuarias de los servicios.

Estándares de calidad:

- Que las medidas de política pública que se tomen en el ámbito legal, normativo, estratégico, programático y operativo, consideren la información generada en el Banco Estatal de Datos para sustentarlas, al tiempo que lo retroalimentan para ubicar los beneficios, alcances, vigencia y pertinencia de la información que está generándose.
- Contar con un modelo integral de atención de todos los servicios del IJM, en cuanto a la modalidad presencial, telefónica, de las unidades móviles, del trabajo conjunto con la Agencia especializada del Ministerio Público y el Módulo de la Procuraduría Social; así como de las instancias municipales de las mujeres; que dé cuenta de la incidencia real y efectiva de sus acciones.
- Proporcionar los servicios por parte de especialistas, contribuyendo a su profesionalización a través de un programa de sensibilización, capacitación, actualización y especialización permanente, que permita la detección de

necesidades de profesionalización y certificación constantes (en el marco del Artículo 62 del R-LAMVLV del estado de Jalisco y del Reglamento de la Ley general).

- Contar de manera permanente con planes, programas y acciones de contención emocional y autocuidado para las y los profesionales de estas áreas durante todo el tiempo que presten los servicios, que les permita afrontar el impacto que les puede generar en su vida personal y laboral su exposición a los casos de violencia. De acuerdo a lo establecido en ambos Reglamentos de las leyes citadas y en las Reglas de Operación del PAIMEF.
- Propiciar la institucionalización de los servicios en cuanto a los lineamientos, normas, procesos, tiempos de atención, recursos, protocolos de intervención, rutas de atención intra e interinstitucionales, monitoreo y seguimiento, entre otros componentes. En este sentido, es importante que este modelo, una vez revisado y aprobado, se realicen las acciones conducentes para su registro, conforme a lo previsto en el reglamento de la LAMVLV del estado de Jalisco.
- Para la derivación y atención médica, conocer y considerar las normas, lineamientos e instrumentos emitidas por la Secretaría de Salud para el otorgamiento de los servicios de atención médica y psicológica para las mujeres víctimas de violencia. Esto es con la finalidad de tomar como referencia estos avances para retroalimentar y fortalecer los modelos de prevención y atención; conforme a los mecanismos de coordinación interinstitucional que se definan (Artículo 30 de la LAMVLV del estado de Jalisco).
- Formalizar la atención integral a través de convenios de coordinación interinstitucional, de acuerdos de concertación social, con la concurrencia de los diferentes poderes; así como a través de las asignaciones presupuestales suficientes; en los ámbitos estatal y municipal.
- Revisar los instrumentos que se apliquen para medir el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a los servicios otorgados, con el fin de contribuir a la mejora de los mismos.

- Revisar los instrumentos de trabajo para detectar las necesidades de actualización o de acceso a tecnología novedosa; entre ellos, se recomienda una revisión y actualización periódica del directorio de instituciones.
- Revisar las necesidades de material didáctico e informativo de estas áreas, que les permita difundir permanentemente la información sobre las leyes vigentes, derechos y oferta institucional existente entre la población usuaria y abierta.
- Realizar reuniones de evaluación participativa con las y los prestadores de servicios sobre los servicios otorgados en el Módulo para contribuir a su constante mejora.

Vinculación con el modelo de prevención:

- Difundir material informativo o educativo en materia de prevención y atención de la violencia contra las mujeres.
- Proponer estrategias para la prevención, de acuerdo a la observación clínica y la experiencia en su área de atención, derivadas de los casos atendidos y de la disminución de riesgos detectados y tratados.
- Proponer contenidos y materiales didácticos y educativos que refuercen la prevención de la violencia y su abordaje durante los procesos de intervención.
- Contribuir en realizar mapas regionales de factores de riesgo que propician la violencia contra las mujeres, de acuerdo con la experiencia social, legal y psicológica de las y los prestadores de servicios. Ello, con el fin de contribuir a su erradicación a través de estrategias integrales de prevención, atención y sanción para generar entornos seguros que salvaguarden los derechos de las mujeres y población en riesgo de ser afectada por la violencia de género.

Vinculación con los modelos de sanción y erradicación:

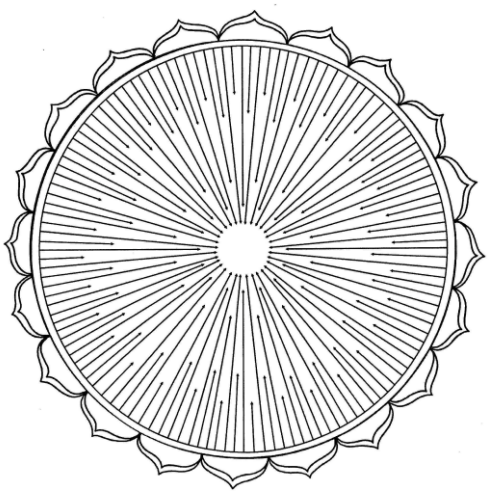
- Aportar elementos de valoración acerca de la aplicación de la ley: casos, avances y dificultades en su aplicación.
- Aportar información estadística que se genere en el “Banco estatal de datos e información sobre casos de violencia contra las mujeres en Jalisco”.

- A partir de los casos legales atendidos, detectar vacíos y omisiones en la ley y su aplicación para proponer cómo reforzarlos, a través del debate, la difusión, la capacitación o de la mejora y apertura en el diseño y funcionamiento del sistema de procuración y administración de justicia.
- De parte del sistema de procuración y administración de justicia, reconocer el papel de las instancias operativas de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, cuando se presenten los casos, para atenderlos en el marco de la LGAMVLV y de la LAMVLV del estado de Jalisco y coadyuvar en su aplicación, como parte de sus atribuciones.

5. Estrategias para el equipo de trabajo del Módulo

- ***Contextualizar las acciones*** *de acuerdo a los marcos de actuación y enfoques en los que se basa el modelo para orientarlas, documentar los casos, valorar su actuación, coordinarse y dar seguimiento sobre la reparación del daño, ejercicio y goce de sus derechos humanos de las mujeres en condición de violencia que hacen usos de estos servicios.*
- *Realizar* ***evaluaciones diagnósticas*** *constantes acerca del funcionamiento de los servicios de atención a las mujeres víctimas de violencia otorgados por el IJM y su incidencia sobre la prevalencia de la violencia de género en la entidad.*
- ***Planeación estratégica y con perspectiva de género de los servicios para su institucionalización:*** Que las intervenciones de las y los prestadores de servicios del Módulo se hagan a partir de una visión integral y con perspectiva de género, que les permita identificar problemáticas; fortalecer procesos; programar acciones, asignando responsabilidades claras; definir rutas interinstitucionales, tiempos, rutinas y productos; intervenir de manera coordinada, integral, efectiva y eficaz; impulsar métodos de trabajo colaborativos, basados en herramientas de trabajo específicas; identificar necesidades y recursos, etcétera; en un tiempo y espacio determinados, así como para valorar los resultados e impactos generados de esta política pública para prevenir y atender la violencia contra las mujeres para contribuir a mejorar los servicios, alcanzar metas y optimizar los recursos.

- ***Coordinación interinstitucional de acciones:*** *a través de instrumentos y mecanismos claros, para actuar con eficacia, efectividad y contundencia; para evitar acciones aisladas y dispersas, potenciar recursos, evitar abusos de poder y victimización secundaria de las víctimas de violencia. Todo ello, con el fin de actuar en red e ir conformando rutas críticas de atención interinstitucional efectivas y eficaces.*
- ***Intervenciones estratégicas coordinadas:*** *que la atención proporcionada por las y los prestadores de servicios considere toda la gama de opciones que se articulan en torno a todos los ejes de acción: la detección, prevención, atención, sanción y la erradicación de la violencia contra las mujeres, así como el eje de empoderamiento, para promover una cultura del respeto a los derechos humanos, de la legalidad y de generación de entornos seguros.*
- ***Corresponsabilidad y participación social:*** Contar con métodos de trabajo participativos; con estrategias de trabajo dirigidas a promover la participación de las mujeres y sus comunidades o colonias en los servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres; promover la participación de las mujeres y sectores de población en los procesos de monitoreo, seguimiento, evaluación y contraloría social de esta política pública; promover la participación de las organizaciones de la sociedad civil en los procesos, acciones y servicios para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, a través de mecanismos e instrumentos claros y formales de participación.



