Modelo Único de Referencia y Contrareferencia para la Detección y Atención de Casos de Mujeres Receptoras de Violencia

AGUASCALIENTES
GOBIERNO DEL ESTADO
IAM
INSTITUTO AGUASCALENTENSE DE LAS MUJERES

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES
MÉXICO

GOBIERNO FEDERAL

Vivir Mejor

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES
Ing. Luis Armando Reynoso Femat
GOBERNADOR DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Lic. Juan Ángel José Pérez Talamantes
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

Lic. Elsa Carolina Guzmán Martínez
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO AGUASCALENTENSE DE LAS MUJERES DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Lic. Paula Isikahua González
SECRETARIA EJECUTIVA

Lic. Gloria Velasco Bonilla
DIRECCIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA

Lic. Daniel Reyes Terán
Lic. Berenice de la Paz López González
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

RED NACIONAL DE REFUGIOS
Mtra. Margarita Guillé Tamayo
Lic. María del Pilar Vallejo Flandes
Lic. Nallely M. Bucio Vázquez
AUTORAS

Psic. Marcela Cardoso
COORDINADORA DE LA EJECUCION DEL PROYECTO MODELO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA EN EL EDO DE AGUASCALIENTES

Lic. Edgar Álvarez Estrada
RESPONSABLE DE LA EDICIÓN

Oscar Oramas
DISEÑO

INSTITUTO AGUASCALENTENSE DE LAS MUJERES
www.aguascalientes.gob.mx/iam

RED NACIONAL DE REFUGIOS
www.rednacionalderefugios.org.mx

Noviembre de 2009

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 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.

ÍNDICE

Presentación **8**
Introducción **10**

PRIMERA PARTE
Modelo de Referencia de Casos de Violencia y Redes de Detección Y Referencia **13**

Capítulo I
Violencia hacia las mujeres: un tema de seguridad y Estado de Derecho en la democracia mexicana **14**
Aguascalientes, un panorama general sobre la violencia de género 14
Teoría del Estado y la violencia hacia las Mujeres 15
Rezagos en el principio de la imparcialidad 17
Criminalidad y riesgo 19
Refugios de protección: Opciones a la violencia que pone en riesgo la vida 20
Hegemonía y roles de género 21
La seguridad y libertad como identidad 23
Mujeres y familias desplazadas por la violencia doméstica y riesgo 25
Marco de nivel de riesgo de mujeres, sus hijas e hijos que viven violencia extrema 27
Importancia de la medición de riesgo de quien vive violencia 27
Nivel de riesgo que enfrenta una mujer que vive violencia, puede estar asociado al nivel de indefensión que presenta 28
Indefensión personal 28
Indefensión social 29
Indefensión en la familia 30
El trabajo de violencia de género implica a mujeres y hombres 30
Nivel de peligrosidad del agresor 31
Perfil del agresor 31
Poder del generador de violencia sobre la víctima 34
Poder real 36
Poder virtual 36
La importancia de obtener el perfil del agresor 37
Medición de nivel de riesgo, necesario en servicios de atención 38

Capítulo II
La referencia de casos **39**
Atención Interdisciplinaria 41
¿Qué es una referencia? 41
¿Cómo saber a que servicios referir? 42
Tipos de referencia de casos 43
Características del servicio de atención 45
Fases del servicio de referencia de casos 46
Tipos de atención en referencia de casos 48
Recomendaciones para guías (líderes) de servicios de referencia de casos 48

Ventajas de la referencia de casos 49
Perfil ético de la referencia 50
Derechos de la usuaria 50
Principales inquietudes de una mujer en el programa de referencia 51
Lineamientos de ética para las instancias participantes en una Red de Referencia 52
¿Cómo lidiar con eslabones disfuncionales? 53
¿Cuándo compartir información? 53
La red de referencia desde una visión sistémica 55
¿Qué es un sistema en relación a una red? 56
Redes sociales y capital social 57
Bondades de una Red de Referencia de Casos 58
Dinámicas de participación 59

Capítulo III
Modelo de referencia de casos 60
Consistencia del Modelo 61
Presentación gráfica del modelo para el Estado de Aguascalientes 63
Descripción de nivel base o cero: ciudadanas y redes sociales de apoyo 64
Descripción del primer nivel: Orientación, asesoría y detección 64
Descripción del segundo nivel: atención especializada 65
Descripción del tercer nivel: protección, seguridad y atención interdisciplinaria especializada 65
Tipos de servicios en referencia de casos 68
Nivel de urgencia 68
Lugar de la atención 68
Nivel de riesgo 69
Puentes de vinculación entre actores 70
Menú de opciones del Modelo de Referencia de Casos de Violencia Familiar del Estado de Aguascalientes 71

Capítulo IV
Cómo armar una Red de Referencia de Casos 72
Habilidades básicas de quienes participan en la Red de Referencia de Casos 73
Detección 73
¿Qué requiere saber una persona que participa en la Red en este nivel? 73
Recepción inicial del caso 74
Recepción en atención especializada 74
Recepción en un refugio 74
Retroalimentación 75
Sistematización 75
Sistema Informático para el Registro y Seguimiento de la Operación de los Centros de Atención y prevención Integral a la Violencia de Género (SISCAPIV) 76
Indicadores 77

Sistema de Factores de Riesgo 77
Instituciones que participan en la adopción del Sistema de Factores de Riesgo 77
¿Qué acciones permiten el Sistema de Factores de Riesgo? 78
Indicadores 78
Flujo de Referencia 79
Etapas del proceso de referencia de casos a refugios 79
Características de un Refugio 81
¿Qué no es un refugio? 81
Perfil para ingresar a refugio 81
Perfil de no candidata 82

Capítulo V
Propuestas de protocolos de referencia de casos 83

Información sobre los Protocolos 83
Protocolo de referencia de centro de atención especializada en violencia familiar a refugio 83
Protocolo de atención para casos de violencia familiar no perfil a refugio 85
Protocolo de traslado de casos de alto riesgo 86
Protocolo de atención y referencia de casos de alto riesgo de una Instancia no especializada en violencia familiar a centro de atención especializado 89
Protocolo de Trabajo Social 90
Protocolo de Asesoría Jurídica 97
Protocolo de Asesoría Psicológica 104

SEGUNDA PARTE
Herramientas y conocimientos básicos para quienes prestan servicios de atención, protección y referencia de casos 112

Guía de detección de tipos y niveles de violencia 113
Diferencia entre violencia y agresividad 113
Tipología de la violencia 114
Violencia familiar 116
Tipos de la violencia 119
Violencia física 121
Violencia sexual 123
Violencia económica 127
La progresión de la violencia 127
Ciclo de la violencia 132
Diagnosticar la violencia familiar 137
Síndromes asociados a la violencia familiar 138
Identificación del tipo y nivel de violencia 144

Instrumento de evaluación para candidatas a refugio **156**

Sistematización de la experiencia **171**
Conclusiones **177**

ANEXOS **180**
Mapa de servicios 181
Menú de Instituciones de servicios de detección y atención a la violencia en el Estado de Aguascalientes 182

Presentación

Considerando que la violencia contra las mujeres es un grave problema de Derechos Humanos y de Salud Pública, se ha hecho necesario abordarlo de una manera institucionalizada y profesional que permita la erradicación de la violencia desde su condición estructural, funcional y personal.

Con la publicación en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes del Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia de Género contra las Mujeres el 15 de junio de 2009, el Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM) tienen como uno de sus rubros prioritarios, la generación de mecanismos de coordinación interinstitucionales que garanticen el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

En este tenor y en su carácter de Coordinador General del Consejo Estatal para la Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia de Género contra las Mujeres, el IAM, con la finalidad de promover servicios especializados para la atención y protección de las víctimas de violencia, que permitan su incorporación plena en todos los ámbitos de la vida, ha desarrollado el ***Modelo único de referencia y contra referencia para la detección y atención de casos de mujeres receptoras de violencia,*** estrategia que permite fortalecer la vinculación interinstitucional entre las dependencias de los tres niveles de gobierno y mejorar de forma sustantiva la actuación institucional en situaciones de violencia de género.

El presente documento, viene a coadyuvar al cumplimiento del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, al permitir homologar los procesos de atención a mujeres receptoras de violencia y la generación de una red de referencia y contra referencia entre las dependencias de la Administración Pública del Estado y organismos de la sociedad civil involucrados en la materia.

De igual manera, se incluye un apartado sobre el Sistema de Informático de factores de Riesgo, que permite el seguimiento e identificación de los Factores de riesgo que marca en su Artículo 26 fracción VI el Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Aguascalientes y que permite, la vinculación interinstitucional entre las diversas dependencias para la solicitud, expedición, adopción y ejecución de las órdenes de protección, facilitando la identificación de situaciones de riesgo y vulnerabilidad, permitiendo salvaguardar la integridad y derechos de las mujeres, así como de sus hijos e hijas

Agradezco, el interés y compromiso de las distintas dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes, que participaron en la implementación de este modelo, por contribuir a crear una mejor sociedad para todas y todos. Agradezco también, a los y las profesionistas que asistieron a las capacitaciones impartidas, por su disposición y por enriquecer este trabajo con su experiencia y profesionalismo.

Con esta publicación, el Gobierno del Estado de Aguascalientes, encabezado por el Ing. Luis Armando Reynoso Femat, reafirma su compromiso por construir los espacios de inclusión de las mujeres en la vida pública como una prioridad en la agenda gubernamental y, por ende, establecer los mecanismos institucionales a fin de abordar la problemática de las mujeres en el Estado

Lic. Elsa Carolina Guzmán Martínez
Directora General de Instituto Aguascalentense de las Mujeres

INTRODUCCIÓN

El presente Modelo de Referencia de Casos se implementó en el Estado de Aguascalientes debido a la necesidad de contar con estrategias y herramientas más eficientes que permitan la detección oportuna de casos de víctimas de violencia familiar para lograr la práctica eficaz en la atención.

Una adecuada detección de necesidades de atención de una mujer y sus hijas e hijos que viven violencia; la evaluación del tipo de intervención; la propuesta de la variedad de opciones que tiene una mujer para salir adelante y, así, poder revertir las secuelas; y la situación de violencia en la que vive. Todos los anteriores son elementos necesarios que deben tomar en cuenta los Prestadores de servicios para dar una atención con calidad, que realmente cubra las necesidades especificas de cada usuaria y de su familia.

Satisfacer las múltiples necesidades de cada familia, en situación de violencia, estará asociado a una Red de Referencia de Casos.

Este modelo se compone de dos etapas:
En la primera etapa, Margarita Guillé hace una enunciación de aspectos teóricos que dan cuenta del por qué y el cómo de la violencia ejercida principalmente hacia las mujeres, sus hijas e hijos, y la responsabilidad del Estado sobre el tema. Aborda también el marco de riesgo e indefensión de la víctima, el perfil del agresor y su nivel de peligrosidad. En materia de referencia de casos, toca los aspectos básicos: sus características, diferentes tipos de referencia, cómo armar una Red de Referencia de Casos y detalla cómo interactúan las instancias en circuitos, eslabones y núcleos.

La segunda etapa que a su vez se conforma de tres documentos: 1) una Guía Teórico Práctica sobre tipos y niveles de violencia, en la cual Nallely Bucio expone conceptos básicos sobre violencia, sus definiciones e instrumentos para medirla — creados por expertos en el tema—, gráficas, instrumentos y propuestas para abordar la intervención de la violencia familiar con la mujer o familia que la vive; 2) también se presenta un “Instrumento de Evaluación para Candidatas a Refugio”, elaborado por Pilar Vallejo, que permitirá a quienes prestan servicios, identificar las necesidades de atención de la mujer, sus hijas e hijos, y si dentro de éstas se encuentran las de protección y seguridad; 3) finalmente, como último documento, se incluye un Menú de Instituciones que atienden el problema de violencia familiar en el estado de Aguascalientes, con datos necesarios, como horarios de atención y teléfonos, lo que llamamos Menú de Opciones que se complementa con un Mapa de Servicios del Estado de Aguascalientes, coloreado por niveles de especialización en la atención de cada municipio.

La estrategia a seguir estará diseñada para satisfacer el máximo de necesidades de cada usuaria; quienes prestan servicios, le mostrarán una serie de alternativas de servicios de atención a la violencia y la referirán a la opción

que ella considere más adecuada en ese momento, según sus intereses y necesidades. Lo sobresaliente, de este instrumento, es que el servidor podrá cumplir con su misión y, en colaboración con otras instancias afines y colegas, se dará una solución conjunta y satisfactoria a problemas tan complejos.

Esta publicación reúne un primer esfuerzo por documentar la implementación del Modelo de Referencia de Casos elaborado por la Red Nacional de Refugios en el Estado de Aguascalientes. En el Texto se encuentra la experiencia y reflexiones de las instancias involucradas, durante la realización de este proyecto. Confiamos en que este trabajo podrá ir madurando con el tiempo y siente las bases de una mejor detección de casos de violencia y referencia, a fin de que, cada vez, más mujeres cuya vida está en peligro por la violencia basada en género, encuentren servicios eficaces de atención y protección.

Es importante señalar que el reto de implementar un Modelo de Referencia de Casos Aguascalentense surgió de la visión de la Licenciada Elsa Carolina Guzmán, Titular del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, a fin de generar una sinergia en conjunto con la RNR para avanzar en el acceso a la atención y a la justicia para casos de violencia, así como para contribuir a que llegue el día de su erradicación, de tal modo, se presenta ahora el *Modelo único de referencia y contra referencia para la detección de casos de mujeres receptoras de violencia*, pero esta ardua labor no será una realidad sin la participación y el esmero de cada uno de los prestadores y prestadoras de servicios aguascalentenses de atención a la violencia familiar.

Por esta razón agradecemos a:

Instituto Aguascalentense de las Mujeres, a las diversas entidades y dependencias del gobierno del estado de Aguascalientes, al Sistema DIF estatal y a los DIF municipales, así como a las instancias municipales de las mujeres.

Mujer Contemporánea Refugio para mujeres y sus hijas e hijos que viven en situación de violencia de alto riesgo del Estado de Aguascalientes, representado por su Directora la Mtra Roxana D´Escobar y su equipo de trabajo Erika Nataly Ávila Hernández, Liliana Muñoz Andrade.

Agradecemos a las y los colaboradores de la Red Nacional de Refugios.
que de alguna forma contribuyeron para la realización de esta publicación, la compilación de sus materiales, la realización de los talleres, la sistematización de evaluaciones, la elaboración de carpetas, la elaboración de presentaciones, la realización de trámites administrativos y jurídicos, informes, etc.

Agradecemos a las y los colaboradores de la Red Nacional de Refugios que de alguna forma contribuyeron para la realización de esta publicación, la compilación de sus materiales, la realización de los talleres, la sistematización de evaluaciones, la elaboración de carpetas, la elaboración de presentaciones, la realización de trámites administrativos y jurídicos, informes, etc.

Roxana D´ Escobar, Rosalba Núñez, Sergio Alcántara, Erika Silva, Sandra Valencia, Juan Pablo Alva, Verónica Ochoa; a todas y todos ellos, gracias.

PRIMERA PARTE

MODELO DE REFERENCIA DE CASOS DE VIOLENCIA Y REDES DE DETECCIÓN Y REFERENCIA

MARGARITA GUILLÉ

CAPITULO I

Violencia hacia las mujeres: un tema de seguridad y estado de derecho en la democracia mexicana

Aguascalientes, un panorama general sobre la violencia de género

Aguascalientes ha cambiado mucho en las últimas dos décadas; sin embargo, perder la vida en un estallido violento familiar, continúa siendo un riesgo bastante común para las mujeres mexicanas del siglo XXI. Aunque la violencia hacia las mujeres no es un problema exclusivo de este estado, ni siquiera del país –pues los agresores de mujeres y violadores de sus derechos existen en todo el mundo–, a México le falta reducir los índices de homicidios y las consecuencias de la violencia extrema.

En el país, cada día son asesinadas cuatro niñas y mujeres, además de que catorce más pierden la vida como consecuencia de las lesiones y secuelas de la violencia doméstica y familiar. Se estima, entonces, que son alrededor veinte vidas perdidas diariamente por situaciones de violencia de género. El Estado Mexicano intenta definir hoy una política pública articulada a la *Ley General de Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres*, aprobada en 2007 y que fue aprobada por el Congreso de Aguascalientes el 15 de Octubre de 2007 como *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado Libre y Soberano de Aguascalientes*. De acuerdo con la ENDIREH 2006 dicho estado reporta una mayor presencia de violencia física y sexual que lo que reportan en el conjunto del país, es decir, 10.4% y 6.9% respectivamente.

La violencia contra las mujeres, se sigue manifestando en un índice alto, 7 de cada 10 mujeres mayores de 15 años refiere haber vivido al menos un incidente violento a lo largo de su vida. Aguascalientes por la proporción de mujeres maltratadas a lo largo de su relación, ocupa el quinto lugar con incidentes de violencia (70.6%) entre las entidades federativas, situándolo arriba de la media nacional de 67%. La violencia hacia las mujeres se presenta con la misma intensidad tanto en el ámbito rural como en el urbano.

A nivel Nacional el 67% de las mujeres de más de 5 años han sufrido violencia comunitaria, familiar, patrimonial, escolar, laboral y de pareja. Respecto a la violencia en el ámbito comunitario, el 44.11% de las mujeres reportaron incidentes. Por estado conyugal de las mujeres, se obtiene que el 41.10% son casadas, el 53.55% alguna vez fueron unidas y el 36.07% son solteras. El principal tipo de violencia que sufren las mujeres en Aguascalientes es la emocional con 39.8%. Situando al estado en séptimo lugar superando el índice de la media nacional que es de 23.4%, ocupa el octavo lugar a nivel nacional

con incidentes de violencia económica con 25.7%, superando la media nacional 23.4%, el 14° lugar con incidentes de Violencia Física con un 17.8%. En cuanto a la Violencia Sexual, ocupa el 8° lugar, rebasando también la media nacional con 9.8%. Dichos datos fueron extraídos del *ENDIREH 2006 Aguascalientes.*

- Las mujeres que alguna vez estuvieron unidas son las que expresan con mayor frecuencia la incidencia de actos violentos.
- De manera consecutiva, se encuentran las mujeres casadas o unidas.
- Las mujeres solteras reconocen, en menor grado, incidentes de violencia.
- El 8.48% de las mujeres que alguna vez estuvieron unidas, argumentan haber sufrido violencia patrimonial.
- El 5.63% corresponde a mujeres casadas o unidas
- El 3.09% a mujeres solteras.
- Los incidentes de violencia son más frecuentes en mujeres jóvenes, que en mujeres maduras o/y de edad avanzadas.[1]

En el Instituto Aguascalentense de las Mujeres, se han dado cuenta de que los esfuerzos se diluyen y se pulverizan, entre unos y otros, si no se tiene una visión integral para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia hacia las mujeres. Este Modelo de referencia y contrarreferencia de Casos, es un esfuerzo importante para agrupar acciones, estrategias y servicios de atención a las mujeres que viven violencia en todo el estado. Su intención es articular los servicios en una Red Estatal de Servicios, que permita mejorar la atención y optimizar el tiempo de respuesta acertada para una mujer que vive en situación violencia.

Según estudios como la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones (ENDIREH) 2006, se observa que la violencia física y sexual, considerada de las más graves por sus secuelas en la calidad de vida de las personas es, en el estado de Aguascalientes, de alta magnitud.

En este sentido, el trabajo que se resume en este texto, es finalmente el producto de un Estado consciente del papel fundamental, de la naturaleza de cualquier Estado: garantizar la seguridad y la libertad de sus habitantes.

Teoría del Estado y la violencia hacia las Mujeres

El Estado, como tal, tiene su origen en la búsqueda de seguridad para los habitantes de un mismo territorio reconocido como Estado Nación. Para poder satisfacer esa necesidad básica, las ciudadanas y ciudadanos otorgan el poder a las instituciones del Estado para que sea la instancia que legítimamente pueda usar la fuerza en aras de preservar la paz y garantizar la seguridad entre sus habitantes. Es también el Estado quien ejerce sanciones y castigos cuando

[1] INEGI. *Panorama de violencia contra las mujeres ENDIREH 2006Aguascalientes.* P. 2-5.

la conducta de sus habitantes viola el consenso de normas y leyes establecidas para la convivencia pacífica y ordenada entre las y los ciudadanos.

Un Estado de Derecho es justamente ese espacio en el que los derechos de las personas que habitan un mismo territorio están garantizados, donde priva la legalidad y la sanción a quienes incumplen la ley.[2] En México, aunque la Constitución y la firma de tratados internacionales garantizan los derechos de las mujeres, hay alrededor de 130 mil mujeres que viven en estado de violación recurrente de sus derechos fundamentales y, en consecuencia, en un *estado de excepción*. Son mujeres recluidas en espacios pequeños, privadas de la posibilidad de decidir sobre aspectos básicos de su vida, privadas de la libertad de manera temporal, sin juicio previo, aprisionadas en el espacio privado al que no tiene acceso el Estado. Mujeres detenidas en el ámbito de su hogar sin haber cometido delito alguno o, al menos, no evidente y no juzgado. En ese lugar viven torturas, maltratos, vejaciones, insultos, violaciones sexuales, etc. Esas mujeres carecen, la mayoría de las veces, de los medios ideológicos y económicos que les permitan salir de manera definitiva de esa situación de reclusión, dependencia, abuso y violación de sus derechos. Sus derechos son exigibles, pero el desconocimiento de éstos aleja, de ellas, esa posibilidad.

El Estado no puede intervenir en el ámbito privado, y cuando lo ha hecho ha sido con torpeza y desacierto. Tradicionalmente, la construcción de la democracia implicó también poner límites al Estado en la vida privada de los ciudadanos, así, los sucesos que en el espacio privado ocurrían, no eran reconocidos como delitos aunque lo fueran. ¿Es posible imaginar los derechos universales e inalienables de las personas en espacios universales, es decir, en todas partes? ¿Debemos permitir la existencia de sitios constituidos en territorios de excepción? ¿Sería el ámbito doméstico un espacio de garantía y exigibilidad de derechos o de exclusión, de los mismos, con toda impunidad y, a veces, sin testigos? La posibilidad de perseguir y condenar los delitos de violencia y abuso en el ámbito privado, doméstico o familiar son muy recientes. De acuerdo al Tratado Marco de Seguridad Democrática, la seguridad es un derecho fundamental de las personas a vivir sin temor respecto a su integridad personal y la de sus bienes, y su ejercicio pleno pasa necesariamente por la participación decidida de los distintos poderes de la nación y sus instituciones.[3] Es, por tanto, obligación del Estado garantizarla. Para ello se requiere del fortalecimiento de las instituciones democráticas, la erradicación o dinamización de aquellas autoritarias y no transparentes, así como un cambio de paradigma que erradique las ideas y estereotipos vigentes de las mujeres y

---

[2] Estado de derecho es un concepto en el que se asocia el uso de la fuerza pública al derecho, al marco legal y normativo. Se concibe ligado a las normas, a la división de poderes del Estado y, especialmente, a los derechos fundamentales de las personas. Las actuaciones de quienes laboran en las distintas instituciones representadas en los poderes en que se divide el Estado, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, deben promover, procurar y resguardar los derechos fundamentales de las personas y, por lo tanto, de las mujeres. "La división de poderes es un mecanismo fundamental para proteger las libertades individuales que caracterizan al Estado constitucional". Miguel Carbonell y Pedro Salazar *División de poderes y régimen presidencial en México,* UNAM 2006, p. 3.

[3] Género y Seguridad Ciudadana, Nicaragua, 2004, p 68.

los hombres que contribuyen a la desigualdad y a la prevalencia de una violencia con grandes dosis de clandestinidad e impunidad.

Los expertos refieren que son el principio de *legalidad* y el principio de *imparcialidad,* dos precondiciones básicas para que un Estado Constitucional pueda garantizar la libertad de sus habitantes.[4] Sin embargo, la violación de derechos y la cantidad de mujeres que viven en un estado de excepción, donde las leyes y libertades no se respetan, ponen a prueba la naturaleza misma del estado y cuestionan de fondo *el principio de imparcialidad,* puesto que siendo escandaloso el número de abusos, los poderes no han logrado encontrar mecanismos eficaces para aterrizar el estado de derecho en todos los territorios públicos y privados del país.

Rezagos en el Principio de imparcialidad

Para muchos, el objetivo de un Estado de Derecho es garantizar las libertades básicas frente al poder público. Algunos analistas contemplan las relaciones entre las ciudadanas y ciudadanos como indicadores del estado de derecho también. Sin embargo, casi siempre se circunscriben a la esfera económica de una sociedad, y no a las relaciones de género y la dinámica que se da dentro de una institución tan amplia como la familia.

Los datos de violencia ejercida hacia las mujeres, hablan de una serie de relaciones contextualizadas en el ámbito privado, en las que se ejerce el poder de una manera desigual e inequitativa. En las que el *poder* entendido según Max Weber, como "la capacidad que tiene un sujeto (o grupo de sujetos) para condicionar el comportamiento de otra persona o grupo",[5] se usa para someter, privar de libertad, negar la participación política y violentar la vida pública y los derechos de las mujeres. Este uso y abuso del poder, poder simbólico, de facto y hegemónico, impacta necesariamente la vida pública y privada de las mujeres, en tanto representa un uso indebido del poder, se convierte en violencia.

Para Jacqueline Peschard, la política se define en los espacios de la sociedad en las que se organiza el poder. Es, por tanto, el lugar en el que se "adoptan las decisiones que tienen proyección social, es decir, donde se define cómo se distribuyen los bienes de una sociedad, dicho de otra forma, lo que le toca a cada quien, cómo y cuándo", en ese sentido el espacio privado se vuelve también espacio político.[6] En otro contexto, Miguel Carbonell y Pedro Salazar, refieren que el poder político coexiste con otra clase de poderes, como el *poder ideológico*. Se trata de estructuras y fuerzas que tejen el tramado que sostiene, de cierta manera, el orden social que cruza por las dinámicas de las personas entre los ámbitos públicos y privados, y que no se sustentan en los poderes del Estado de Derecho, sino en la tradición.

---

[4] Miguel Carbonell *Op. Cit,* p. 13.
[5] *Género y Seguridad Ciudadana Op. Cit. P66*.
[6] Jacqueline Peschard, *La Cultura Política Mexicana,* IFE.

Algunas especialistas se han referido a esto como la hegemonía del poder masculino, porque con su pensamiento y reglas se ha construido la realidad. Esa hegemonía nos ha llevado a tener en México territorios privados con ausencia del Estado de Derecho, carencia de garantías individuales y familias expulsadas de sus hogares, desplazadas por los índices de abuso y riesgo que enfrentan dentro de las cuatro paredes para poder salvar la vida. Según reportes de Estados Unidos, de todas las mujeres y niñas o niños sin hogar, más de la mitad lo están por haber escapado de ese sitio por situaciones de violencia familiar.[7] En México se estima que el 90% de los niños y niñas en situación de calle han huido de las múltiples violencias vividas en el hogar.[8]

Sólo un Estado deficitario en la equidad y en el acceso a derechos de las mujeres, explica por qué en el año 2004, 1,205 mujeres fueron asesinadas como parte de la violencia basada en la discriminación de género y miles de mujeres más viven en riesgo inminente de ser asesinadas. Según los datos de un estudio realizado por la Comisión para Feminicidios del Congreso, cuatro mujeres son asesinadas diariamente y 16 pierden la vida como resultado de la secuela de lesiones y daños crónicos de violencias graves no atendidas.[9]

El nivel de riesgo que enfrentan las mexicanas ante la ausencia de un Estado de Derecho que redefina las reglas del juego democrático y neutralice o equilibre el *poder ideológico* de facto, hace indispensable el replanteamiento de las condiciones con las que se mida el avance de nuestra democracia. Un país como México no puede llamarse democrático si el 60% de las mujeres afirma vivir con violaciones a sus derechos por violencia en sus hogares. Un país con tal magnitud de abusos entre sus ciudadanos, verá seriamente minada su economía por las secuelas de la violencia: ausentismo laboral, atención a discapacidades y lesiones, disminución del patrimonio familiar. También verá mermado el desarrollo nacional por el impacto que la violencia tiene en la seguridad y libertad, como condición elemental para el desarrollo de las personas y de los pueblos.

Este *poder ideológico*, basado en una cultura patriarcal y machista, discrimina, vulnera, segrega y violenta a las mexicanas en todos los ámbitos, pero fundamentalmente en el privado. Ahí, paradójicamente, las y los ciudadanos enfrentan más riesgos y se cometen más delitos en contra de su persona con toda impunidad. Los delitos que se comenten en el ámbito privado violan también la Constitución y tratados internacionales, pero ponen en duda la calidad de la democracia que tenemos, toda vez que una democracia constitucional exige, por definición, la aplicación del principio de

[7] Género y Seguridad Ciudadana. Policía Nacional de Nicaragua, Nicaragua 2004.
[8] Revista Mujer Contemporánea, No.48, 2004.
[9] Comisión para el Feminicidio en México, Investigación sobre feminicidio, 2005, y aseveración de Josefina Vázquez Mota siendo Secretaría de Desarrollo Social, en el programa Zona Abierta de Televisa, 2005.

imparcialidad.[10] Así, México se encuentra por debajo de otras naciones democráticas en la aplicación del Estado de Derecho con apenas una puntuación del 46%, según el índice de sociedades libres.[11] Aunque estos datos no están cruzados por una perspectiva de género, son útiles para reflexionar sobre el propio estado de la democracia mexicana, e instalan dudas serias sobre su calidad. Cuando el principio de imparcialidad con el que deben operar los poderes de la nación se garantiza sólo de manera transitoria y discrecional, las libertades de las que gozan sus ciudadanos y ciudadanas están en riesgo, ya que se garantizan de manera intermitente en lugar de garantizarse siempre, especialmente cuando los derechos se violan en el espacio ampliamente ocupado por las mujeres, el doméstico, a cuyas labores de manera exclusiva se dedica el 50% de mexicanas.