VIII. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

En este apartado se incluye lo siguiente. Quiénes son las usuarias y actoras centrales de esta política; cuáles son los niveles de riesgo que enfrentan las mujeres en condición de violencia; en qué consisten los niveles de intervención; en qué consisten los servicios actuales del IJM y lo que se recomienda para su fortalecimiento; cómo se relacionan los servicios y como se establece una ruta crítica de atención; quiénes otorgan estos servicios y cuáles son sus funciones; cuáles son los requerimientos materiales para la atención, en términos de los espacios de trabajo; además, cómo se puede contar con un método de trabajo basado en la planeación estratégica participativa con perspectiva de género que presente una visión integral y articulada de los servicios.

Finalmente, en este apartado se responde a las preguntas acerca de cuáles son los requerimientos para institucionalizar esta política de atención en términos de los recursos humanos, materiales y financieros; asimismo, cuál sería una estrategia de autocuidado y contención emocional que en forma constante contribuya a reducir el impacto de los casos de violencia de género que atienden las y los profesionales de estas áreas, para contribuir a su bienestar y salud integral en el ámbito personal y laboral.

1. Usuarias:

Sin dejar de lado que la acción pública del IJM se dirige a la población en general, asimismo es importante considerar que se centra fundamentalmente en elaborar, ejecutar y promover políticas públicas a favor de las mujeres, con la finalidad de lograr la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. En ese sentido, si bien los servicios presenciales que se ofrecen en el Módulo fijo están disponibles para la población abierta, se atiende de manera prioritaria a las mujeres en condición de violencia de género, es decir, que enfrentan violencia por el hecho de ser mujeres. De acuerdo con las y los prestadores de estos servicios, el 98% de los casos que se atienden son mujeres, de las cuales, 85% son casos de violencia en su contra y el

restante 15% son de asesoría legal. El perfil de las usuarias ya fue especificado en el diagnóstico.

2. Niveles de riesgo

Desde el inicio, se debe valorar el nivel de riesgo que enfrentan las mujeres que se detecta que viven una situación de violencia a partir de las acciones de prevención que se realicen, o bien, con las que acuden a los servicios de atención y, en función a éste grado de riesgo, establecer el plan de seguridad o de intervención a seguir. A continuación se presenta una ubicación de estos niveles, de acuerdo a la Red Nacional de Refugios.

- **Nivel de riesgo alto:**

Se trata de casos en los que la vida de las personas se ha intentado arrancar y que por alguna razón la víctima se encuentra viva y llegó a un servicio especializado de protección que, inmediatamente después de valoraciones de riesgo, determinará enviarla a un Refugio de protección. Son factores de alto riesgo, la presencia de intento de homicidio, agresor con acceso a armas o redes de protección y poder corruptor. Grado de indefensión de la mujer (o de pérdida de control sobre la situación) en función de su situación de salud física y/o mental, de sus posibilidades económicas o de sus recursos personales, como lengua, origen, etcétera. Estas referencias exigen extremo cuidado y discreción. La mujer no cuenta con redes sociales de apoyo o, si las tiene, no pueden dar el apoyo.

- **Nivel de riesgo medio:**

Se trata de casos de violencia recurrente, de secuelas considerables que pueden llegar a ser graves. El agresor puede tener un perfil violento pero sin acceso a armas de fuego, no es miembro del crimen organizado y no tiene redes de protección. La mujer cuenta con redes de apoyo activas y relativamente seguras. Presenta signos de preocupación o temor ante un futuro estallido violento y ataque del agresor.

- **Nivel de riesgo bajo:**

Se trata de casos de violencia leve y eventual, pudiendo ser verbal, patrimonial o emocional, en un ciclo que inicia sin manifestaciones de haber escalado de nivel. La

persona que vive el abuso cuenta con recursos para enfrentarlo, ya sea emocional o económico, cuenta con una red activa de apoyo y con espacios amplios sin violencia evidente. La mujer aún no presenta miedo por las consecuencias de un estallido violento, aunque si puede mostrar signos de inseguridad personal. También es importante detectar si ella no está naturalizando o legitimando esos estallidos de violencia o que, por ser esporádicos, los minimice y se someta a ellos o no esté atenta a su escalamiento.

3. Niveles de intervención y servicios[73]

En este apartado es importante considerar, en términos generales, cuáles son los niveles de intervención a los que pueden acceder las mujeres que viven violencia, de acuerdo a los cuales, se insertan los servicios actuales del Módulo fijo. Asimismo, estos niveles permiten orientar a las y los prestadores de servicios del Módulo para la referencia y contra-referencia de casos y, de manera importante, se recomienda que en el Módulo se pase a un siguiente nivel de intervención en términos de proporcionar servicios especializados y de acompañamiento. Esto, de acuerdo a la propia valoración que se haga en el IJM, por las necesidades expresadas por el equipo de trabajo del Módulo y considerando también la orientación de esta política en el ámbito federal, en términos de la necesidad de avanzar hacia modelos de atención integrales y especializados como los que se ofrecen a través de los Centros de justicia integral para las mujeres.

[73] Este apartado se estructura a partir de la información proporcionada por el IJM y de las siguientes fuentes: Krug Ettiene, et al. (editores) 2003. Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Washington: OMS y OPS. Guillé, Margarita, et al. 2008. Modelo de Referencia de Casos de Violencia de Género para el Estado de Guerrero. México: PAIMEF, Secretaría de la Mujer, Red Nacional de Refugios. Instituto Quintanarroense de la Mujer. 2009. Modelo de Atención Psico-Jurídica de la Violencia Familiar. México: INDESOL-PAIMEF.

Nivel base o nivel cero: servicios generales, ciudadanía y redes sociales de apoyo

En términos generales, incorpora instancias de servicios generales o que no están relacionadas con la violencia familiar o en contra de las mujeres. Además de ciudadanía activa y redes sociales de las que forman parte las mujeres.

Pueden ser instituciones gubernamentales del sector de la educación, empleo, vivienda, salud, asistencia social, registro civil, y otras; además de personas, organizaciones, líderes, agentes sociales o comunitarios; los cuales pueden contribuir a detectar casos de violencia y referirlos para su atención.

Primer Nivel: Orientación, Asesoría y Detección

En este nivel se ubica la atención presencial que se da en el Módulo en la cual se profundizará en el siguiente apartado, aquí es para insertarla en la red de servicios. En términos generales, son servicios de atención inmediata que, por lo general, no entablan procesos de intervención recurrente porque atienden necesidades inmediatas de las mujeres que viven violencia. En este nivel, las y los profesionales proporcionan información, asesoría, orientación o los primeros auxilios psicológicos a personas que estén atravesando por una crisis (intervención en crisis). En este sentido, son inmediatos y especializados.

Asimismo, se articulan con los servicios del segundo nivel para iniciar procesos de intervención, ya sea en el mismo instituto o con quienes también ofrezcan servicios especializados.

Los servicios pueden ser:

a) Atención inmediata y de primer contacto:

El primer servicio que se ofrece es el de la recepción y escucha de la mujer que vive violencia, cuya función idóneamente tiene que ser realizada por una trabajadora social o psicóloga.

El primer contacto es quien cuenta con la sensibilidad, preparación y los criterios de admisión para canalizar a las mujeres al área de psicología o jurídica; o bien a otra instancia de esta red de referenciación, como la derivación al sector salud, por ejemplo.

Se considera estratégica esta función para un buen inicio de la atención pero también requiere de la preparación y auto-cuidado de estos profesionales porque son ellas y ellos quienes sienten, escuchan y perciben, en primera instancia, el impacto de las huellas y evidencias de la violencia que están viviendo las mujeres.

b) Información, orientación o consejería jurídica:

Puede consistir en proporcionar información y orientación a las usuarias del servicio sobre sus derechos y alternativas jurídicas existentes que le asisten, así como la forma y lugar para el inicio de denuncias que ellas u otros trámiten, términos y procedimientos y consecuencias legales de éstas, como alternativas que pueden constituirse en soluciones si se llevan a la práctica.

De acuerdo a lo anterior, se definen tres etapas: información y orientación sobre estos procesos; evaluación del riesgo por parte de psicología y jurídico y la definición de un plan de acción.

c) Atención psicológica:

Se da orientación, intervención en crisis (de primera instancia o primeros auxilios psicológicos) y contención o apoyo emocional.

Segundo nivel: atención especializada.

Estos servicios tienen, en términos generales, las siguientes características y son básicamente los que se recomienda que en el Módulo del IJM se empiecen a instrumentar:

Son servicios integrales que cuentan con personal especializado en la atención a casos de violencia familiar y violencia de género. Los servicios incluyen la detección del tipo y nivel de violencia; nivel del daño causado y la frecuencia; tiempo de exposición a la violencia y las secuelas; nivel de riesgo que enfrenta la víctima; nivel de peligrosidad y corruptibilidad del agresor. Son instancias que atienden de manera continua por el tiempo que dura el proceso. El modelo incluye psicoterapia, atención legal, atención médica, gestiones sociales, acompañamiento y seguimiento del caso.

Estos servicios funcionan generalmente de acuerdo a las siguientes características:

a) Asesoría Jurídica o acompañamiento de las usuarias sobre sus derechos humanos y acceso a la justicia.

En este caso la atención se refiere a la asesoría jurídica o acompañamiento de las mujeres víctimas de violencia, en materia familiar, penal, laboral, mercantil y de seguridad social.

> ***Proceso:*** La asesoría legal constituye la mayoría de los casos atendidos. La atención puede dividirse igual en solicitar la información necesaria a la usuaria; proporcionar la información sobre los diferentes procedimientos legales a realizar; valorar el nivel de riesgo, formular un plan de acción legal y el acompañamiento en todo el proceso. Dependiendo el caso, esto se realiza conjuntamente con los profesionales de psicología, medicina, trabajo social o a través de la referencia a otras instancias especializadas (Instituto Quintanaroense de las Mujeres).

> **b) Psicoterapia Breve**
>
> Es una terapia emergente y focalizada que dura 12 sesiones y se orienta a la toma de decisiones de la usuaria. Lo importante es realizar en primera instancia la valoración a través de una entrevista en profundidad, una vez que se cuente con el diagnóstico se establece el plan de intervención o plan terapéutico.

> **c) Atención médica:**
>
> Ésta se dirige a la atención de la salud de las mujeres víctimas de violencia, informa sobre las lesiones encontradas, canaliza a las instituciones de salud, o bien, al área de psicología o jurídica correspondiente. Es importante que esta profesional de la salud actúe bajo los parámetros establecidos en la Norma 046.

Tercer nivel: atención dirigida, indicada o de urgencia:

En términos generales, en este nivel encontramos diferentes propuestas de intervención. Por ejemplo, en la Red de Refugios este nivel de intervención es de

urgencia e implica la atención en los Refugios, esto es, únicamente para los casos de alto riesgo.

Para el Instituto Quintanarroense de la Mujer implica procesos más profundos de intervención como psicoterapia más amplia y patrocinio legal civil. Para la OMS, es el nivel de intervenciones indicadas, por tanto, pueden adaptarse a la realidad de cada instancia, lo importante es que implica tanto la actuación inmediata y de emergencia en las situaciones de alto riesgo, como el hecho de continuar con las intervenciones indicadas, el acceso a los servicios especializados de atención y los procesos de acompañamiento médicos, jurídicos, psicológicos, sociales y económicos. En tal sentido, puede implicar los siguientes servicios:

a) Patrocinio jurídico o Representación Legal:

Implica la representación legal de las usuarias por parte de las abogadas en materia familiar y penal.

b) Intervención psicoterapéutica grupal:

Consiste en formar grupos psicoterapéuticos con las mujeres una vez que concluyeron el proceso individual psicoterapéutico.

d) Referencia al Refugio:

Los profesionales de las áreas que estén capacitados para ello, trabajo social, psicología, jurídica y médica, deben de determinar el nivel de riesgo que enfrentan las mujeres víctimas de violencia, si éste es alto debe establecerse el plan de seguridad para trasladarlas al Refugio. De acuerdo con la Red Nacional de Refugios “su labor es prioritariamente brindar protección y seguridad a mujeres y sus hijas e hijos desplazados de sus hogares por el nivel de riesgo en que los ha puesto el grado de violencia que enfrentan. En este sentido, su prioridad es garantizar la integridad física y emocional de las personas y brindar atención interdisciplinaria y transdisciplinaria”. Esta última consiste en actuar integralmente, desde lo legal, médico, psicológico, lúdico y social.

4. Los servicios del Módulo fijo de orientación, asesoría y atención del IJM

En el IJM se proporciona atención a través de tres modalidades. La atención telefónica a través de la Línea Mujer, para proporcionar asesoría jurídica, orientación psicológica e información de programas a favor de la mujer; la atención a través de las Unidades Itinerantes de Atención del IJM (zona centro y zona metropolitana); y la atención que se proporciona a través de su Módulo fijo de orientación, asesoría y atención. Sumando un total de 21 profesionales que resultan insuficientes frente a la demanda de atención.

Otros servicios que se ofrecen se relacionan con la operación de las instancias municipales de la mujer, constituidas en Centros integrales de apoyo a las mujeres (Ce-mujer) o en Institutos Municipales de la Mujer. Se cuenta también con el Centro de Información y Orientación; así como con un programa de capacitación para mujeres que consiste en pláticas mensuales que se programan a inicios de año y son ofrecidas por el propio personal del Módulo, sobre temas relacionados con la violencia para su detección, prevención y atención.

Con relación a los servicios que se ofrecen en el Módulo Fijo, se describen a continuación, de acuerdo con los propios testimonios de las y los profesionales de las áreas de trabajo social, psicología y jurídico:

Primer contacto y orientación social:

Lo hace la trabajadora social y consiste en lo siguiente:

> *Se recibe a la persona, me presento con ellas y les doy a conocer los servicios que se proporcionan y con los apoyos que pueden contar, enseguida se les informa que es necesario tener sus datos de control para la institución y que esos datos informativos son completamente confidenciales por su seguridad. Y son importantes contar con ellos en caso de tener seguimiento. También les pido que de manera breve me informen sobre su caso por el cual solicitan la atención para saber canalizarla, después dependiendo del caso se le canaliza al jurídico o a la psicóloga. Informándoles de manera resumida su situación.*

Asesoría jurídica presencial:

> *"Doy la bienvenida a la usuaria y saludo amablemente; pregunto en qué le puedo servir y escucho la problemática; profundizo mediante preguntas y trato de ubicar las necesidades de la usuaria; proporciono asesoría jurídica con opciones y riesgos; pregunto cuál es la opción que le funciona a la usuaria y, de acuerdo a sus necesidades y circunstancias, profundizo. Asimismo, hago la canalización, menciono consejos y tipos, herramientas en relación con el proceso jurídico por iniciar". Durante el proceso voy registrando la información para el Banco de Datos.*