El Estado de Derecho debe, entonces, considerar los *derechos universales en espacios universales.* Un Estado que permite que poderes de facto generen territorios de excepción, donde no haya más ley que la de un hombre que ejerce su autoridad simbólica, arraigada en una herencia de exclusión y de privilegio para los hombres, desde el cual es posible abusar, golpear, sancionar, humillar y violar, con impunidad y sin registro consecutivo, es un Estado en proceso de maduración. Es cierto que durante mucho tiempo se consideró al problema de la violencia como un asunto privado de carácter casi individual, sin embargo, conforme las cifras y los reportes de encuestas lo indican, la realidad es que la violencia hacia las mujeres es una especie de epidemia, por cuyas consecuencias y extensión, se urge al estado a intervenir sin extralimitarse en sus funciones. Deconstruir el sistema patriarcal y generar políticas públicas afirmativas, es un buen principio. Garantizar la salud y seguridad de las personas apoyando iniciativas concentradas en ésto, es otro paso fundamental. Permitir el acceso a mujeres en la toma de decisiones, en los tres niveles de gobierno, y en los tres sectores que la división de poderes genera, es indispensable para replantear el sistema político y adecuarlos a la necesidad real del 50% de la población, las mujeres. Por ello, el Estado Mexicano debe replantear el *principio de la imparcialidad*.

Criminalidad y riesgo

Aunque la violencia y riesgo que viven las mujeres, por la violencia basada en género, no es privativo de México, sino que parece ser un patrón aun presente en todo el mundo, lo que sí es significativo es que los riesgos que asumen las mujeres y el *costo de ser mujer*, en un país como México, es más alto que en otras democracias liberales. Esto responde a la debilidad de las instituciones que garantizan la seguridad e imparten justicia y, sobre todo, a la presencia extendida del crimen organizado que recrudece las secuelas de violencia para las mujeres que están ligadas sentimentalmente con hombres vinculados a la

[10] Según la Declaración de los Derechos del Hombre, pronunciada en Francia en 1789, “Toda sociedad en la que no está asegurada la garantía de derechos, no tiene Constitución”.
[11] Indice Freedom House, Indice Kaufmann- Banco Mundial, ambos citados en un estudio realizado por CIDAC.

delincuencia. La corruptibilidad del país sigue siendo alta y la confiabilidad en las instituciones que imparten justicia y brindan seguridad llega apenas al 22% de la población.[12] Un reflejo de esto es que sólo el 25% de los delitos se denuncia[13] y sólo 4 de cada cien presuntos responsables son presentados ante la justicia.[14]

En México no tenemos datos desagregados para el tema de violencia doméstica, pero la experiencia de otros países nos dice que la mayor parte de las mujeres no denuncia la violencia que vive. En Estados Unidos, por ejemplo, solo una de cada cien mujeres que sufren violencia física, o golpes, reporta judicialmente el abuso vivido.[15] Sistemas efectivos de protección, traslados seguros de las víctimas y el apego real a las órdenes de alejamiento para los agresores, podrían convertirse en un avance en el tema.

Refugios de protección: Opciones a la violencia que pone en riesgo la vida

Según los datos de la Secretaría de Salud, una de cada mil mujeres estaría enfrentando una situación de riesgo extremo por la violencia basada en género. Esto es, que estarían enfrentando severos daños a su salud como para poner en riesgo la vida. Muchas de estas mujeres son desplazadas y expulsadas del ámbito que tradicionalmente ha sido su dominio o territorio, su casa, el hogar en el que viven, para salvar su vida, la de sus hijas e hijos, o para evitar lesiones de mayores consecuencias.

Los Refugios de protección y atención a mujeres que viven violencia y riesgo, son hasta ahora la alternativa más eficaz y confiable para atender estos casos. Su nivel de atención, profesional y articulado, representa el espacio en el que se restituyen las garantías individuales de las personas, y los derechos fundamentales de las que fueron excluidas de manera intermitente en el ámbito del hogar. Los servicios de los Refugios "están diseñados para facilitar el inicio de procesos de mayor autonomía para las víctimas y la interrupción del ciclo de la violencia."[16] Los Refugios por su configuración, requieren un trabajo en red, que se teje con las instituciones de salud, la Academia, seguridad y justicia, y con las organizaciones de la sociedad civil ligadas al tema de la violencia, entre otros. Esas mujeres que viven en un estado de excepción debieran tener acceso a la instauración del Estado de Derecho en sus vidas y espacios en los que habitan, pero, sobre todo, tener la posibilidad de acceder a un estado de bienestar, con políticas afirmativas estructuradas y claras.

---

[12] Encuesta Nacional sobre Valores Democráticos, Secretaría de Gobernación, 2003.
[13] Encuesta sobre Victimización, ICESI, 2001.
[14] Cuadernos de Estadísticas Judiciales, citado en un estudio sobre Estado de Derecho realizado por CIDAC en 2002.
[15] Modelos de Sesiones de Capacitación sobre Violencia de Género, Minnesota, Universidad.
[16] Género y Seguridad Ciudadana, p. 110.

Los Refugios de protección son lugares donde se restaura el Estado de Derecho para esas familias o mujeres que han vivido en un régimen de excepción de sus derechos y violaciones recurrentes en su hogar.

Hegemonía y roles de género

El poder hegemónico de la fuerza y de las normas que regulan socialmente al *bien común* han sido diseñadas generalmente desde el Estado. Incluso, la misma definición de *bien común*, de *bienestar social* y del *deber,* son términos acuñados desde el imaginario masculino y su propia representación de la realidad y, con frecuencia, atiende los privilegios históricamente asignados al sexo masculino y al supuesto carácter de servicio, de obediencia de las mujeres, y el control que sobre ellas y su sexualidad debe ejercerse.

Actualmente vivimos en un estado democrático en México, sin embargo, los deberes y roles no se han democratizado del todo, quizás porque tampoco lo han hecho las instituciones paralelas al Estado, como la propia familia. Así, hoy convivimos con roles híbridos, tejidos en un entramado social que, por una parte, no mejora la seguridad de las mujeres sino por el contrario, aquellas que trabajan fuera de casa, conviven con mayores situaciones de maltrato por parte de sus parejas que aquellas que no trabajan; además se enfrentan con excesivas cargas laborales por la responsabilidad casi única de asumir la limpieza del hogar y la educación de las hijas e hijos, que se suman a la carga de su trabajo en el sector productivo. Así pues, las mujeres ocupan sólo el 20% de mandos medios y directivos, el 80% está insertada en los niveles más bajos de la economía y la política, por lo tanto, tienen acceso a bajos salarios y poca posibilidad de incidencia pública.

La construcción social en la que nos insertamos, distingue claramente los roles que corresponden a los de un “hombre” y los relativos a una “mujer”, y otorga cierta flexibilidad para que las mujeres se desempeñen en tareas antes asociadas sólo al género masculino como la política, o la economía, sin embargo, la participación de los hombres en las tareas domésticas no ha ido a la par, ha sido mucho más lenta que la incorporación de las mujeres a la vida productiva.

Habría que decir que, tradicionalmente, los roles y funciones ligadas a lo masculino se representan en el terreno de lo público, donde sus actividades producen, casi sin excepción, reconocimiento, valor, prestigio y dinero. Incluso, actividades que pueden transgredir el orden moral establecido o perturbar la paz, pueden retribuirles prestigio o respeto.[17]

[17] Algunas de las actividades prácticas para ejemplificar esto son adulterio, tener varias parejas a la vez, sobrepasar los límites de ingesta de alcohol, competir en los autos violando límites de velocidad, golpear y pelearse con otros varones, usar armas, romper objetos o aventarlos, usar drogas, matar a alguien, violar a una mujer, vejarla o humillarla, especialmente cuando se trata de bandas o de ciertos sectores de grupos armados, como el ejército.

Las funciones y roles que se ligan tradicionalmente a las mujeres, en contraste, están íntimamente ligadas al universo de lo doméstico y, al haberse reproducido en un espacio privado, pasaron de funciones o actividades a obligaciones que, con el tiempo, perdieron su valor. De esta manera, las actividades domésticas a las que las mujeres han sido confinadas, no generan prestigio, dinero o reconocimiento institucional, sino que son más bien concebidas por muchos como una serie de funciones y actividades implícitas a la *naturaleza femenina*. Es tan fuerte la asociación de dichas actividades que, por lo regular, una mujer carece casi totalmente de la posibilidad de decir "no" a ese rol, por el contrario, debe asumirlo y desempeñarlo con frecuencia a satisfacción de un tercero que, casi siempre, será su padre, pareja o hermano. El incumplimiento de las tareas asociadas a este rol, que van desde la limpieza, compra y preparación de alimentos, hasta la crianza y educación de los hijos e hijas, pueden desencadenar una reprimenda, humillaciones, maltrato y violencia.

La violencia está en el ámbito privado y es ejercida ampliamente por quien históricamente posee una figura de autoridad en el espacio doméstico, el varón de la casa, y éste posee, de manera tácita que no legítima, el uso y abuso del poder que le da la construcción social desigual e inequitativa que tenemos en nuestro país. Esta situación de inequidad pone al hombre en una posición privilegiada, tanto de autoridad como del ejercicio de la fuerza, y le otorga privilegios como cooperar poco en la distribución de roles y tareas para construir el ámbito privado. De manera que él llega a casa para recibir el fruto del trabajo de la mujer, bajo la premisa de que las mujeres están ahí para servir a satisfacción. Lo anterior explica por qué más del 90% de mujeres en el mundo desempeñan labores domésticas, y en México el 50% de las mujeres se dedican exclusivamente a las tareas del hogar.[18]

El nivel de compromiso y lealtad que algunas mujeres otorgan a sus parejas, producto del entendimiento de su papel en la relación, ha contribuido a que muchas de las mujeres en prisión hayan ingresado como producto de la denominada *solidaridad moral* con el compañero o marido en actividades ilícitas. Mujeres en la cárcel están ahí por haber sido cómplices solidarias de los negocios de sus maridos.

Mucho se ha debatido en torno a la participación del Estado en la vida privada de sus ciudadanas y ciudadanos, es decir, en la definición de la frontera que divide lo público y lo privado. Lo público, entendido como el ámbito de interés para todos, y lo privado, generalmente asociado a las empresas y a las familias, entre otras instancias. Aún no es posible encontrar una respuesta precisa, sin embargo, las cifras de lo que sucede en lo privado, en las familias, hacen pensar que es urgente una redefinición de las reglas del juego, de la intervención del Estado, tanto en lo privado como en lo público.

[18] Encuesta Nacional sobre las Dinámicas de Relaciones ENDIREH, 2003.

La violencia de género no se explica, por supuesto, desde un solo ángulo, sino que es multifactorial y cruza transversalmente por diversas esferas de la sociedad. La combinación de factores de riesgo y la presencia múltiple de éstos, son determinantes en el nivel de vulnerabilidad que enfrenta una mujer. El papel del Estado es, en estos casos, el de generar un clima propicio, condiciones sociales mínimas de rechazo a la violencia hacia las mujeres y visibilización de la sanción a los hombres que abusan de ese poder.

Investigadoras del tema de violencia han logrado identificar diversos factores que incrementan el riesgo para que una mujer experimente violencia en su vida de manera recurrente. La modificación de valores hegemónicos y de las reglas del juego inequitativas desde el Estado, enviaría señales claras para facilitar las relaciones equitativas en lo privado. En otras palabras, la modificación de las estructuras de poder y del reconocimiento a la participación en el ámbito de lo público a las mujeres, permitiría por mucho reconfigurar el espacio privado. A final de cuentas, la vida pública es, con sus normas y valores, y de alguna manera, también reflejo de aquello que prevalece en la vida privada; de tal forma que una buena contribución del Estado es aquella que concilie el no ser intrusivo en la vida doméstica de sus habitantes, al tiempo que emprende acciones contundentes, en el terreno de lo público, para reinstaurar el Estado de Derecho en los espacios privados de los hogares mexicanos.

Las instituciones insertadas en la estructura de división de poderes que conforman la República Mexicana, fueron durante siglos, hechas y gestadas por hombres. Es por ello muy razonable pensar que están adecuadas a sus necesidades, su concepción de sociedad, sus valores y del *deber ser* de sus miembros. No fue sino hasta el siglo XXI que, en México, comenzaron a insertarse instituciones del Estado planeadas por mujeres, por ello aún existen las reglas del juego y de participación correspondientes a un pensamiento masculino que se levanta como hegemónico, y que cede poco, en los espacios de poder, al dar concesiones para las mujeres.

La seguridad y la libertad como identidad

La seguridad y la libertad son conceptos que van más allá de lo físico, están también asociados a una identidad que pertenece más bien al terreno de lo conceptual. Las conductas que se producen en personas que se asumen como seguras o libres, son muy distintas a las personas que, en su identidad, han configurado un pensamiento de dependencia, pertenencia, sometimiento, ausencia de poder, inseguridad y desconfianza. El desarrollo potencial de una persona, difícilmente puede darse en condiciones de desconfianza e inseguridad, vivir con amenazas a la integridad y a la vida genera un desgaste emocional, alteraciones de conducta, del sueño, del descanso y la alimentación. Las personas sometidas a estallidos y muestras de violencia recurrente, viven un estrés adicional en su vida diaria y desarrollan múltiples

enfermedades crónicas asociadas a la violencia;[19] también desarrollan mecanismos de supervivencia que pueden ser acertados o no, pero que, intuitivamente, les permiten lidiar con el problema. Algunos de estos mecanismos de adaptabilidad, disminuyen la capacidad de respuesta de quien recibe violencia y, eventualmente, modifica su relación con la realidad, con el futuro, con la familia, con la productividad en el trabajo y en el desempeño en las labores domésticas.

La labor de quienes prestan servicios de atención es, justamente, fortalecer la seguridad interior y ampliar las libertades conceptuales de las mujeres.

Muchas mujeres aprenden, a edad temprana, que su papel es aguantar situaciones violentas, agresiones y humillaciones, aprenden a tener un bajo perfil profesional y a liderar en el ámbito doméstico las tareas asociadas a su rol. La mayoría de las mujeres que pide ayuda para salir de la situación de violencia que enfrentan, lo hace después de un momento crítico que la empujó a ver la posibilidad de vivir de manera distinta, esto es, de considerar que la violencia que ejerce su pareja sobre ella y sus hijas e hijos puede parar. En ese momento, ellas contemplan la posibilidad de verse a sí mismas en una situación diferente, que les permita romper el ciclo de la violencia, alejadas de quien fuera su pareja y agresor. Desean estar lejos de la violencia y sus secuelas.

Generalmente la atención que una mujer requiere está asociada a factores múltiples, entre ellos destacan:

1) El tipo y nivel de violencia vivida.

2) El nivel de daño físico y emocional para la mujer y sus hijas e hijos.

3) El nivel de riesgo que enfrenta. El riesgo es valorado en función de los dos puntos anteriores, con una combinación de nivel de peligrosidad del agresor y el nivel de corruptibilidad, es decir, poder real o simbólico.

4) Presencia o no de redes sociales de apoyo, pudiendo ser familiares o amigos.

5) Posibilidad de poner en riesgo a quienes pueden apoyarla por lo peligroso que es el agresor o la situación por la que atraviesa.

La toma de conciencia es definitoria para la decisión de una mujer que pide ayuda, que denuncia o que escapa. Dos móviles básicos presentan las mujeres, por un lado, el temor a que las consecuencias sean letales para ella y, por el otro, el caer en cuenta del daño que se ha causado a uno o varios de sus hijas o hijos.

---

[19] Enfermedades crónicas asociadas a la violencia: depresión, trastorno del sueño, hipertensión, colitis y gastritis.

Las mujeres que deciden salir de casa, han enfrentado muchas veces peligro y riesgo, estén o no conscientes de ello, y lo viven de una manera cotidiana. Sin embargo, estudios realizados en otros países, han logrado identificar una estrecha relación con el nivel de riesgo que enfrenta una mujer y la salida de casa para resguardarse de la violencia. Los Refugios son las opciones, hasta hoy, más adecuadas para la seguridad de las mujeres desplazadas por la violencia.

Mujeres y familias desplazadas por la violencia doméstica y riesgo

Este momento está precedido de una serie de sucesos que varían en el tiempo de la relación, en sus detonantes, consecuencias e intensidad, de acuerdo a la dinámica de la pareja o familia. Tal vez, el factor común es que salir de casa es siempre producto de *un darse cuenta* que la movió a una acción de supervivencia. Estas mujeres han descubierto que el daño por la violencia puede ser letal, que necesitan modificar su conducta, salir del espacio privado, el doméstico, para resguardarse y tener seguridad en otro ámbito.

Distintos objetivos pueden mover a una mujer a salir de su hogar, pero todos se asocian a un factor clave, la búsqueda de seguridad.

Salir de casa responde a:
a) Un intento por detener la violencia.
b) Una reacción para garantizar su sobrevivencia.
c) Un paréntesis para tener un espacio propio y darse un tiempo para tomar decisiones sobre el rumbo de su vida y la de sus hijas e hijos.

Este momento de *toma de conciencia* es fundamental para que las mujeres tomen sus decisiones, es un punto de quiebra en el que los anteriores aprendizajes y justificantes a la violencia pierden sentido y vigencia. Hay una *nueva relevancia inminente* que se impone en las decisiones de esta mujer, en este momento, ella comprende que se encuentra en un momento crítico en su vida, en una situación muy seria que requiere de un agente externo para poder salvar su integridad, su propia vida y la de los suyos.

Los procesos por los cuales atraviesan las mujeres que enfrentan pequeñas, grandes o medianas dosis de violencia son muy diversos, como también lo son la forma en que ellas experimentan la inseguridad en sus personas, inseguridad en el sentido más amplio de la palabra, en el aspecto físico y en el aspecto emocional o personal. Dicha inseguridad puede traducirse en miedo, niveles de ansiedad, trastornos del sueño, deseos de estar fuera de casa, de vivir otra realidad, depresión, fatiga y somatización corporal, entre muchos otros.

Es muy importante que ellas cuenten con opciones reales cuando se dan cuenta del daño causado por la violencia y cuando luchan por sobrevivir.

Marco del nivel de riesgo de mujeres, sus hijas e hijos que viven violencia extrema

Vivir la vida significa enfrentarnos todos los días a desafíos y riesgos. Mientras para algunas niñas y niños, éstos son obtener buenas calificaciones o manejar una bicicleta, para otros, sus desafíos son más bien cómo volverse invisibles para su padre cuando regrese a casa. Personas que viven con niveles de riesgo constante son personas que desarrollan una serie de acciones conscientes e inconscientes de adaptación a las amenazas, al entorno hostil, a las agresiones, tanto para recibirlas como para evitarlas. Por lo regular, sus acciones están enfocadas en obtener seguridad. Desarrollan en su fisiología trastornos asociados al estrés continuo que afectan su sistema muscular con contracturas, alteran su sistema nervioso y el sistema digestivo, entre otros. En su psicología, se desarrollan habilidades y trastornos especiales como hipersensibilidad al ruido, híper vigilancia, trastornos del sueño, estados emocionales bajos o depresivos, estallidos eufóricos, aislamiento, temor, inseguridad personal, falta de concentración, propensión a accidentes, entre muchos otros.

Una persona que vive constantemente en riesgo, llega a adaptarse a éste después de un periodo de tiempo. Sin embargo, ello no significa que la persona pueda eludir los trastornos que vivir en amenaza continua trae como consecuencia. Los índices de temor que experimenta quien vive en riesgo por la violencia en casa, se incrementan en cuanto hay manifestaciones violentas, amenazas e intimidación, daño a objetos o mascotas que la víctima aprecia y cuando se le lastima, humilla, se le priva de la libertad o se le exhibe públicamente. Vivir riesgos en la vida contemporánea es casi inevitable, incluso un grado normal de riesgo puede fortalecer la personalidad, la toma de decisiones y la voluntad, sin embargo, cuando el riesgo se vive en el espacio privado, en la casa, en el lugar diseñado para la protección de las personas, el riesgo trae consecuencias negativas profundas, por lo que constituye una violación a los derechos humanos de las personas. Viola también la Constitución Mexicana, que en su artículo 16 establece que "nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento".

El espacio privado, el hogar, es un lugar confinado, según la definición de la Real Academia de la Lengua, a un domicilio en el que convive una familia, o personas que conviven, y tienen ocio y actividades en común: la palabra connota una hoguera, de ahí interpretamos que, siendo un espacio privado, permite el desarrollo de la calidez y confianza entre quienes lo habitan y la evolución de sus relaciones en armonía y con seguridad. Un hogar que no es cálido, sino frío, hostil y amenazante, es un hogar que representa riesgo. Es el tipo de lugar que, eventualmente, expulsa a sus habitantes cuando está en riesgo su propia supervivencia. Así, las *personas sin hogar* son aquellas que transitan en las calles, habitan en albergues, abandonan su domicilio por las

amenazas que éste les representa, especialmente tras un hecho traumático y violento.

Las casas, ancestralmente construidas para resguardar y proteger a las personas, representan centros de reclusión, amenaza y violación a los derechos cuando la violencia familiar se instala en una espiral que escala en niveles de riesgo y de daño que atentan contra la integridad de las personas que los habitan.

Importancia de la medición de riesgo de quien vive violencia

Por la construcción social en la que estamos inmersos, la violencia en los hogares se ejerce en un 90% por parte de los varones y en un 10% por parte de las mujeres. Si consideramos que existe una falso principio de autoridad, ostentada por el padre, hermano mayor o la figura masculina de la casa, esta violencia, aun sin ser legítima, encuentra recepción en el resto de los integrantes de esa familia, principalmente debido al desconocimiento de sus derechos y a la aceptación tácita de un orden social en el mundo por ellos conocido y, así, aceptado. Incluso cuando una mujer y sus hijos o hijas deseen romper el orden de autoridad y abuso, se enfrentan a mayores niveles de riesgo puesto que dicho intento será visto como una auténtica provocación y desafío a la autoridad masculina, arraigada especialmente en la construcción de identidad de dicho varón. Por esta razón, acciones como solicitar ayuda, apoyo y salir del hogar, pueden incrementar el nivel de riesgo que enfrenta la víctima al grado de ser letal.

Saber medir el nivel de riesgo por el que atraviesan una mujer y sus hijas e hijos en su propio hogar, es básico para garantizar que los intentos de la mujer por romper el ciclo de violencia o detenerla tengan éxito. Una mala medición de riesgo, o pasarlo por alto, puede vulnerar más a la persona que lo vive. No deben hacerse recomendaciones de cómo proceder legalmente sin medir los pasos implicados en el proceso y los riesgos que representa cada uno de ellos para esta persona. Se requiere, por lo tanto, acompañarla en el proceso y diseñar un plan de seguridad para una mujer que planea dejar el hogar como consecuencia de la violencia.

Es común que la percepción de riesgo que enfrenta una mujer que vive violencia no esté calibrado adecuadamente, las dinámicas generadas por la amenaza constante, como veíamos anteriormente, llevan a la persona a ajustar su vida diaria a esa tensión e incluso a minusvalorarla. Por el contrario, puede ocurrir que la historia de violencia hasta antes vivida era leve, mientras se desarrollaba en una etapa inicial y que, en un estallido violento, él rebase los *límites tolerados* en esa relación y ocasione que la mujer se encuentre atemorizada o aterrada. El miedo por un lado paraliza, por el otro, puede llevar a la persona a la acción, pero puede generarse confusión si quien presta sus servicios no tiene experiencia. En ese sentido, la prestadora o el prestador de servicios, debe hacer uso de herramientas que le permitan valorar el riesgo real

en el que se encuentra la víctima y considerar la sabiduría interior de esta persona, de manera que si se siente absolutamente amenazada y su circunstancia así lo confirma, será necesario brindarle seguridad emocional y personal. Los Refugios de protección y el rescate de las redes de apoyo a estas mujeres son las mejores opciones para ello. En un futuro, la policía especializada podría ser de gran apoyo también, pero por ahora no podemos contar con un cuerpo de seguridad especializado en protección y seguridad de mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia familiar.

El nivel de riesgo que enfrenta una mujer que vive violencia, puede estar asociado al nivel de indefensión que presenta

El nivel de violencia familiar está asociado a los recursos personales, al entorno social y familiar, es un proceso sistémico que permite o impide a una mujer defenderse ante una situación que la amenaza, devalúa, disminuye y arremete contra sus capacidades para defenderse a sí misma ante una situación de riesgo y que vulnera sus derechos. Es una adaptación de la conducta producto de aprendizajes previos ante los resultados obtenidos cuando la persona hizo intentos por defenderse o salir de la situación de violencia. La indefensión, incluso, puede configurarse en un síndrome en las personas que viven violencia reiteradamente, como se verá más adelante en estas páginas, al llegar al tema de los síndromes que pueden presentar las personas que viven violencia de género.

El trabajo con una persona que ha vivido abuso, necesariamente, debe verse como un proceso y no como una acción aislada.

Indefensión personal

La reacción de una persona que vive violencia está muy ligada a su capacidad de sobreponerse a eventos traumáticos, al papel que debe jugar en la familia según su sistema de creencias, en las que intervienen las relacionadas con religión, familia, el ser mujer, representación de ella en el mundo, al rol que juega en la vida, etc. En la indefensión influyen los valores y recursos internos.

El grado de indefensión se asocia también con la posibilidad que tiene una mujer de cuestionar el orden establecido, su capacidad de poner límites a las demás personas y a las situaciones conflictivas, dolorosas y violatorias de sus derechos. Por ello, está estrechamente vinculado con su auto concepto, que incluye la percepción que tiene de sí misma, su función en la vida, su misión, su rol social y los medios para alcanzar sus objetivos. Estos aspectos pueden o no ser conscientes en las mujeres que viven violencia, pero sí deben serlo para quienes prestan servicios de atención a la violencia familiar.

Las decisiones personales cruzan necesariamente por aprendizajes previos, es decir situaciones similares de las que se fue testigo en la infancia, violaciones a

sus derechos en la niñez y edad adulta, secuelas con las que ha aprendido a vivir y las distintas salidas tomadas para adaptarse a las consecuencias de la violencia. Incluso, la respuesta asertiva en la indefensión depende en cierto modo, de cómo se concibe la violencia que vive una mujer y cómo se concibe a sí misma en relación a ésta, por ejemplo: si se ve a si misma como víctima, como una santa, como mártir, sin poder, perdida en medio de una situación sin salida, etc., es muy posible que su reacción corresponda a dicha conceptualización. Por esta razón, es muy importante que antes de tomar las decisiones personales encaminadas a traer cambios de fondo, se realice un trabajo que vaya más allá del mero conocimiento de sus derechos y opciones para salir de la violencia, yo diría que se requiere una intervención profunda para reencuadrar, cambiar su auto-concepto, anclado en la mejor intención de lo que ella identifique como su razón para estar aquí, para vivir. Entre más se acerquen las formas para obtener los cambios definitivos a eso que ella identifica como su "última intención", a su identidad y autoconcepto en la vida, mejores resultados permanentes se obtendrán en los pasos que dé para salir del ciclo de la violencia.

Indefensión Social

El nivel de indefensión de una mujer que vive violencia, necesariamente está asociado al nivel de protección que puede ofrecer la comunidad, el Estado en su división de poderes y en sus distintos niveles, las instituciones; y a la presencia o ausencia de leyes y su aplicabilidad. El Estado de Derecho real es la mejor garantía de protección para las mujeres en situación de violencia, sin embargo, en México, la presencia del Estado de derecho es irregular y su aplicación desigual. Varía según el tema en el que se inscribe la violación de derechos, según la persona que ha sido violentada y el lugar en el que se cometen las violaciones. Comunidades aisladas, remotas, rurales o indígenas difieren del nivel de estado de derecho aplicado en centros urbanos y con redes sociales más desarrolladas. El Estado de Derecho puede garantizarse más fácilmente para las mujeres donde operan las organizaciones feministas o con perspectiva de género que defienden, exigen y restauran los derechos humanos y constitucionales de las mujeres. Por ello es fundamental ampliar la capacidad de las comunidades y las redes sociales, así como fomentar el activismo con perspectiva de género que impulse la transversalización de políticas de género en todos los poderes y niveles del Estado, es decir, en el poder ejecutivo, legislativo y judicial y, simultáneamente, en las estructuras federales, estatales, municipales y comunitarias.

Una sociedad que convive con la violencia hacia las mujeres, que la ha *naturalizado* y la tiene enraizada como parte de su tradición y del privilegio masculino, representará un gran obstáculo para la defensa de los derechos de las mujeres incrementando en ellas su nivel de indefensión y, por lo tanto, de injusticias vividas.

Indefensión en la familia

Las dinámicas familiares continúan reproduciendo roles inequitativos para las mujeres y delegando, en ellas, una gran cantidad de tareas como parte del rol que deben desempeñar en la familia. Estos roles involucran desde la limpieza del espacio doméstico, la compra de insumos y preparación de alimentos, el cuidado y educación de niñas y niños, familiares enfermos o de la tercera edad y el cuidado de los animales domésticos. También implican, en muchos casos, la presencia en el hogar de las mujeres al exigirles pedir permiso para salir del domicilio. En lo general, prevalece un gran control sobre la libertad y sexualidad de las mujeres y se les relega a la toma de decisiones poco importantes. Las decisiones fundamentales del núcleo familiar siguen siendo tomadas por los varones.

Una familia no democrática en la toma de decisiones suele tener roles de género inflexibles y estereotipados, lo que la hace más vulnerable a la reproducción de la violencia entre sus miembros, siendo con mayor frecuencia los varones quienes la generan y las mujeres o niñas y niños quienes la reciben. La indefensión familiar cruza por el nivel de apertura y rigidez de los estereotipos de género, por las creencias religiosas ortodoxas, las dinámicas sociales y familiares inflexibles. Estas familias sancionan de múltiples maneras a quien se sale de la horma, por lo que algunos miembros aceptan la violencia que en ésta se produce sin cuestionar el orden familiar establecido para evitar el dolor, el conflicto o la pena que esto pudiese traer consigo. Por tales motivos, la indefensión de una mujer que vive violencia estará anclada a los aprendizajes de patrones familiares. Atada en cierto sentido a las coordenadas de la dinámica familiar, autoritaria o democrática, rígida o flexible de la que fue testigo.

El trabajo de violencia de género implica a mujeres y a hombres

Focalizar la atención a la violencia familiar únicamente en la mujer, tendrá menores posibilidades de éxito que el trabajo conjunto con el generador de violencia y con las hijas e hijos que la experimentan, ya sea como víctimas o testigos de la misma. La familia en su conjunto debe ser atendida y considerada al momento de llevar un caso de violencia. En casos de denuncia del agresor, a éste debe tratársele como un delincuente que requiere intervención especializada, especialmente cuando ha puesto en riesgo la vida de las personas. Es una prerrogativa de las mujeres tomar la decisión de proceder legalmente o no contra los agresores; es la labor de quien presta servicios considerar las dinámicas familiares en la toma de decisiones de la mujer y apoyarla con herramientas eficaces, en cada paso, hacia el cambio. Aunque reconocemos la necesidad de trabajo paralelo con hombres generadores de violencia y mujeres que la viven, en este texto abordaremos exclusivamente los temas asociados a los hombres que ejercen violencia

familiar y que deben ser del conocimiento de quienes prestan servicios de atención y protección a mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia familiar.