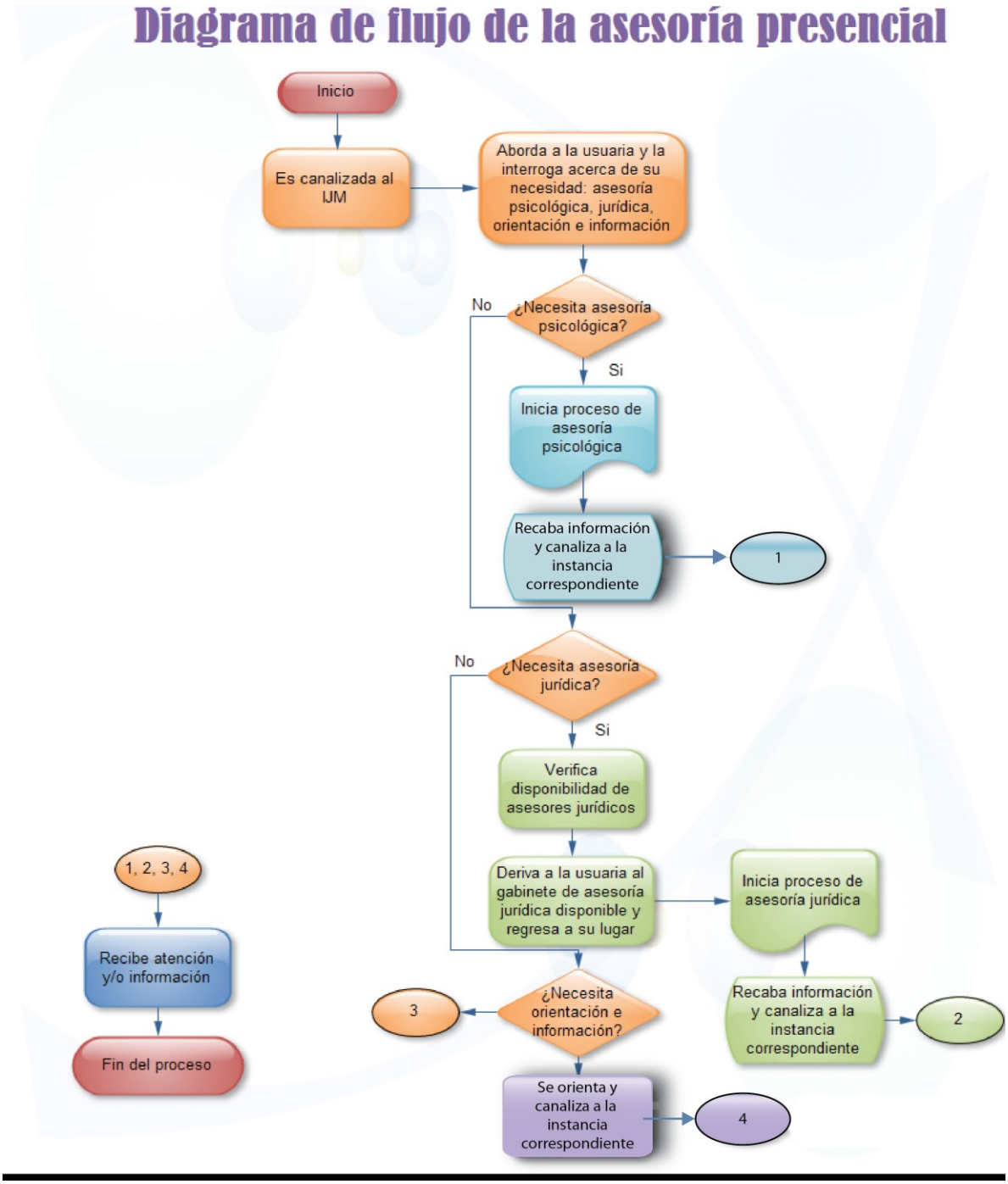
Orientación y apoyo psicológico:

> *"Primero la trabajadora social me solicita la intervención psicológica, ya sea por petición de la usuaria o por la detección que ella hace. Se traslada a la usuaria a mi área. Hago una breve presentación de mi persona y de los servicios del Instituto. Escucho la necesidad del caso. Retroalimento e intervengo, así mismo, explico lo que es la violencia y sus tipos. Canalizo a la usuaria a alguna dependencia. Tomo datos y registro lo que me falte. Proporciono la información de la dependencia a canalizar".*

Generalmente la canalización para iniciar la atención especializada a través de un proceso de acompañamiento más largo y recurrente se hace a la Agencia del Ministerio Público especializada en la violencia intrafamiliar y al Módulo de la Procuraduría Social, ambas en las instalaciones del IJM, en donde se proporcionan los servicios para que las mujeres accedan a la justicia. La procuraduría social cuenta con defensores de oficio para brindar asesoría jurídica y representación legal.

El siguiente flujograma permite identificar el proceso que sigue la atención actual entre el equipo de profesionales del Módulo.

Figura 4.



Nivel recomendado para la atención presencial en el Módulo fijo de orientación, asesoría y atención a las mujeres víctimas de violencia: **Atención especializada o acompañamiento de las usuarias sobre sus derechos humanos y acceso a la justicia, psicoterapia breve y grupos de autoayuda, monitoreo y seguimiento de casos**

referenciados y de contrareferencia, entre otras acciones. De acuerdo a las características descritas previamente en el nivel dos de atención.

Como se recomendó anteriormente, la flexibilidad de este modelo permite que se pueda pasar al segundo nivel de intervención para que en el Módulo se den los procesos de acompañamiento necesarios en materia de derechos humanos, jurídica, psicológica, de gestión social, económica, así como el seguimiento o monitoreo de las derivación médicas o a las otras instancias que forman parte del sistema de referencia y contra-referencia.

5. Las y los prestadores de servicios

El Módulo fijo de orientación, asesoría y atención integral para las mujeres víctimas de violencia, del Instituto Jalisciense de las Mujeres, está conformado por personal operativo, cuyas profesiones y funciones son las siguientes:

- **Responsable del Módulo:** Coordina, gestiona y organiza las acciones de las y los profesionales que atienden a las usuarias de manera presencial y también planifica el trabajo con el personal que atiende la Línea Mujer y las Unidades Itinerantes, en el marco del PAIMEF.
- **Trabajo social**: Es el primer filtro en el proceso atención y asesoría de la usuaria. Establece el primer contacto con la misma para derivarla a la asesoría jurídica o apoyo psicológico; o bien, canalizarla a otra institución. Se cuenta con una trabajadora social.
- Se recomienda una trabajadora social más que monitoree y de seguimiento a los casos que se atienden o derivan al interior del IJM o a otras instancias externas, además del acompañamiento que pueda ofrecer a las usuarias en las gestiones institucionales a realizar para salir del ciclo de violencia.
- **Psicóloga(o):** Atiende a la usuaria e identifica sus necesidades, da a conocer y explica los tipos de violencia y sus modalidades, los problemas de adicciones y proporciona contención emocional o intervención en crisis y si es necesario canaliza al jurídico o a otra institución, dependiendo de las necesidades de la persona. Actualmente, se cuenta con una psicóloga y un psicólogo.

- Se recomienda que en este nivel se cuente con profesionales de la psicología especializados que proporcionen la atención psicoterapeútica individual de las usuarias a través del modelo de psicoterapia breve; así como formar grupos de autoayuda que funcionen bajo un modelo de atención psico-educativo con perspectiva de género, con el fin de cubrir las expectativas actuales de atención hacia el IJM y aumentar el número de casos atendidos. Asimismo, que cuente con mecanismos de seguimiento de casos y expedientes donde registre la historia de los casos y si concluyeron los procesos.
- También se recomienda contar con un modelo de atención lúdico para atender a los niños y niñas en el espacio del Módulo destinado para este fin, mientras las usuarias son atendidas.
- **Abogada(o):** Se encarga de brindar la asesoría jurídica, facilita información a las mujeres puesto que en la mayoría de los casos, ellas desconocen con que tipo de apoyos pueden contar, aclara dudas sobre los temas jurídicos y da apoyo para charlas; cursos, actualizaciones. Asimismo, orienta, canaliza y acompaña a las usuarias, cuando es necesario. Actualmente se cuenta con dos abogadas y dos abogados.
- Se recomienda ampliar su personal para que los procesos de acompañamiento jurídico puedan institucionalizarse y llevarse a cabo en las mejores condiciones y con los tiempos destinados para tal fin, en coordinación estrecha con la Agencia especializada del Ministerio Público y el Módulo de la Procuraduría Social que se ubican en el IJM.
- **Ministerio Público del Módulo fijo de atención:** Su función es recibir y tramitar legalmente las denuncias que presentan las mujeres víctimas de violencia. Dentro de sus funciones está el investigador y ejercer la acción penal.
- **Procuraduría Social**: Brinda atención especializada a las mujeres víctimas de violencia de género en las instalaciones del IJM.

En promedio la atención es de una hora, a partir de 9 de la mañana a 5 de la tarde. Es necesario contratar más personal debió a que los días lunes, martes y miércoles se saturan de trabajo y es insuficiente el número de asesores para brindar una buena atención a las usurarias. De acuerdo a la experiencia, consideran que es necesario que se proporcione de manera institucionalizada el acompañamiento como parte de las funciones del Módulo frente a los casos que atienden se visualiza como una prioridad, conforme a las recomendaciones hechas ya previamente.

6. Los espacios de trabajo

Estos espacios deben ser considerados como entornos seguros, libres de violencia en cuanto al ambiente laboral y a la presencia de profesionales que sean capaces de generar esa seguridad en el entorno de trabajo y directamente en la relación que se establece con la usuaria durante el proceso de recepción-derivación-orientación-asesoría-atención-gestión-acompañamiento. Asimismo, es importante que se considere de manera holística la interrelación entre la infraestructura, los espacios para la recepción y la atención, la información en las paredes, las prácticas, las actitudes y el ambiente prevaleciente; con el fin de generar ese entorno de seguridad, confianza y tranquilidad. En cuanto a los lugares en donde se proporcione la orientación de trabajo social, la asesoría jurídica, la orientación y atención psicológica recomendada, éstos deben estar ventilados, tener privacidad, contar con suficiente espacio, ser cómodos, visibles para seguridad del profesional y de la usuaria; entre otras características. El Reglamento de la ley estatal de acceso marca únicamente el criterio de que sean espacios privados e idóneos para la atención a las mujeres víctimas de violencia (Artículo 6-II).

El espacio actual responde a estos estándares de privacidad, comodidad, adecuación, visibilidad, espacialidad y para la atención presencial y telefónica; así como el área de espera y recepción. De manera importante también empezará a funcionar la ludoteca como una forma digna y creativa de atender a las hijas e hijos de las mujeres víctimas de violencia.

El área consta de dos pisos, en la parte alta se dará la atención telefónica; en la parte de abajo se cuenta con cubículos con un escritorio, tres sillas (dos son para las usuarias) y un archivero, cada uno. Además de la sala de recepción y espera y la ludoteca.

7. Método de trabajo: Planeación estratégica con perspectiva de género

La planeación de los servicios del Módulo fijo deberá permitir dotar al equipo de trabajo de una visión integral de todo el proceso a seguir, dentro del cual, sus intervenciones son la parte más importante pero no la única. Las etapas de este proceso son las siguientes:

Fig. 5. Etapas del proceso de planeación participativa

7.1. Investigación: los estudios y diagnósticos

Se recomienda aprovechar la información estadística con la que se cuenta sobre el proceso de atención y que se ha registrado en el Banco de Datos, el formato de evaluación de servicios de las usuarias, así como estudios de especialistas en el tema y la sistematización cualitativa de su propia experiencia. Así como las estadísticas nacionales y estatales sobre la prevalencia de la violencia en contra de las mujeres. Todo ello, permitirá tener una visión general o específica sobre la problemática y planear los servicios. Así como definir la estrategia de continuidad del programa para el año vigente.

7.2. Planeación y organización de los servicios: Visión integral

En esta etapa es importante considerar las necesidades de formular planes y programas de trabajo en los que se articulen todas las acciones que se realizarán en el Módulo durante el año para concretar los POA´s. Así como los recursos que se requerirán para su realización, los responsables, tiempos, metas e indicadores. Todo ello para valorar, desde una perspectiva de género, en qué medida se está actuando sobre las causas y consecuencias de la violencia o si la atención directa no es suficiente para lograr estos cambios. Es importante que en esta etapa, se sostengan reuniones estratégicas de trabajo con las diferentes áreas del Instituto responsables de la planeación y formulación de programas y proyectos federales, estatales y municipales más amplios o diferentes; con el fin de articular las acciones y consensar los indicadores y metas a lograr.

En esta etapa es importante definir las estrategias a seguir para la operación como parte de la organización de los servicios, como las siguientes:

- Detectar necesidades de sensibilización, capacitación y profesionalización; formular el programa correspondiente; capacitarse y evaluar el proceso.
- Definir los mecanismos e instrumentos de coordinación intra e interinstitucional que fortalecerán la intervención durante el año.
- Revisar los instrumentos de trabajo y acceso a información y tecnología para su actualización.

7.3. Programación y presupuestación

Como se trata de una instancia operativa, lo que se puede trabajar en esta etapa es la detección de necesidades de recursos, hacer un análisis y entregar al área correspondiente:

- Necesidades de recursos humanos
- Programa de capacitación
- Habilitación de áreas de trabajo
- Insumos y papelería
- Trípticos y material de difusión, entre otros.

7.4. Operación de los servicios

Esta etapa ya quedó cubierta en el apartado anterior

7.5. Evaluación y seguimiento

Se recomienda lo siguiente:

- Evaluaciones externas: una al año
- Evaluaciones internas participativas: una mensual
- Reuniones de los equipos de trabajo: semanales
- Planes de monitoreo: constantes
- Encuestas de satisfacción de los servicios para las usuarias: cuando inicie y concluya la atención.
- Indicadores sobre los servicios de atención proporcionados**,** algunos indicadores para monitorear la atención serían los siguientes:
    - Demanda atendida versus demanda potencial
    - Servicios solicitados versus servicios proporcionados
    - Tiempo que tardó la usuaria en recibir la atención versus oportunidad de la atención al reducir los tiempos de espera.
    - Servicios integrales solicitados versus servicios integrales proporcionados a los que se les dio seguimiento.

- Incremento de los niveles de satisfacción de las usuarias por los servicios otorgados.
- Estadísticas de atención de las usuarias de acuerdo al nivel de intervención y el tipo de servicio otorgado, conforme se realiza actualmente para alimentar al Banco de Datos y al área de seguimiento.
- Aumento en el número de denuncias y casos sometidos al ámbito de la justicia.
- Entre otros indicadores, lo recomendable es que éstos sean construidos de manera participativa en las reuniones de planeación del equipo de trabajo.

8. Recursos humanos: sensibilización, capacitación y profesionalización

El personal operativo consideró importante que se aborden en las capacitaciones algunos temas importantes a reserva de ampliarlo conforme se vayan presentando otras necesidades de capacitación.

- Género y violencia.
- Conocer más la Ley de acceso.
- Diplomado en violencia intrafamiliar.
- Actualización en reformas innovadoras para atención de la violencia.
- Derecho laboral, derecho migratorio, intervención en crisis.
- Conocer más instituciones que apoyen.

Se proponen los siguientes temas de formación:

- Inscripción de los derechos humanos de las mujeres en el ámbito público como movimiento social y en el Sistema Internacional de Derechos Humanos y el Sistema Interamericano de Derechos Humanos.
- Historia de los movimientos sociales de las mujeres y aliados principales por el reconocimiento de sus derechos.
- Principales foros, instrumentos y recomendaciones internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres

- Políticas públicas en materia de acceso igualitario de las mujeres a sus derechos, oportunidades y beneficios del desarrollo y a una vida libre de violencia
- Estudios sobre género: Historia y perspectivas
- Género, violencia y cultura
- Aportes de la psicología al estudio sobre género y violencia
- Aportes de la sociología al estudio sobre género y violencia
- Aportes del derecho a los estudios de género, en materia legislativa sobre los derechos de las mujeres, su acceso a la justicia, la comprensión de la violencia contra las mujeres, derechos, ciudadanía y Estado de derecho.
- La política y la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones y al poder, en igualdad de condiciones y prerrogativas.
- Modelos de intervención para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres:
  - Psicología
  - Trabajo Social
  - Jurídico
  - Salud
  - Economía y productividad
  - Político, acceso a derechos, seguridad y ciudadanía
  - Socio-cultural
- Estudios sobre masculinidades y violencia
- Contención emocional y autocuidado de los profesionales que atienden violencia de género.
- Herramientas y tecnologías actuales para el abordaje integral de la violencia contra las mujeres.