Nivel de Peligrosidad del agresor

Una persona es peligrosa cuando representa una amenaza para las demás personas. En el caso de los agresores varones, los estudiosos han demostrado que hay en ellos dolor, frustración, impedimento para mostrar emociones, aprendizajes tóxicos, continuos sentimientos de devaluación y frecuentes sensaciones de cuestionamiento de su autoridad. Su respuesta ante la vida está muy asociada al rol que han introyectado y deben representar en ella, suele existir poca flexibilidad en las coordenadas que han definido su identidad, hay gran apego a los roles tradicionales y poco espacio para el cambio sin intervención especializada, tienden poco a la negociación y mucho más a la imposición de su voluntad por distintos medios coercitivos.

Los medios para someter a los demás a su voluntad, varían dependiendo del marco que encuadra la relación familiar y de pareja, son tan diversos que se clasifican como violencia que puede distinguirse por el lugar en el que ocurre (doméstica), por la forma en que se arremete (física, verbal, emocional, económica, sexual), por el tipo de arma que se usa para agredir (golpes, patadas, apuñalamientos, cortaduras, quemaduras, etcétera), por quien perpetra la violencia (familiar, conyugal, de pareja), por quien la recibe (las mujeres, las niñas o niños, personas de la tercera edad). Estas muestras de violencia son usadas para mantener el control de la autoridad en la casa. Con frecuencia, esta persona considerará su derecho expresar su estado de ánimo sin mediar algún filtro o sin pretender responsabilizarse de sus estados emocionales, descargando sobre quienes tiene autoridad, su ira, odio, coraje, rabia, impotencia, indiferencia y otras emociones tóxicas.

También existen aquellos que disfrutan de ver el miedo que producen en las víctimas, con frecuencia hijas, hijos y compañeras. En una confusión de conceptos, estos hombres asocian el término miedo al respeto, confunden la autoridad con el autoritarismo.

Perfil del Agresor

Todavía quienes perpetran el 50% de los homicidios dolosos a mujeres en México, son sus parejas o exparejas. ¿Qué puede llevar a un hombre a asesinar a la persona que ama o que amó? Es una pregunta que se hacen muchos investigadores, es una complejidad de factores, impulsos, creencias, acumulación de comportamientos aún sin explicación clara. Es cierto que no todos los hombres son agresores, ni que todos son extremadamente violentos. Elaborar una clasificación de agresores y sus perfiles es, sin duda, un amplio tema de investigación. En este texto, simplemente se quiere resumir, para efectos prácticos de quienes atienden casos de violencia familiar, algunos de

los puntos clave a considerar al momento en que se brinda orientación o atención a una mujer que vive violencia.

Si el propio sistema de género, desigual e inequitativo, otorga a los varones la posibilidad de ejercer violencia sobre el resto de los integrantes de la familia, es para ellos una prerrogativa que usan, según su juicio, impulsos, temores y aprendizajes. La mayoría de los hombres no son agresores extremadamente violentos, sin embargo, al ser hombres quienes cometen con más frecuencia crímenes de violencia, su género se ha asociado tácitamente con el generador de violencia.[20] La violencia extrema puede ser perpetrada por hombres ordinarios, a diferencia del estereotipo según el cual son los hombres desequilibrados y perturbados quienes cometen asesinatos masivos o seriales. Algunos estudios revelan que es más bien la estructura de las relaciones *hetero-patriarcales* la que abre la puerta a la victimización de las mujeres, a su asesinato y mutilación.[21]

Los hombres, por lo regular, atribuyen su violencia en la familia a distintos factores como los celos, la falta de cumplimiento de tareas domésticas y de servicios que ellos creen merecer, entre los que se encuentran los sexuales y de atención. Incluso los desafíos que las mujeres representan para ellos, cuando éstas trabajan u ocupan posiciones sociales, o cuando tienen demandas económicas por tareas domésticas, como pago de servicios o de insumos para el hogar, pueden ser una razón para ejercer violencia. La violencia también puede aumentar o manifestarse durante el embarazo, esa es una de las etapas de mayor riesgo para las mujeres. Algunas interpretaciones aluden miedo a la responsabilidad o temor a la paternidad, sin embargo, otras van más allá y se refieren a la pérdida de la atención o, incluso, a un enojo generado porque la mujer falla temporalmente en satisfacer las necesidades sexuales o no ser agradable a la vista de su pareja.[22]

Ellos poseen, en ese sentido, distintas formas para ejercer el control y poder, a veces por el uso de la fuerza y otras haciendo uso del *consenso social*, de aquella supuesta autoridad o superioridad.

En la dinámica de las relaciones sociales y familiares, las mujeres suelen experimentar más violaciones a sus derechos por parte de hombres conocidos que por parte de desconocidos. Un estudio realizado en Estados Unidos reveló, por ejemplo, que más del 90% de las violaciones no se denuncian, y que éstas son cometidas por una persona conocida, pudiendo ser la pareja. Sólo un 6% de los agresores sexuales fueron hombres desconocidos para ellas.[23] Otro estudio muestra que las esposas víctimas de violación que lo reportan han sido

---

[20] Patricia Castillo, especialista en violencia, nos recuerda que hay muchos hombres que desean limpiar la imagen del género masculino por la mala fama que una minoría de hombres extremadamente violentos y delincuentes, han hecho. Hay movimientos sociales dedicados a esto.

[21] Neil Websdale and Meda Cheshey-Lino, *Doing violence to women*, p.57

[22] Chirs O'Sullivan, *Ladykillers,* p. 88. en Lee H. Bowker, *Masculinities and violence.* Sage, UK, 1998.

[23] Neil Websdale y Meda Chesney-Lind. *Op. Cit.*, p. 62, 1998.

violadas más de una vez, lo que hace suponer lo siguiente: una vez que se comete el crimen por parte de un conocido y no se denuncia, el suceso se repetirá.

Mientras, para algunos estudiosos, la razón para ejercer violencia hacia las mujeres es debido a esta concepción patriarcal, de supremacía sobre ellas, donde ellas debe satisfacer sus distintas necesidades, siendo esto un privilegio masculino, para otros especialistas es posible que exista un odio hacia las mujeres, por el cuál serán capaces de dañarla, destruirla y ejercer actos de violencia con gran crueldad, incluso destruyendo lo que ellos más aman, como son sus hijos e hijas. Es decir, el odio que siente hacia ella en un determinado momento, puede llevarlo a atentar contra todo lo que le une a ella y contra lo que ella más quiere.[24]

Hay distintos tipos de agresores de mujeres, por un lado se encuentran aquellos que lo hacen en grupo, en banda, en un colectivo masculino que encuentra en la agresión a mujeres, generalmente agresiones sexuales, una forma de reafirmar su masculinidad, su pertenencia al grupo y una forma de humillar a la mujer. Estas acciones llevan el propósito de preservar la dominación de los hombres sobre las mujeres y mandar una señal de predominio a la sociedad. Otros agresores lo son en solitario, especialmente aquellos que abusan físicamente de sus parejas. En este sentido, aún no se llega a conclusiones contundentes. Mientras que los agresores solitarios están socialmente aislados y son muy dependientes de la relación con su pareja debido a carencias emocionales, necesidades sociales no cubiertas y limitaciones en su autoestima, otros hombres, por el contrario, serán totalmente autoritarios y rígidos hacia su familia, pero suelen ser astutos y se humillan ante aquellos que tienen poder y jerarquía. También se ha explicado que existen hombres de bajo ingreso y de niveles sociales bajos que, frente a las presiones sociales y a los estereotipos de género, tienen dificultades para mantener el poder y el dominio sobre los miembros de su familia, por lo que hacen uso de la violencia para demostrarse a sí mismos que tienen el control. Este mismo argumento puede usarse a la inversa, cuando es la mujer quien aporta más económicamente al hogar, o bien cuando es ella quien ocupa socialmente una posición de mayor reconocimiento, el abuso sobre ella tenderá a demostrarse o demostrar a la sociedad quien tiene el poder.

En el estudio llamado “Asesinos de mujeres”[25] se provee con gran precisión un perfil del agresor de mujeres que usan la violencia como medio de control, dominio y autoafirmación, llegando incluso a niveles extremos. Entre los rasgos que definen el perfil psicológico de un agresor se encuentran:

---

[24] *Idem,* p. 60-64.

[25] El texto *Asesinos de Mujeres* de Chirs O’Sullivan, *Ladykillers*, hace un estudio comparativo entre las similitudes y divergencias de las masculinidades entre el violador en bandas y el golpeador de esposas. El texto fue publicado en un libro que compila una serie de estudios sobre masculinidad y violencia hacia las mujeres, cuyos autores son Lee H. Bowker, y el libro lleva el nombre de *Masculinities and violence,* editorial Sage, publicado en India, California y Estados Unidos en 1998. La cita que se presenta en este artículo se ubica en la página 88.

- Celos excesivos que lo hacen sospechar de la conducta de su mujer y de cualquier posible interacción con otro hombre.

- Culpabilización de la víctima y negación de su violencia. Ellos creen ser las verdaderas víctimas y no tienen ninguna conciencia sobre la violencia que ejercen sobre ellas.

- La creencia de que la infidelidad masculina es aceptable e incluso necesaria, pero que debe ser castigada en las mujeres. Creen también que las mujeres deben estar sexualmente disponibles para ellos todas las veces y en el momento que ellos decidan.

- La creencia de que las mujeres y en especial "sus mujeres" son incompetentes, infantiles, manipuladoras y no confiables.

- La creencia de que ellos merecen respeto por ser hombres y que una falta de respeto hacia su hombría debe ser castigada.

- La creencia de que ellos deben imponer la disciplina y castigar físicamente a sus parejas cuando violan las reglas o no cumplen con sus expectativas.

- La creencia de que ellos deben tener un problema de enojo y que *pierden el control*.

- Considerar que las mujeres son vigilantes de la sexualidad y no disfrutan del sexo.

- Homofobia y la necesidad de reafirmar su masculinidad a través del sexo o de acciones violentas.

- Ver a las mujeres como un ente ajeno, totalmente diferente a los hombres que incluso puede amenazar con dividir la fraternidad de un grupo de hombres.

Poder del generador de violencia sobre la víctima

En México, el poder se distribuye de manera distinta entre los hombres y las mujeres. Las dinámicas en las relaciones entre las personas están definidas por distintos factores como raza, etnia, escolaridad, edad y estado civil, pero, sobre todo, están determinadas por la pertenencia o no, a cierto sexo. Las dinámicas sociales son definidas por la construcción de roles sociales según el género, en esa construcción social, como mencionamos en páginas anteriores, los hombres ocupan mayoritariamente las posiciones de autoridad, toma de decisión, poder y cargos públicos prestigiosos. Las mujeres tienen, entonces, el rol de preservar la vida y dinámica familiar. Aunque ambas esferas, la pública y

privada son muy importantes para el desarrollo de la sociedad, lo cierto es que la sociedad ha consensuado valores y poderes fácticos distintos según su desenvolvimiento en lo público y lo privado.

En ese mundo desigual, se ha establecido así desde hace años y, por ello, este orden de las cosas es por muchos considerado como *natural* y como el *deber ser*. En esa concepción, las mujeres deben obedecer, seguir y respetar las decisiones de sus parejas, su universo es el doméstico por naturaleza y, por consiguiente, la familia. Sus libertades están acotadas, así como el nivel de la toma de decisiones.

Aunque cada vez hay más hombres que se atreven a cuestionar este patrón, lo cierto es que muchos de ellos lo aceptan y lo reproducen, gozando de los llamados privilegios masculinos en el hogar y en el ámbito público. Bajo este esquema, muchos consideran su prerrogativa el ejercer violencia para mantener el orden, lo que asumen como el *deber ser*. En otras palabras, usarán violencia como un intento de restablecer el *deber ser* en la familia cuando a su juicio éste se rompe. Las razones que encuentran para ejercer violencia son muy diversas, sin embargo, casi todas están asociadas a los roles asignados según el género de las personas involucradas.

Ejercen violencia cuando la mujer, su pareja, esposa o concubina, no cumplió con las labores y tareas que le impone su género, o no lo hizo a satisfacción de ese hombre. También cuando transgredió los límites del *deber ser*, especialmente en aquellos relacionados con su libertad y autonomía como manejo de tiempo, sexualidad, toma de decisiones, diversión, compras, preparación, etc. No sólo la conducta que rompe con lo esperado en el rol tradicional de género puede ser origen de violencia, también se ejerce violencia cuando el hombre no puede expresar emociones de angustia, miedo, temor, dolor o desesperación, y transforma dichas emociones en una conducta muy asociada con *ser hombre*, la violencia.

Bajo este enfoque, podemos, entonces, comprender que los hombres poseen socialmente un poder simbólico, de género, que se les otorga por el simple hecho de ser hombres. En dicho contexto, la sociedad durante mucho tiempo vio como normal el abuso que los hombres ejercen hacia sus familias. El uso de la fuerza, golpear, pegar en público o humillar a su pareja, es todavía en algunos lugares un indicador que deja saber a la comunidad quién manda en la casa y quién *lleva los pantalones*. El poder simbólico que les otorga esta construcción social para someter a una mujer, ejerce una presión adicional a las mujeres que deciden denunciar a la pareja por abuso, porque entonces asumen que traicionan la lealtad que deben a su marido y el principio de obediencia. Son múltiples las barreras que enfrentan las mujeres ante el poder real y simbólico que tienen los hombres, entre éstas se encuentran sus redes de complicidad y apoyo, conformadas por todas las personas que consideran que la realidad no debe permanecer así, y quienes no aceptan que es inequitativa e injusta esta situación para las mujeres.

Poder real

Si bien, ante el Estado mexicano las mujeres tienen los mismos derechos, la percepción impregnada en todas las esferas sociales de que sus derechos son diferentes, o que no los tienen, hace que, en la realidad, el trato sea desigual y que las consecuencias de esa percepción operen como reales. De manera que esto otorga un poder real, de facto, al hombre, sin ningún sustento legal más que la tradición patriarcal, hegemónica en culturas occidentales y en muchas otras.

Como mencionamos en un capítulo previo, los hombres tienen acceso inmediato a la esfera pública de la sociedad, en la que se desarrolla la política y la economía. En el espacio de lo público se generan las relaciones sociales de influencia y se teje el entramado del poder social. El producto de la interacción en la esfera pública otorga un poder real a los hombres, les permite acceder a una remuneración económica por su actividad, también les otorga prestigio y, con ello, nivel de influencia y reconocimiento social. Todos estos son mecanismos efectivos de poder, especialmente cuando este hombre se relaciona con personas que se desenvuelven en el ámbito contrario, en el privado y el doméstico donde, básicamente, es el hombre quien tiene el poder.