9. Estrategia para la contención emocional y el autocuidado de las y los prestadores de servicios

Es ineludible el Instituto Jalisciense de las Mujeres, implemente medidas de protección para el personal profesional operativo, del Módulo fijo, que atiende la violencia hacia las mujeres; puesto que al atender, asesorar y tratar los casos de violencia, de alguna manera éstos pueden repercutir en la salud de su personal. Aunque sabemos que de alguna manera se les brindan algunas terapias de contención, en promedio tienen dos sesiones de terapia al mes, lo que proponen es:

- Otorgarles acciones recreativas de relajación.
- Reuniones periódicas para analizar los casos difíciles,
- Talleres de manejo de contención cada tres meses, los viernes por la mañana.
- Que el Instituto les apoye con los pagos a sus terapeutas externos.

Por otra parte, lo que se propone es:

- Un programa de contención emocional permanente, durante todo el tiempo que dura la operación de los servicios
- Realizar mediciones y un monitoreo constante de los niveles de estrés y de desgaste profesional para tomar las medidas preventivas y de intervención necesarias
- Formular y dar seguimiento a planes de autocuidado personales y laborales en forma permanente
- Llevar a cabo sesiones individuales de psicoterapia
- Llevar a cabo sesiones grupales de revisión de casos
- Contar con condiciones laborales que redunden en el bienestar del personal: estabilidad, horarios, vacaciones, tiempo de descanso entre casos, no saturación de actividades, entre otros.

10. Referencia y contra-referencia

De acuerdo a los niveles de intervención ya tratados y de las instancias gubernamentales y no gubernamentales del Estado de Jalisco, se presenta, de manera muy general un cuadro que se organiza por niveles de atención: general, focalizada, especializada y de emergencia.

Cuadro número 4. Esquema de modelo de referencia y contra-referencia para la atención interinstitucional de las mujeres en condición de violencia

SERVICIOS GENERALES
Procuraduría Social del Estado de Jalisco, Secretaría de Salud Jalisco, Secretaría del Trabajo, Instituto Jalisciense de Asistencia Social, Instituto Federal de la Defensoría Pública, Colegio de Abogados Penalistas de Jalisco A.C., Colegio de Abogados José Vasconcelos del Estado de Jalisco A.C., Colegio de Abogados Civilistas de Jalisco A.C. Colegio de Notarios, Emprende Guadalajara, Fundación BACC.
SERVICIOS FOCALIZADOS
Instituto Jalisciense de las Mujeres, Hospital de la Mujer, Hospitales Civiles, VIFAC, Apoyo y Vida, Centros Integrales de Apoyo a las Mujeres (IJM), Institutos Municipales de la Mujer, Equidad de Género (CAMVI), Centro de Servicio Psicológico al Adulto (CESEPCLA-U de G), Centro de Servicio Psicológico al Infante (CESEPCLIN), Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, Instituto para la Rehabilitación de la Mujer y la Familia A.C., Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, Vida y Familia A.C., Instituto Nacional de las Mujeres, Instituto Estatal para la Educación de los Adultos, Centro de Integración Juvenil, entre otros.
SERVICIOS ESPECIALIZADOS
Instituto Jalisciense de las Mujeres, Bufetes jurídicos gratuitos de la U de G, Bufetes Jurídicos gratuitos de la UAG, Bufetes jurídicos gratuitos del ITESO, Oficina del Registro Civil, Unidad de Atención a la Violencia Intrafamiliar, Unidades Regionales de Atención a la Violencia Intrafamiliar, Procuraduría de la Defensa del Trabajo y Previsión Social, Delegación Regional de IMSS, Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco, Secretaría de Desarrollo Humano, Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI, Sistema DIF Jalisco), Dirección de Protección a la Familia (Sistema DIF Jalisco), Consejo Estatal contra las Adicciones en Jalisco, Central Mexicana de Servicios Generales de Grupos Familiares AL-ANON/ALATEEN A.C., Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME), CAPCI, Consejo Estatal para la

Prevención del SIDA, Consejo Estatal de la Familia (Sistema DIF Jalisco), Centro de Orientación y Apoyo Psicológico Integral (UNIVA), MEXFAM, Asociación Psicoanalítica Jalisciense, Comisión Estatal de Derechos Humanos, Oficinas Regionales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Centro de Atención Psicoterapéutica para la Comunidad INTEGRO, Centros de Desarrollo Comunitario de los Sistemas DIF municipales, Procuraduría Agraria Delegación Jalisco, SEDESOL, SEP, Módulos de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar Severa (Secretaría de Salud Jalisco), Secretaría de Trabajo y Previsión Social (Junta de Conciliación y Arbitraje), Servicio Estatal de Empleo, Universidad LAMAR, Centro de Orientación y Prevención de la Agresión Sexual A.C., Apoyo y Vida A.C., entre otras.
SERVICIOS DE EMERGENCIA
Agencia del Ministerio Público Especializada en la Violencia Intrafamiliar adscrita al Instituto Jalisciense de las Mujeres, Coordinación General de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad (PGJ del Estado de Jalisco), Cruz Roja, Cruz Verde, Centro Regional de Víctimas Jalisco Procuraduría General de la República (PGR), Refugios (Sistema DIF Jalisco), Línea 080 SSP (Unidad de Atención a Víctimas del Delito Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social), Línea Mujer del IJM, 066 emergencia de la policía más cercana, entre otras.

11. Guía metodológica de indicadores para la intervención

En el módulo fijo del IJM pueden diseñarse los pasos a realizar para atender a una víctima de violencia: detección, entrevista, información a proporcionar, qué documentar del incidente, si hay necesidad de hacer la derivación inmediata para la atención biomédica a las lesiones y la ruta crítica a seguir para atender las necesidades emocionales, psicológicas, evaluación del peligro, plan de seguridad y referencias a otros servicios. La intervención directa a la violencia contra la mujer debe tener claramente definidos sus objetivos y las intervenciones a realizar, sea de atención individual o grupal. La atención debe ser interdisciplinaria y en red inter-agencial (ya que no todos los recursos están en una sola instancia), debe ser coordinada e incluye la atención terapéutica y la derivación para la atención biomédica cuando ambas se requieran y las coordinaciones necesarias para el apoyo social y legal. Los siguientes indicadores pueden ayudar a ordenar el proceso de intervención y algunos se relacionan con el Banco de Datos (los que tienen asterisco).

1. Indicadores de la información a obtener:

1.1. De acuerdo a la finalidad:

- Información General
- Entrevista inicial
- Documentar el caso
- Determinar los servicios a proporcionar
- Para la intervención terapéutica, jurídica o social
- Para el Banco de Datos
- Con fines de estudio o de investigación

2. Datos socio-demográficos*

3. Indicadores para la detección de la problemática:

3.1. Motivos por los cuáles solicita los servicios

3.2. Qué tipo de servicios solicita

3.3. Solicita la atención por vivir algún tipo de violencia

- Sí, explícitamente
- No, refiere otro tipo de problemática
- Indirectamente, se infiere por lo que las usuarias reportan o por lo que se observa.