Las mujeres que viven violencia extrema familiar, por lo regular, se encuentran en una situación de gran desventaja, ya que siendo privadas de sus libertades y capacidades de decidir son, con frecuencia, desprovistas de capital efectivo y simbólico que les permita tener mecanismos de influencia para garantizar su seguridad. Presentan dificultades enormes para pagar una abogada, un asesor o pagar la propia atención médica de las lesiones producidas o las de sus hijas e hijos. Es conveniente tener en cuenta esta situación de despojo de poder en las mujeres que viven violencia extrema al momento de atender el caso.

Poder Virtual

Algunos hombres son también víctimas de las jerarquías sociales, de la desigualdad y, en la estructura de lo público, carecen también de poder e influencia, sin embargo, les queda para sí el poder de facto otorgado en el espacio privado. Ahí se les otorga poder sin competir por él o sin ganárselo, lo tendrán por *naturaleza*, incluso para abusar de él. Algunas mujeres podrán ver que sus parejas poseen poderes simbólicos que, en la realidad, no tienen, aunque siendo ellas confinadas al espacio doméstico, con poca interacción, con las dinámicas del mundo económico y político, asumirán que las historias por ellos contadas, sus conquistas, y sus fuerzas son reales. Les lleva tiempo, a las mujeres, darse cuenta de que no es así. Muchas veces requieren ayuda para ello.

De cualquier manera, la victimización de las mujeres por los hombres está encaminada a controlarlas, a expresar autoridad, a dominar sobre ellas o ejercer el poder real o simbólico virtual.

La importancia de conocer el perfil del agresor

En los servicios de atención se recomienda elaborar un perfil del agresor que permita, a quien presta los servicios, tener un panorama más amplio del fenómeno de la violencia que vive una mujer, y de los riesgos que enfrenta. Elaborar un perfil del agresor es una herramienta que debe desarrollarse según el tipo de servicios que se ofrecen. La estrategia de intervención será más adecuada cuando se conocen las creencias, patrones y dinámicas del generador de violencia. Saber si el agresor porta armas de fuego y blancas y si consume drogas o alcohol.

Para el caso de centros de atención que refieren casos, se recomienda que el perfil del agresor incluya:

- Datos personales o generales.
- Historia de agresiones y detección de saltos en el nivel de daño y de violencia.
- Definición del patrón que detona la violencia.
- Escenarios de predictibilidad de sus acciones.
- Nivel de peligrosidad.
- Tipos de actuaciones, si actúa sólo o en grupo, o si tiene protección o redes de complicidad.
- Nivel de protección y definición de redes de complicidad.
- Inventario de su patrimonio.
- Consumo de alcohol (Frecuencia)
- Consumo de drogas (Frecuencia)

La seguridad de quien presta los servicios de atención depende, también, de un manejo cauteloso de esta información. Quien presta los servicios debe saber que puede poner en riesgo su vida cuando se expone demasiado y sin precauciones, o pone en riesgo la seguridad en la defensa y atención de un caso.

Medición del nivel de riesgo, necesario en servicios de atención

La violencia hacia las mujeres no puede aislarse de todo el sistema en el cual se han construido las relaciones interpersonales entre los géneros. El Estado de Derecho es una necesidad para generar un clima de recepción a la equidad y a la justicia entre hombres y mujeres, la violencia pone hoy en riesgo la consolidación de nuestra democracia y tiene un efecto totalmente adverso para el desarrollo de las familias y del país.

Mientras se generan condiciones de equidad reales en todos los territorios del país, es urgente avanzar en la calidad de los servicios que se ofrecen a las mujeres que viven violencia. Urge profesionalizarlos y brindar herramientas eficaces a las y los prestadores de servicios. El conocimiento profundo del fenómeno de la violencia y la comprensión de su origen en un sistema inequitativo de género, permitirá que se diseñen mejores estrategias en cada ciudad, comunidad y servicio especializado para la atención.

La detección del nivel de riesgo que enfrentan las mujeres que viven violencia al desenvolverse en un sistema patriarcal, es un elemento que debe estar presente en cada caso atendido. Asimismo, la sensibilidad total y la disposición real a satisfacer las múltiples necesidades de una mujer que vive violencia. Para ello hay que acompañarla en cada una de sus decisiones con responsabilidad, esto sólo será posible tejiendo redes que nos permitan la adecuada detección de casos y su debida referencia. Así crecerá el nivel de satisfacción de una víctima y el nivel de restauración de sus derechos.

CAPITULO II

La referencia de casos

Hablar de Referencia de Casos en Situación de Violencia Familiar es, fundamentalmente, hablar de *opciones reales* para las mujeres y sus hijas e hijos que la viven. También es hablar de *sororidad,*[26] acompañamiento y materializar el slogan que cifra *pide ayuda, no estás sola.* Una adecuada referencia de casos significa dirigir, encaminar y orientar a alguien hacia algo, y justamente éste es el sentido que en el argot de la atención a casos de violencia, se tiene. Se define, entonces, la acción de referir el caso de violencia a un sitio determinado. Dicho sitio, al que se refiere el caso, debe presentar opciones que hagan avanzar en el proceso de atención a la violencia y, en ese sentido, ser un peldaño más para facilitar a la mujer y sus hijas e hijos la resolución de problemas, la restauración de derechos y atención a sus lesiones, etc.

Como lo muestra Patricia Duarte en la investigación sobre la Ruta Crítica: las mujeres acuden a un sin fin de instancias intentando obtener atención a las distintas necesidades producidas por la situación de violencia en la que se encuentran y, en la mayoría de los casos, ellas sólo reciben atenciones fragmentadas, incompletas y desconectadas unas de otras, por lo que salir del ciclo de la violencia, o incluso atender sus necesidades urgentes, son expectativas frustradas. Una adecuada referencia de casos permite, por lo tanto, hacer efectiva la posibilidad de recibir atención integral, duradera y efectiva en todos los ámbitos de la vida multidimensional de las familias. Implica, por lo pronto, dejar atrás la creencia de que las mujeres deben salir adelante de la situación de violencia con la atención que se brinda en el servicio al que llegan. Es mucho más probable que ellas realmente salgan del ciclo de la violencia o que puedan modificarlo a partir del acceso a la resolución de problemas y conflictos que viven en el momento en que solicitan ayuda, incluso cuando estos problemas van más allá de los acontecimientos asociados típicamente con la violencia de género.

La referencia de casos es un área fundamental para la satisfacción de necesidades de una mujer que vive violencia, es ahí en donde inicia la restauración de derechos al escucharla, brindarle atención personalizada,

---

[26] La palabra sororidad se deriva de la hermandad entre mujeres, percibirse como iguales, que pueden aliarse, compartir y, sobre todo, cambiar su realidad debido a que todas, de diversas maneras, hemos experimentado la opresión. De acuerdo con Marcela Lagarde, en un texto sobre cultura feminista, las francesas, como Gisele Halimi, llaman a esta nueva relación entre las mujeres *sororité*, del latín sor, cuyo significado es hermana. Las italianas dicen *sororitá*, y las feministas de habla inglesa la llaman *sisterhood.*

confiar en su testimonio y atender sus diversas necesidades y las de sus hijas e hijos. Con frecuencia, no todos los problemas que acompañan al caso de violencia pueden ser atendidos en una sola instancia, centro de atención, etc., por lo que una eficaz referencia de casos es básica para la satisfacción de las necesidades de la persona que vive violencia. Una adecuada referencia de casos implica articular los distintos servicios de atención y protección que requieren estas mujeres, uniendo también cada uno de los eslabones básicos y más frecuentes de la cadena de servicios por ellas requeridos. El componente básico será, por lo tanto, el Centro de Atención a la Violencia Familiar o de Género al que llegan los casos, ahí deberá hacerse una valoración del tipo de violencia vivida, niveles de daño, alcance de la violencia a los miembros de la familia, medición del riesgo que enfrenta en ese momento la mujer y sus hijas e hijos para, posteriormente, establecer la atención que se brindará en dicho centro y, finalmente, referir el caso a las distintas instancias que puedan satisfacer otro nivel de necesidades, entre ellas la de seguridad cuando el caso requiera protección en un centro especializado de Refugio.

Un ejemplo de caso sería el siguiente: una mujer que vive violencia conyugal, acude a un centro de atención decidida a iniciar un proceso legal para demandar a su pareja por violencia física y emocional con la finalidad de obtener el divorcio y pensión alimenticia. La mujer padece diabetes y ha tenido intenso descontrol de sus niveles de azúcar, al grado que recientemente vivió una hipoglucemia. La mujer no ha trabajado nunca, abandonó los estudios de secundaria y se mantenía exclusivamente en su hogar para evitar un incidente violento que pudiese detonarse por su ausencia al momento de llegar su pareja. En este caso, es muy posible que una prestadora de servicios capacitada, además de brindar los servicios que usualmente ofrece el centro de atención, sugiera a la señora acudir a un lugar específico para atender su situación de diabetes, controlar el azúcar y estabilizarse físicamente. Es mucho más probable que el proceso legal instalado en la institución prospere si la señora se encuentra sana y fuerte, que si continúa teniendo inestabilidad en el azúcar. También deberá referirla a un servicio que le permita ver su vida en perspectiva, hacer su plan de seguridad y fijarse metas para salir adelante económicamente. Alguna de esas metas podrá ser una capacitación para el trabajo, iniciarse en alguna actividad económica, etc.

Referencia de casos es sobre todo brindar *opciones reales* a quienes viven violencia, estas opciones serán tan consistentes como consistentes y diversos sean los integrantes de la Red de Referencia de Casos.

La referencia de mujeres y sus hijas e hijos es esencial para la vida de servicios de atención a la violencia hacia las mujeres, familiar y sexual. El flujo de referencias está dado por el número de personas que acuden a nuestra institución u organización para satisfacer una o varias necesidades que requieren atención. La realidad nos muestra que las personas que viven violencia familiar, acuden a sitios específicos con expectativas muy concretas. Es posible que de todas sus expectativas, sólo podamos atender una parte de ellas y si nos concretamos exclusivamente a hacer lo que “nos compete”,

estamos haciendo nuestro trabajo, sin embargo, simultáneamente se frustran varias de las expectativas de una mujer que vive violencia por no ofrecerle más opciones. Las consecuencias de ver frustrado su deseo o ver insatisfechas sus necesidades pueden variar dependiendo del nivel de importancia que dichas necesidades tengan para ella. El resultado puede llegar a grado tal que al ver la imposibilidad de ser atendida en áreas que para ella sean relevantes, abandone, de paso, el proceso que sí podría resolverse en el sitio en el que ella se encuentra.

Cada vez se hace más valioso e indispensable profesionalizar las áreas de referencia de casos en las instituciones y, en el caso específico de atención a la violencia familiar, que involucra distintas disciplinas y a distintos miembros de la familia, es fundamental armar una Red de Referencia de Casos en la que participen, de manera activa y profesional, una amplia gama de organismos e instituciones que, en conjunto, permitan satisfacer el máximo posible de necesidades y prioridades de cada caso.

Atención interdisciplinaria

Un caso de violencia familiar es multidimensional, no sólo por el número de personas involucradas en la situación de violencia, sino también por los múltiples tipos de violencia recibida, sus secuelas, etc. Cuando hablamos de la intervención especializada a casos de violencia familiar, debemos considerar que la atención debe estar orientada a todas las personas que la viven. Esta atención es multidimensional también, mientras un miembro de la familia requiere asesoría, orientación o bien intervención en crisis, otro puede requerir terapia, denuncia de una violación de derechos, etc. Los centros de atención son, por ello, lugares de intervención interdisciplinaria. Entre los servicios básicos que deben tener se recomienda:

a) Intervención en crisis.
b) Atención a la salud.
c) Atención psicológica.
d) Orientación legal e, incluso, litigio de casos y restauración de derechos.
e) Gestiones sociales diversas.
f) Seguimiento de casos.

¿Qué es una referencia?

Es una solicitud hecha por una persona que vive violencia y requiere de uno o varios servicios de atención y que, por alguna razón, no puede ser satisfecha totalmente por la institución a la que acude. La referencia de un caso de violencia hace que la solicitud de atención que satisfaga totalmente, o en mayor medida, las expectativas de una mujer que vive violencia. Para ello, es imprescindible contar con un *menú de opciones* a los que una persona puede acudir de manera certera. Una referencia, por lo tanto, debe garantizar el

avance de la solicitud de la persona que acudió a nuestra institución. Los casos de violencia por su complejidad, se ven inmersos en una *cadena de referencia,* enlazada por la comunicación que existe entre cada uno de sus *eslabones,* integrantes de lo que en conjunto forma una *Red de Referencia de Casos* y que será tan fuerte como la suma de opciones de calidad que en conjunto se brinden.

Una buena *Red de Referencia de Casos* tiene la virtud de potenciar, informar, promover y proteger a una mujer que vive violencia y a sus hijas e hijos. La referencia se basa principalmente en la *confianza*. Cualquier persona acudirá al lugar que se le ha indicado a solicitar ayuda, información o atención, siempre y cuando confíe en el referente, en la persona o fuente que le dio dicha información. Aun tratándose del tipo de referencia informal que da un familiar o una amistad a una persona. El sentido de confianza, es todavía más relevante para los casos de referencias formales o interinstitucionales. El vínculo de confianza se sitúa en dos direcciones: 1) En la usuaria de nuestros servicios y 2) En la institución a quien referiremos dicho caso. Cultivar la confianza en ambos aspectos es una tarea diaria, de responsabilidad institucional. Más adelante se aborda con mayor detalle el tema de construcción de confianza en ambos sentidos.

¿Cómo saber que servicios ofrecer y a dónde referir?

El *menú de opciones* es la clave para saber a dónde referir un caso. Éste incluye nombre de las instituciones participantes en la Red de Referencia, datos generales como: ubicación, horario, teléfonos y servicios que ofrece.

El cómo hacerlo, está dado por la serie de procedimientos establecidos tanto por la propia Red de Referencia, como por cada uno de sus integrantes. Es posible que algunas de las instituciones u organizaciones miembros tengan protocolos específicos para recibir referencias para casos de violencia doméstica, así ocurre por ejemplo con los Refugios de protección temporal y albergues. La mejor forma de lograr referencias exitosas, se dará una vez que se hayan compartido estos protocolos entre los eslabones indicados que integran esta cadena de Referencia de Casos.

Al final de esta publicación hay una propuesta de instituciones que se han articulado para formar una Red de Referencia de Casos en el Estado de Aguascalientes.

La capacitación del personal que atiende solicitudes de violencia familiar y que está en posición de hacer referencia, es básica para que éstas sean realizadas eficazmente y refuercen la confianza de la mujer sobre la idea de que hay salida al problema de violencia, y no produzcan lo contrario. Además de la capacitación, contar con un pequeño documento a manera de manual de procedimientos de referencia de casos, será de gran utilidad, especialmente,

en organizaciones o instituciones que tienen una frecuente rotación de personal o diversos turnos de atención.

La sistematización es, necesariamente, una parte necesaria para evaluar el *flujo de referencias,* así como la calidad y cantidad de los servicios brindados en esta área. Esto nos permitirá mejorar los procedimientos, la comunicación entre las instancias involucradas en la Red de Referencia y hacer visible una de las áreas fundamentales de cualquier servicio o institución: la referencia de usuarias o usuarios.

Tipos de referencia de casos

La referencia de casos puede clasificarse en distintas formas:

Por el lugar al que se canaliza a una persona o del que ha sido canalizada.

- Referencia médica. Si se refirió a la persona a un servicio de salud u hospitalario.
- Referencia legal. Si se refiere a la persona a alguna instancia de atención legal y de asesoría.
- Referencia gubernamental. Si proviene de alguna institución de gobierno
- Referencia no-gubernamental. Si proviene o se envía a alguna institución privada u organización de la sociedad civil.
- Referencia laboral. Si se refiere de o hacia una instancia de atención al trabajo o empleo.
- Referencia de protección. Si se refiere a una derivación del caso a un Refugio o albergue de protección temporal.
- Referencia inter refugial. Si se refiere de un Refugio a otro Refugio.
- Referencia policial. Si se refiere a una referencia hecha por o hacia una instancia policial.
- Referencia judicial o ministerial. Si se trata de una referencia hecha hacia o por una instancia judicial del sistema de procuración de justicia.

Por el tipo de violencia vivida:

- Referencia por violencia psicológica.
- Referencia por violencia física
- Referencia por violencia patrimonial
- Referencia por violencia económica
- Referencia por violencia sexual

Por el modalidad de violencia vivida:

- Referencia por violencia familiar.
- Referencia por violencia laboral
- Referencia por violencia docente

- Referencia por hostigamiento sexual
- Referencia por acoso sexual
- Referencia por violencia en la comunidad
- Referencia por violencia institucional

Por el nivel de riesgo que enfrenta la persona al momento de ser referida:

- Referencia de alto riesgo. Se trata de los casos de referencia en los que la mujer y sus hijas e hijos, enfrentan un riesgo inminente de daño mayor con consecuencias graves, entre ellas a su integridad física o mental.

- Referencia de riesgo medio: Se trata de los casos de referencia en los que hay violencia severa emocional, económica, de riesgo moderado en la integridad física. No hay presencia de amenazas de muerte, homicidio, suicidio, etc.

- Referencia de riesgo bajo. Se trata de los casos de referencia en los que la violencia está presente en un nivel inicial o sin riesgo inmediato para la mujer y sus hijas e hijos.

Según el nivel de la atención que se requiere, es decir el tipo de servicio:

- Especializado, seguro y confidencial. Como Refugios temporales de protección y atención interdisciplinaria.

- Especializado y confiable. Centros de servicios especializados en la atención a la violencia familiar o de género, institucionalizados que inician procesos de intervención en distintas áreas: médica, legal, psicológica, pedagógica, lúdica, laboral, etc.

- Orientación y detección. Lugares en los que se orienta a mujeres que viven violencia y puede iniciarse una detección primaria del tipo de violencia atendida.

- Atención a solicitudes diversas. Entran en esta descripción las instancias o personas que facilitan o permiten la solución a otras necesidades, incluso no relacionadas con la situación de violencia que viven, pero que representan parte de la solicitud de satisfacción de necesidades de una familia con violencia.

La experiencia de quienes han fortalecido sus redes de referencia de casos, incluso en ámbitos como el empresarial o bien el médico, muestra que cuando aumenta el nivel de conciencia sobre la importancia de la referencia, también aumenta proporcionalmente el número de personas que solicitan la intervención de los servicios. Por ello, como se menciona al inicio de este capítulo, la referencia de casos puede ser considerada como la vida misma de

nuestra institución, en tanto nos allega de personas a quienes debemos nuestra razón de ser.

Un asunto clave en la referencia es, justamente, la detección y respuesta al caso de violencia. Por ello, en esta publicación se incluye una guía con instrumentos que facilitan la valoración del caso.

1. Tipo y nivel de violencia: Permite determinar el nivel de daño y necesidades de atención.

2. Valoración del nivel de riesgo: Determinado por el nivel de daño que enfrenta la víctima en combinación con el nivel de peligrosidad del agresor.

3. Determinación del tipo de atención que la institución receptora puede ofrecer de inmediato y definición de la participación de otras instancias en la resolución de problemas y necesidades del caso.

Características del servicio de atención

Las mujeres tienen derecho a vivir libres de violencia y con el respeto total a sus derechos humanos y derechos universales como personas. Sus derechos cada vez cuentan con mayor número de herramientas para hacerlos exigibles como la Ley de Igualdad, y la Ley General de Acceso a las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia. La propia Constitución ya establece que todos somos iguales ante la ley y que nadie puede ser molestado en su hogar.

Si las mujeres tienen derecho a vivir de esta manera, también lo tienen a servicios de atención de calidad y no lucrativos que garanticen o restauren estos derechos cuando se trata de la violación de los mismos. También se debe proporcionar la atención a los padecimientos o lesiones causados por la violencia vivida por ellas o por sus hijas e hijos, sea esta directa o indirectamente, es decir, como testigos.

Los servicios de referencia de casos funcionales resuelven el máximo posible de necesidades o solicitudes de una mujer que vive violencia; y no sólo eso, también se caracterizan por hacerlo en el menor tiempo posible y al menor costo físico y emocional para la víctima. Atienden a una mujer, considerando la multidimensionalidad del caso, es decir, considerando la complejidad de una situación de violencia familiar que involucra a diversos actores, por lo tanto, los servicios de atención deben ser integrales, interdisciplinarios o transdisciplinarios.

Fases del servicio de referencia de casos

El servicio de referencia de casos puede tener las siguientes características:

- *Presentación del servicio de referencia*. Una vez concluido el procedimiento que competa, según el caso e institución que atiende, se procede a comentar a la usuaria que existen otras instancias para satisfacer las otras necesidades de atención que requiera. Entonces, se procede a mostrar la parte del menú de servicios adecuados para el caso, según la oferta disponible.

- *Planeación de la o las referencias.* Cuando la mujer presenta interés por una de las opciones del menú de servicios, entonces se inicia la planeación de la o las referencias y se le brindan por escrito las opciones en un papel pequeño que pueda ser fácilmente guardado en un sitio específico y, de ser necesario, secreto. La planeación involucra:

  a) El nombre de la institución a la que se le refiere.
  b) Nombre de persona responsable del área que brinda el servicio que necesita.
  c) Horarios de atención.
  d) Si tiene o no un costo el servicio.
  e) Si debe o no cumplir requisitos concretos y, de ser así, especificar con anticipación a la usuaria cuales.
  f) Tipo de atención que debe esperar en dicho lugar y en cuanto tiempo.
  g) Opciones alternativas por si esa opción fallara.
  h) Opciones para satisfacer otras necesidades simultáneas del caso.
  i) Para cada sitio al que se refiera a la usuaria, deberá repetirse el procedimiento anterior.

- *Ruta de referencia.* Después de detectados los servicios diversos a los que puede ser referida la usuaria, se apoya en la elaboración de una ruta de referencia. Para ello se recomienda priorizar las necesidades de atención en función de la urgencia, el riesgo, las secuelas y las personas involucradas. La *Ruta de referencia* incluye:

  a) Todos los sitios a los que puede acudir la usuaria o las/los involucrados en el caso, según la necesidad específica de atención o apoyo detectadas.
  b) El momento adecuado para hacerlo.
  c) Bajo qué circunstancias.
  d) Secuencia temporal de visitas (calendario probable) a los servicios recomendados según el nivel de prioridad para la usuaria y de viabilidad de obtener el servicio.
  e) Elaboración o inicio de protocolos específicos, para los eslabones de referencia que así lo requieran.

f) Proporcionar a la usuaria algún teléfono de apoyo y nombre de la persona que atendió el caso para cualquier obstáculo o emergencia que se cruce en su ruta de referencia.
g) Solicitar autorización para contactar a la persona para efectos de monitoreo o evaluación del éxito de la referencia y de su proceso.
h) Registro de la ruta de referencia.

- *Seguimiento de protocolos*. La persona referente debe, entonces, proceder a realizar los protocolos específicos previamente establecidos para la referencia de casos, tanto los que han sido fijados por cada participante de la Red de Referencia como por la Red en su conjunto. Al momento de hacer la referencia, es necesario integrar el perfil del caso, las necesidades que presenta y, en función de ello, aplicar los protocolos. No hacerlo de manera oportuna puede generar tensiones innecesarias en la relación interinstitucional cuya consecuencia sería la atención inadecuada a la usuaria e, inclusive, el rechazo del caso.

- *Seguimiento y límites de corresponsabilidad del caso.* La institución referente una vez entablada la comunicación interinstitucional de la referencia, con apego a los protocolos establecidos por la instancia a quien se refiere, debe comunicarse con la instancia para dar seguimiento al caso, saber si fue o no atendido, determinar hasta qué punto y fijar, en conjunto, los *límites* de corresponsabilidad del caso. Dejar en claro la participación de cada institución en un caso multidimensional atendido por varias instituciones al mismo tiempo, facilita la tarea, evita duplicar esfuerzos y consolida los lazos de la Red de Referencia. El seguimiento, por otra parte, de la ruta de referencia, constatará, para la instancia referente, la certeza de con qué instituciones realmente cuenta y respaldan la labor que hace, y cuales no. Esto influye necesariamente en la referencias futuras del centro que atiende para evitar las que no cumplan los pactos de atención establecidos previamente. No tiene sentido enviar a nuestras usuarias a servicios que no las atenderán y que frustrarán sus expectativas e incluso puedan agravar su situación de violencia.

- *Evaluación.* El monitoreo del caso, el nivel de avance en resolución de sus necesidades y de la situación de violencia, paralelamente, nos permite evaluar nuestro servicio de referencia y la consistencia de los eslabones miembros de la Red de Referencia. Para monitorear el caso, podemos, además de estar en contacto con la instancia a la que se envió el caso, establecer contacto con la usuaria de nuestro servicio. El tiempo de contacto y la frecuencia deben ser definidos por el nivel de riesgo, dificultad del caso y la duración de los propios procedimientos de atención establecidos en las instancias participantes. Se recomienda pedir permiso a las instituciones involucradas en la atención de un caso para evitar confusiones o malos entendidos en el seguimiento.

- *Sistematización* Posteriormente se sugiere registrar, documentar y contabilizar la experiencia de manera sistemática. Así contaremos con indicadores operacionales de nuestras referencias, su nivel de éxito, frecuencia de instituciones, participantes en los casos referidos por la institución, tipos de necesidades frecuentes asociadas a la violencia, las necesidades colaterales, y las que le son ajenas a ella, que han sido atendidas, etc. Una vez que se cuenta con una sistematización, se hace un análisis de la información documentada, cuya interpretación nos puede aportar datos valiosos para hacer ajustes en nuestro servicio de referencia, en cualquiera de sus etapas y protocolos e, incluso, en la propia dinámica de la Red de Referencia.

Tipos de atención en referencia de casos

- *Atención telefónica.* Generalmente se brinda a través de líneas de ayuda, emergencia, línea de crisis. Éstas, por lo regular, aplican una batería de preguntas concretas y determinan, por las respuestas, el lugar al que debe ser referido el caso.

- *Atención personal establecida.* Se trata de servicios de atención a la violencia ofrecidos en espacios específicos para ello, como centros de atención a la violencia, oficinas de instituciones de las mujeres, DIF y procuradurías, entre otras.

- *Atención personal itinerante.* Se trata de servicios remotos en comunidades rurales y urbano, que acuden para brindar orientación, servicios de salud o de desarrollo social y que no están de manera fija, sino que recorren los poblados de manera eventual.

- *Atención virtual.* Se trata de reportes o solicitudes de atención que se hacen llegar a través de un medio, sea éste una solicitud escrita a través de un correo electrónico, página web de una institución participante en la Red de Referencia, un foro de expresión o medio de comunicación como radio o televisión o asambleas comunitarias.

Recomendaciones para guías (líderes) de servicios que referirán casos a servidores públicos

Los servicios de referencia profesionales, cuentan con una persona responsable del área. La referencia, es el área más importante para el flujo de casos a nuestra institución. Cuando una persona llega a ésta, tiene el 80% de posibilidades de haber sido referida por otra persona. La calidad de esa referencia informal influye, necesariamente, en la percepción generada en las personas de nuestra institución. Muchas veces llegan con expectativas que sobrepasan la posibilidad real de atención asertiva en todas las aristas del problema. Se recomienda:

- Brindar, al personal, un entrenamiento específico para referencia de casos y sus distintas vertientes ofrecidas por la institución a la que pertenece. Ya mencionamos anteriormente que puede ser telefónica, personal itinerante, personal establecida o virtual.
- Establecer el método de referencia de la institución y asegurarse de que todas las personas participantes, en dicha instancia, lo conozcan.
- Elaborar el formato de registro o plantilla de referencias.
- Monitorear periódicamente a las personas involucradas, una buena forma de hacerlo es preguntando de manera frecuente ¿cómo van los casos de referencia? ¿qué ha pasado con ellos? y solicitar los registros.
- Procurar tener contacto con las personas responsables del programa de referencia de otras instituciones para renovar compromisos y generar nuevos acuerdos.
- Fomentar la transparencia del registro del caso y evitar el ocultamiento de datos, aun cuando esto se haga para "propiciar que la usuaria cubra el perfil de caso y pueda ser atendido en la institución a la que se refiere".
- Impulsar el compromiso de brindar la atención con calidad y personalizada.
- Brindar contención al personal que atiende los casos de referencia y estar pendiente de necesidades de apoyo material o humano que requieran.
- Promover un vínculo instantáneo por Internet entre los principales eslabones de la cadena de referencia que usa según los servicios que ofrecen para el envío de formatos en línea. Las cualidades son muchas, es más barato, inmediato, el resumen de caso llega antes que la usuaria, etc.
- Fomentar, de ser posible, la solicitud de citas para la usuaria.
- Solicitar, por escrito o por teléfono, la aceptación del caso.

Ventajas de la referencia de casos

- Una vez que se genera una dinámica de referencia de casos para satisfacer las solicitudes de una mujer que vive violencia, se forma una *cultura de referencia* que se retroalimenta a sí misma. Una vez instalada la Red de Referencia de Casos se sostiene por sí sola.
- La responsabilidad de un caso se comparte con otras instancias.
- La satisfacción de necesidades de una mujer en situación de violencia, crece.
- Las secuelas de la violencia pueden reducirse o detenerse más pronto.
- Los miedos y concepciones erróneas de quienes atienden casos disminuyen con la experiencia.
- La Red de Referencia se hace más fuerte conforme más opciones de calidad se brinden, al menor costo y a la mayor brevedad, a las usuarias de servicios.

- Hay una relación de apoyo y complicidad positiva entre las personas que trabajan en las instituciones, les hace saber que tampoco ellas están solas atendiendo un caso.
- Incremento del valor que se da a la referencia de casos.
- Disminución de las re-visitas de las mujeres buscando atender problemas paralelos o simultáneos.
- Ahorro de tiempo a las usuarias de servicios.
- Ahorro de tiempo al personal de servicios a los que se refieren los casos.
- Incremento del impacto de atención a casos de violencia familiar.
- Disminución de la violencia institucional.
- Definición de un mapa de organizaciones afines que trabajan con violencia en *Menú de servicios.*

Perfil ético de la referencia de casos

- Procurar generar confianza y seguridad en la usuaria.
- Hacer intervención en crisis si es necesario.
- No apresurar o urgir su toma de decisiones.
- No juzgar o cambiar el trato con ella cuando ha cambiado de opinión o da marcha atrás a una decisión.
- Brindarle expectativas reales y salidas factibles a la situación que enfrenta. No abandonar el caso una vez que se ha referido a la instancia correspondiente.
- Asegurarse de que ella sepa que en cualquier momento, puede regresar, llamar, contactarle para ampliar información.
- Preguntar cómo le fue en la otra instancia o si tiene una nueva solicitud de ayuda.