3.4. Tipo de violencia:*

- Psicológica
- Física
- Patrimonial
- Económica

- Sexual

3.5. Ámbitos de ocurrencia y modalidades: *

- Familiar
- Laboral
- Docente
- Social o comunitaria
- De las instituciones públicas
- Feminicida

3.6. Antecedentes de los acontecimientos de violencia (una vez que se ha detectado que vive violencia)*:

- Desde cuando ha vivido violencia:
    - Papá o mamá vivieron violencia
    - Etapa de su vida en que empezó a vivir violencia
    - Tiene un año o menos que está viviendo violencia
- Está viviendo violencia

Es importante conocer si el tipo de servicio que solicita se relaciona con el hecho de haber sido víctima de violencia, aún cuando en el momento que lo solicita no se haya presentado recientemente un evento de violencia y no presente huellas visibles.

- Qué ha sucedido (Describir los hechos)
- Cómo sucede (cómo se expresa la violencia)
- Con qué frecuencia
- Personas involucradas en el o los acontecimientos
    - Quién la ejerce
    - Quién la recibe
    - Quién la reproduce
- Situación en la que llega la mujer que ha vivido violencia a solicitar el servicio (de acuerdo a lo que se observa y lo que narra)
    - Llega en situación de crisis
    - Llega sola, acompañada, por quién

3.7. Características y situación respecto al agresor*:

- Nombre del agresor
- Edad del agresor
- Que relación tiene con el agresor

        - Esposo
        - Pareja actual
        - Padre de sus hijos
        - Familiar (qué tipo de parentesco)
        - Novio
        - Jefe inmediato o superior
        - Compañero de escuela
        - Maestro/a
        - Autoridad
        - Funcionario/a, otro
    - Dónde se localiza
    - Características físicas
    - Antecedentes a considerar que sean relevantes
        - Lugar de trabajo, puesto y relaciones de influyentismo
        - Perfil psicológico: estabilidad emocional, hábitos y adicciones, conductas de riesgo, trastornos psicológicos evidentes y otros.
        - Red de relaciones
        - Antecedentes penales

3.8. Nivel de riesgo (ver definiciones previas):

- Alto
- Medio
- Bajo

3.9. Nivel de daño por tipo de violencia: valorar la expresión de la violencia e indicadores (ver apartado de términos):

- Violencia psicológica o emocional
- Violencia Física
- Violencia Sexual
- Violencia Económica

4. Recursos personales o relacionales con los que cuenta la víctima*

- Personales
- De su entorno inmediato
- Redes sociales de apoyo

5. Estrategias empleadas:

- Medidas personales
- Medidas familiares

- Medidas de apoyo de amistades y conocidos/as
- Medidas comunitarias
- Apoyos recibidos por especialistas

6. Identificar los factores de riesgo que inciden en la violencia de género

- De acuerdo con varios autores, y la experiencia clínica de la autora, los factores de riesgo que contribuyen a que las mujeres sean víctimas de violencia familiar y violencia de género, son diversos y pueden ser de tipo personal, relacional, socio-culturales, de ejercicio del poder y económicos, entre otros (Martos, 2003: 214; Casique, 2008: 241-250; Garza, Reyes, Ávila e Iglesias, 2008; Guillé, *et. al,* 2008: 71-73; Romero, 2009:6). Los cuales, se enlistan a continuación.

6.1. Factores personales y relacionales respecto al agresor:

- Haber sufrido directamente violencia o abusos en la niñez o ser testigo de la violencia familiar (violencia intergeneracional).
- Baja autoestima: autoengaño (superioridad).
- Déficit en el control de los impulsos, en algunos casos; mientras que en otros se expresa la manipulación de las emociones y el control de la vida de la víctima, por tanto, hay planeación más que impulsividad en los actos de violencia que se cometen.
- Desbordamiento emocional frente a escasas o nulas habilidades sociales y afectivas.
- Distorsiones cognoscitivas.
- Trastornos de la personalidad.
- Consumo frecuente de alcohol o de otro tipo de sustancias tóxicas.
- Otros factores sociodemográficos como la edad, el estado civil, ocupación y el bajo nivel socio-económico también permiten configurar el perfil del agresor.

6.2. Factores personales y relacionales respecto a las mujeres violentadas:

- Haber sufrido directamente violencia o abusos en la niñez o ser testigo de la violencia familiar (violencia intergeneracional).
- Los vínculos de apego o de amor son inseguros, confusos, desorganizados o no resueltos con las figuras de apego primarias. Lo que se traduce en diversos problemas de orden emocional y relacional en la vida adulta.[74]
- Baja autoestima: autoengaño (inferioridad), autodevaluación, inseguridad, descontrol (sobre si mismo/ma y sus circunstancias), autoanulación, estancamiento, autodesprecio.[75]
- Durante el embarazo.
- Baja escolaridad, que la coloca en una posición de desventaja social.

[74] Para mayor información existe una amplia bibliografía sobre la Teoría del Apego.
[75] Fuente: De Mézerville, Gastón. 2007. *Ejes de la salud mental. Los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés.* México: Trillas, pág. 24.

- Otros factores sociodemográficos como la edad, el estado civil, ocupación y el bajo nivel socio-económico también permiten definir el perfil de la víctima y la prevalencia de los tipos de violencia que se ejerce contra ellas.

6.3. Factores sociales y culturales:

- Entorno social violento.
- Socialización por separado, según sexo.
- La familia y la sociedad participan en la reproducción transgeneracional de significados, sentidos y orientaciones asociadas a los roles estereotipados de género y relaciones de asimetría, que condicionan la forma de percibir, pensar y comunicarse de los sujetos (ser mujer y ser hombre).
- Expectativas asignadas a los diferentes roles dentro de las relaciones.
- Concepción de la familia como esfera privada con supremacía del varón.
- Validación de la violencia como medio de resolución de conflictos.
- Sistemas de valores y creencias que depositan en los hombres el derecho de propiedad sobre mujeres y niñas.

6.4. Factores económicos:

- Pobreza, migración forzada y profundas desigualdades sociales.
- Desigualdad en el ingreso familiar.
- Dominio masculino en la familia que incluye el control de los bienes, recursos y propiedades.
- En el varón: desempleo, estrés laboral o insatisfacción
- Exclusión social de las mujeres a los bienes, recursos, créditos, tierra, empleo, educación y otros satisfactores sociales y económicos.

6.5. Factores Legales:

- Usos y costumbres o derecho consuetudinario que inferioriza o excluye los derechos de las mujeres.
- Exclusión e inferiorización de las mujeres del sistema jurídico formal, en materia familiar, civil, agraria, penal, laboral y otras.
- Falta de información y capacitación en materia de derechos humanos, en general y específicamente de las mujeres y la niñez, en el ámbito comunitario para su exigibilidad y protección contra actos de violencia.

6.6. Factores relacionados con el espacio político-público:

- "Pese a la función central que ha desempeñado en el sostén de la familia y la sociedad y a su contribución al desarrollo, la mujer se ha visto excluida de la vida política y del proceso de adopción de decisiones que determinan, sin embargo, las modalidades de la vida cotidiana y el futuro de las sociedades ".[76]

[76] Fuente: México, Gobierno. 2006. "Recomendación General Núm. 23 (1997) respecto a la igualdad de oportunidades y de participación de las mujeres en la vida pública y la toma de decisiones". En:

- "Los factores más importantes que han impedido la capacidad de la mujer para participar en la vida pública han sido los valores culturales y las creencias religiosas, la falta de servicios y el hecho de que el hombre no ha participado en la organización del hogar ni en el cuidado y la crianza de los hijos". [77]

- Barreras y brechas que enfrentan las mujeres para acceder a puestos de decisión en la administración pública, de elección popular y al interior de los partidos políticos.

- Falta de representación política igualitaria de las mujeres en el sistema político, electoral y de gobierno.

- La participación de las mujeres en la esfera pública no ha traído aparejados cambios de fondo en la esfera privada que se traduzcan en condiciones de equidad e igualdad a favor de las mujeres, ya que persisten las sobrecargas de exigencias y responsabilidades hacia ellas, consumiendo su tiempo y esfuerzo, confinándola a lo privado o participando en la vida pública a costos muy altos.

6.7. Factores relacionados con el ejercicio del poder:

- Desequilibrio en la estructura de poder de la familia: responsabilidades domésticas, cuidado de las y los hijos, toma de decisiones, y más.

- Cuando la mujer rompe con las asimetrías del poder, se agudiza la violencia hacia ellas. En algunos de los estudios ya mencionados, se demuestra que cuando la mujer trabaja o rompe con los roles estereotipados de género o actúa con mayor grado de autonomía, la prevalencia de la violencia aumenta. No obstante, las relaciones entre estos factores de empoderamiento y el nivel de riesgo de enfrentar cierto tipo o tipos de violencia es variable, diversa y compleja, por lo cual, requiere de mayores y más precisas investigaciones. Esto es interpretado como una pérdida de las fuentes de poder del hombre, de su estatus o de control sobre las mujeres y es vivido por él como una amenaza, en una sociedad profundamente discriminatoria y desigual como la nuestra. Más allá de cómo se puedan relacionar temporalmente estos procesos (empoderamiento y violencia), la importancia del empoderamiento en las mujeres radica en que las dota de mayores capacidades, estrategias y recursos para enfrentar la violencia (Casique, 2008: 249), como una delicada tarea que implica a toda sociedad democrática para propiciar estos cambios que garanticen condiciones de igualdad y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

7. Otras recomendaciones generales de intervención:

7.1. Derivadas de la teoría de género:

- Cuidar de no perpetuar estereotipos sobre los roles y relaciones de género.

Compilación de los principales instrumentos internacionales de derechos humanos de las mujeres. Tercera edición. México: INMUJERES, págs. 44-52.

[77] Fuente: *Ibíd.*

- Desmitificar falsas ideas o mitos sobre la construcción de la subjetividad femenina desde la lógica de la subordinación, desigualdad, discriminación, maltrato psicológico y todo aquello que la violente y viole sus derechos humanos por el hecho de ser mujer.
- Ubicar los mecanismos o lógicas de reproducción de la violencia contra la mujer y que son transgeneracionales, que circulan socialmente a través de creencias, prejuicios, estigmas, símbolos, sentidos y significados del ser mujer o el ser hombre, justificando y perpetuando las asimetrías y abusos del poder hacia las mujeres.

7.2. Derivados de la psicología con perspectiva de género:

- Tener presentes los alcances de la intervención.
- Tener cuidado acerca del significado, importancia y trascendencia de la entrevista, cómo se posicionan el o la entrevistadora y la entrevistada.
- Elegir la opción psicoterapéutica bajo objetivos muy claros de intervención, que se oriente en todo momento desde la perspectiva de género para deconstruir la violencia y ofrecer opciones viables.
- Tener información acerca de la construcción subjetiva del ser mujer y su relación con la violencia de género.

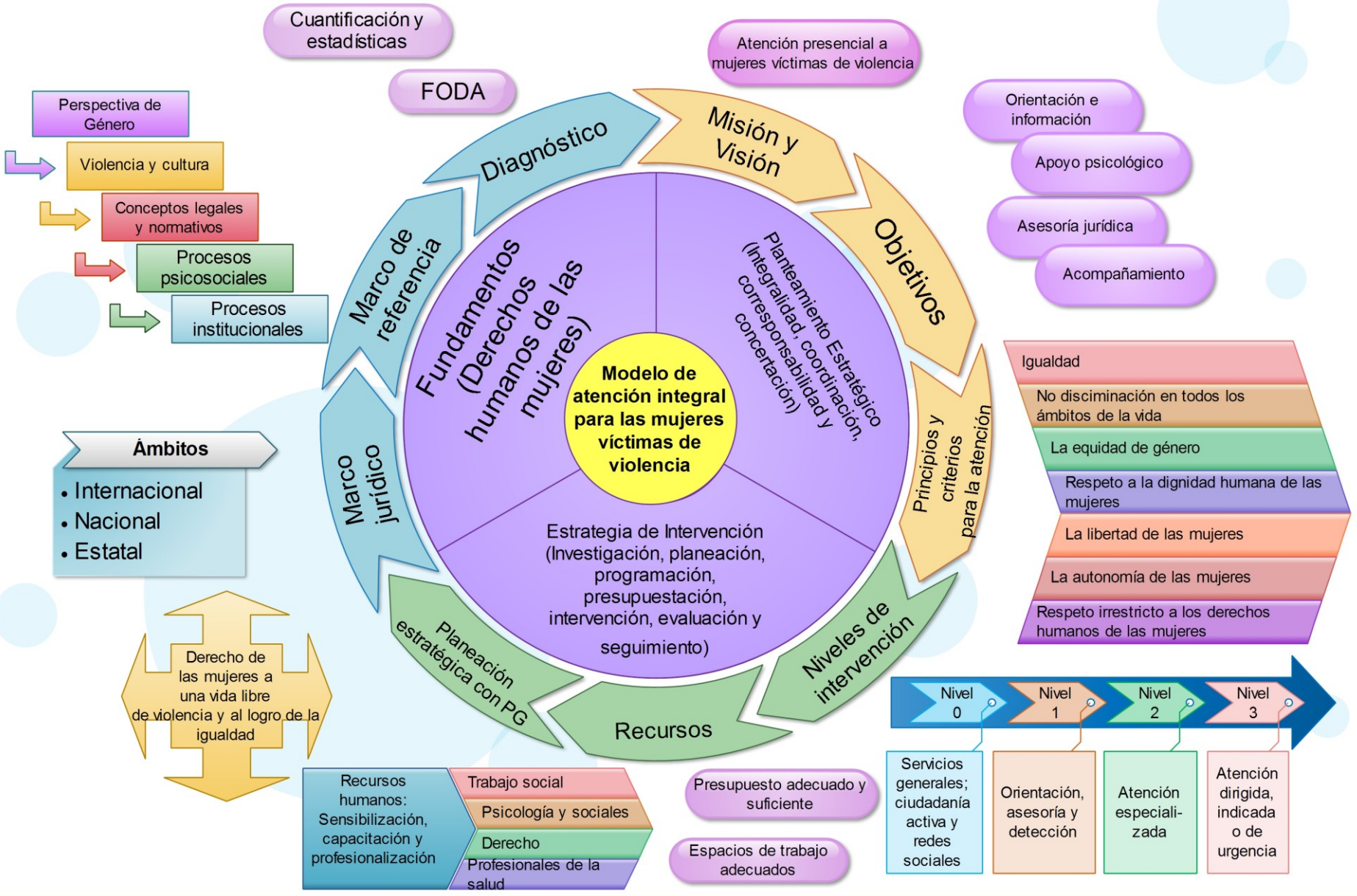
7.3. Derivados del área jurídica con perspectiva de género:

- Acceso a la justicia
- Restitución de derechos
- *Brindar asesoría jurídica y facilitar el acceso de las víctimas a los procedimientos judiciales y administrativos* (R-LEAMVLV, Artículo 13)
- Avanzar en acciones de aplicación de la ley sin dilaciones, que permita abonar en la cultura de la denuncia.

7.4. Con relación al agresor:

- *Las intervenciones necesarias para las personas agresoras deben ser parte del abordaje integral de la violencia.*
- ***LGAMVLV Violencia Familiar, artículo 8-II.*** *Brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina, y los patrones machistas que generaron su violencia;*

8. Fortalecimiento de factores de protección, resiliencia y empoderamiento:

- Personales: Acciones coordinadas y conjuntas tendientes al fortalecimiento de su autoestima, autonomía y empoderamiento.
- Familiares: Fortalecimiento de las redes de apoyo, psicoterapia familiar desde la resiliencia para potenciar los factores de protección.
- Comunitarios y socio-culturales: socialización, educación, cultura, formación, alfabetización y desarrollo de competencias desde la equidad de género, la cultura del buen trato, del aprecio por la diversidad, vida libre de estereotipos, así como generación de espacios seguros, nutricios, protectores, etcétera.

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, DEL MÓDULO DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y ATENCIÓN DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE LAS MUJERES