Derechos de la usuaria

La usuaria de nuestros servicios tiene derecho a:

- Saber quién la atendió, qué tipo de servicio puede recibir en la institución en la que se dio la atención primaria, qué debe esperar en las distintos eslabones que integran de su ruta de referencia en la cadena de atención.
- Contar con un plan de seguridad cuando sea necesario.
- Solicitar protección o seguridad especializada cuando el riesgo de perder la vida sea inminente.
- No ser regresada a su hogar cuando enfrenta un riesgo medio o alto, y alertarla de lo que puede ocurrir.
- Valorar si cuenta con amigos, familiares o vecinos que funjan como red de apoyo para el caso de que se agrave la violencia en su hogar.

- Recibir una oferta de Refugio temporal de protección si su vida o la de sus hijas e hijos están en riesgo y no cuenta con una red de apoyo o ésta se encontraría en riesgo de brindarle protección.
- Ser apoyada en gestiones.
- Usar los servicios sanitarios, tomar agua, usar el teléfono, etc.
- Saber cuánto dinero se requiere para dar los siguientes pasos en la ruta de referencia.
- Recibir atención médica inmediata cuando esté lesionada o con heridas producto de la violencia vivida.
- Recibir protección cuando no pueda valerse por sí misma debido a las secuelas de la violencia.
- Recibir apoyo para restaurar su red social de apoyo, si ella así lo considera.
- Que su caso sea manejado siempre con respeto.
- No ser identificada y etiquetarla por el tipo de violencia vivida, en lo que al caso se refiere.
- Que su caso se maneje con confidencialidad y a no ser difundido públicamente en ningún medio de comunicación, académico o interinstitucional sin su consentimiento. La información se compartirá bajo circunstancias específicas.
- Saber lo que le pasa a ella y a sus hijas e hijos.
- Tomar las decisiones de cada paso que dé hacia la solución de los problemas asociados a su situación de violencia.
- Hacer una pausa en su proceso y reanudarlo cuando esté lista para hacerlo.
- La privacidad.
- Ser atendida satisfactoriamente.

Una mujer que acepta el servicio de referencia, tiene derecho a saber la información suficiente sobre el lugar al que se le refiere como:

- Tipo de atención, lugar y horarios.
- Costo y riesgos.
- Requisitos o perfil de aceptación (de ser el caso).
- Duración del proceso.
- Restricciones.
- Reglas o condiciones, etc.

Principales inquietudes de una mujer en el programa de referencia

Cuando se ofrece el *Menú de opciones* de servicios de atención a la violencia, pueden venir muchas dudas a la mente de la persona que acudió a nuestra institución en busca de apoyo o ayuda.

¿Por qué me envía a otro lado? ¿Tendrá algún costo? ¿Qué es lo que puedo esperar de este lugar? ¿Cómo sé que seré atendida? ¿Dónde queda ese sitio?

¿Cómo haré para llegar hasta allá? ¿Vale la pena, o tampoco me van a ayudar como aquí no lo hicieron? ¿Qué posibilidades tengo de ser atendida?

Por ello, es básico que realicemos una labor que despeje todas y cada una de las dudas que pueda tener. Habría que explicar la situación de la institución en la que en ese momento se encuentra, los servicios que ofrece en comparación con la solicitud de servicios que ella hace, las necesidades del caso, el *menú de opciones* y los requisitos a cubrir, describiendo para ella los servicios que puede obtener, incluso sugiriendo lo que pueda ser más conveniente para ella.

Durante todo momento de la referencia, no se pueden perder de vista: el nivel de lesiones o daño; el nivel de autonomía que presenta como persona, de libertad para salir y regresar a casa; la disponibilidad de recursos económicos y el despliegue de recursos emocionales para dar el siguiente paso.

Cuando se responden las dudas de la usuaria y se explica el procedimiento de referencia, difícilmente se irá con la sensación de no haber sido escuchada o tomada en cuenta. No encontrará en nuestra institución una razón para confirmar que no se puede romper el ciclo o que no hay salida a su problema. Ella debe saber qué tipo de atención se brinda en ese centro y qué otros puede y debe obtener en las distintas instancias.

Lineamientos de ética para las instancias participantes en una red de referencia

Las instancias participantes tienen el derecho de recibir una referencia que ha sido valorada de manera responsable, teniendo siempre presente los protocolos, requisitos y perfiles previamente establecidos y notificados a quienes integran la Red de Referencia de Casos.

- Comunicarse con la instancia a la que se hace la referencia para notificar del caso.
- Valorar y fijar los límites de intervención y corresponsabilidad.
- Nunca ocultar información para deshacerse de un caso difícil y que éste sea aceptado en otro sitio.
- Explorar el caso adecuadamente para evitar la omisión de información importante para la seguridad de la usuaria, así como de la institución referida.
- Aclarar el nivel de riesgo de atención del caso y si requieren medidas especiales de seguridad o confidencialidad, según la institución de que se trate.
- Monitorear y dar seguimiento al caso con sensibilidad y sin afán fiscalizador.
- Ofrecer recursos humanos, de infraestructura o financieros al servicio del caso en la medida de lo posible.
- Agradecer la atención y recepción del caso.

- Enviar un resumen del caso y seguir los protocolos y formatos que, para aceptar la referencia, el eslabón de la ruta haya establecido.

¿Cómo lidiar con eslabones disfuncionales?

Los eslabones, en una cadena de referencia, son las instancias o personas que tienen posibilidades de captar un caso y referirlo, pudiendo pertenecer al mismo nivel de atención, o no. No todas las instancias trabajarán con el mismo profesionalismo necesariamente, cuando esto suceda se recomienda:

Proponer a las personas involucradas en el trabajo de referencia de casos que cuando vean anomalías o se frustren las referencias, lo notifiquen a su coordinadora del tema de referencia. Ésta, a su vez, puede ir documentando el comportamiento de los distintos integrantes de la Red de Referencia de Casos basados en reportes del personal y en las evaluaciones de seguimiento de caso. No será fácil hablar de inconsistencias, errores u omisiones, sin embargo, será siempre más positivo, especialmente para las usuarias, hacerlo que ocultarlo.

Hay varias formas de buscar la colaboración más asertiva del eslabón disfuncional:

- Se puede solicitar una reunión con la persona responsable de recibir las referencias interinstitucionales.
- Se puede ir armando el caso, haciendo un registro y reporte de referencias fallidas o mal atendidas.
- Se puede entablar una conversación para comentar la situación y preguntar las razones.
- Se recomienda exponer la posibilidad de ayuda de parte de su institución a esa otra que está fallando.
- Se pueden tomar nuevos acuerdos y generar nuevas propuestas de trabajo par evitar que se frustre una referencia y, con ello, la posibilidad de atención de una usuaria que confió en nuestra institución.
- Se puede abrir la situación ante el grupo de integrantes de la Red de Referencia de Casos y tomar soluciones al problema, especialmente si éste es recurrente.
- Se puede ofrecer una salida temporal a un eslabón de la Red de Referencia mientras resuelve la situación que le impide brindar un servicio consistente y de calidad.

¿Cuándo compartir información?

Información es lo que sostiene a una Red de Referencia de Casos, se trata del intercambio de valoraciones, protocolos, servicios y registros. Por esta razón, siendo tan valiosa para sostener la confianza del trabajo de referencia, tanto en

las mujeres usuarias como en las instancias participantes, se hace fundamental saber que ésta debe tratarse con respeto y cautela.

Casos de alto riesgo hacen que la comunicación de las referencias sea sumamente cuidada, con cautela y discreción. Los casos de violencia en cualquier momento pueden cambiar de nivel, es decir, pasar a alto riesgo, medio o bajo, según las circunstancias que rodean a quien la vive y las condiciones cambiantes del agresor.

Por seguridad y respeto se habla lo mínimo sobre los casos, nunca de manera escandalosa o prejuzgada, nunca con exclamación de asombro o tono de "presunción de un caso terrible", siempre con preocupación y seriedad.

Compartir información se hace sólo con la institución que representa el siguiente eslabón en la cadena de solución de la violencia. Se comparte lo necesario, según los protocolos que se han acordado.

Hay otras circunstancias en las que se puede compartir información:

- Ante la solicitud de un juez.
- Por alguna situación crítica de salud pública.
- Para sistematización de indicadores con información estadística.
- Para investigaciones globales, no estudio de caso, salvo que se cuente con la autorización de la usuaria
- Parcialmente se puede con amigos o familiares de la usuaria, según el caso (atención médica hospitalaria por ejemplo)
- Con personas que representan legalmente a la usuaria

Una red de referencia de casos de mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia está formada por distintas instancias que operan de manera específica en uno o varios de los múltiples aspectos de intervención, necesidades y gestiones que requiere una familia que vive violencia.

Una red social es un entramado de instituciones, personas u organizaciones unidas por un interés común, por pertenecer a una misma categoría y que mantienen cierto tipo de interdependencia entre sí como valores, visiones, ideas, proyectos, métodos, enfoques, etc.

Una red se forma con una participación voluntaria en la que se presupone un reconocimiento mutuo a la labor entre las instancias participantes. Su formación no es casual, sino deliberada para alcanzar un objetivo común.

El concepto de red ha sido utilizado en múltiples ocasiones desde hace dos siglos, por haber probado su eficacia en, al menos, dos aspectos genéricos:

1) Para explicar las relaciones complejas entre quienes integran sistemas sociales a todas las escalas y niveles.

2) Para la intervención de realidades con problemáticas complicadas cuyas soluciones requieren procesos de transformación.

La red de referencia desde una visión sistémica

Una Red de Referencia sólo puede ser efectiva si es concebida bajo un enfoque sistémico. Como sabemos, la teoría de sistemas ha usado con frecuencia el concepto de red y, por su parte, las redes echan mano con frecuencia de la teoría de sistemas para explicar teóricamente algunas de sus aportaciones y dinámicas. En cierto sentido, es difícil imaginar una red funcional y vigorosa sin estar sistémicamente interconectada. Bajo este enfoque, una red eficaz materializa el precepto de la teoría de sistemas que dice, 'el todo es más que la suma de las partes'. Según esta teoría, cada uno de sus componentes contribuye de manera específica a fortalecer las virtudes y dinámicas de ese sistema. De la misma manera, en una red de referencia de casos con visión sistémica, los eslabones de contribución específica fortalecen en conjunto a toda la red, permiten su operación, sostenimiento y lo que es más importante, facilitan el alcance de resultados. Estos resultados serán más, en menor tiempo y al menor costo, cuando las instancias participantes en la red operen de manera eficaz y articulada. Para ello se hace indispensable el reconocimiento de fortalezas y habilidades. También la definición de tareas y logros específicos. La contribución clara y delimitada de cada participante fortalece a toda la red y permite obtener beneficios que, sin estar en conexión con otras instancias, serían impensables de alcanzar, tanto para las usuarias de los servicios como para las instituciones en lo individual.

Existen grandes coincidencias entre las características de un sistema y las de una red de transformaciones sociales, como es la Red de Referencia de Casos que sirve para atender de manera integral, múltiple y efectiva la violencia familiar y de género. Las características de los sistemas son:

1) Cuentan con una estructura que es definida por sus partes y por los procesos que estas partes entablen.
2) Operan con generalizaciones de la realidad.
3) Generalmente, implican la transformación del caso que ingresó al sistema respecto de cómo entró a cómo salió del sistema o de la red de referencia, gracias a la cadena de referencia que se establece en cada caso
4) Presupone la interrelación en la estructura y las funciones de un sistema.
5) Son funcionales porque hay una fuerza o un interés que los mueve o conecta a cada núcleo de atención.
6) Las piezas que, a éste pertenecen cuando funcionan bien, producen la integración y maximizan resultados.
7) Debido a que las relaciones de interacción existen, se presupone un flujo o transferencia de información o casos.

¿Qué es un sistema en relación a una red?

Un sistema puede definirse como el conjunto de partes interrelacionadas que trabajan juntas mientras por ellas atraviesa un proceso.[27] Cuando se establece una red, ésta permite, justamente, desarrollar un sistema o, incluso, darle estructura a un sistema. Una red es la forma de hacer visible la contribución de varios actores o instancias en la resolución de un mismo problema. El sistema se establece a partir de las aportaciones específicas de cada integrante. Hablando de una red de referencia de casos de violencia familiar y otras formas de violencia de género hacia las mujeres, el sistema debe establecer con claridad, las posibilidades de cada eslabón o instancia participante, y así, definir el tipo de necesidades que cada lugar puede resolver, detectar y referir.

Los integrantes de una red con visión sistémica, por lo regular, comparten una serie de valores, e incluso, pueden estar insertas en el mismo sistema de valores. Estos valores pueden ser ideológicos, políticos o sociales. En una Red de Referencia de Casos de violencia de género, los valores que unen a cada instancia tienen un enfoque centrado en la persona y con perspectiva de equidad de género. Por lo tanto se privilegia:

- La Equidad de género
- La confianza
- La libertad de las mujeres
- La vida libre de violencia
- La paz
- La autonomía
- La sororidad
- El respeto
- La confianza
- La empatía

Los valores de la red deben estar vinculados al objetivo en común sin traicionar sus valores institucionales individuales, así como las normas que, tanto en lo individual como en lo común, se establezcan para referir los casos de violencia.

La red acumula, o mejor dicho, atesora la suma de todos esos valores. El conjunto de las fortalezas y de las labores específicas. Se nutre de las especialidades institucionales, de las sabidurías y conocimientos acumulados por todas las instancias participantes. Así, una Red de Referencia de Casos es la suma de los recursos efectivos con los que contribuye cada participante, con el agregado de recursos potenciales a ser generados o alcanzados con la sinergia de intercambio informativo, de atenciones, registros y experiencias de los casos.[28]

---

[27] Physicalgeography.net Introduction to the systems theory

[28] Para ampliar sobre este tema se puede ver el texto de Pierre Bourdieu, *The forms of Capital.*

Una red por lo tanto se forma de manera deliberada, por el interés común de sus participantes con un objetivo específico, crear ese tesoro, ese valor agregado a su labor.

Redes sociales y el capital social

El valor agregado que se genera al enlazar de manera voluntaria y madurada a distintos actores sociales en una red, facilita, sin duda, la acción colectiva, en lo público o en lo privado y genera lazos de confianza. En ese sentido, el concepto de capital social, ha sido con frecuencia vinculado al trabajo de ciudadanas y ciudadanos, instituciones y organizaciones civiles que se unen con tareas específicas sumando entre todos mayor valor a lo que hacen.

Diversos estudiosos se han referido al término "red" desde el contexto de capital social, según la época y la corriente teórica; una definición particularmente útil para este texto es la hecha por Francis Fukuyama que se refiere a una red como el "conjunto de valores y normas intercambiadas entre los miembros de un grupo que permite la cooperación entre ellos' y esto va generando capital social. Otros autores como Putnam y Bourdieu, se referirán desde esta perspectiva teórica a una red como un cuerpo que 'presupone solidaridad y reproducción del grupo'[29]; y Coleman dirá que el capital social de una red social, es básicamente 'el uso de recursos implicados' en la misma. En este sentido se perciben visiones de redes distintas, las hay abiertas y cerradas, las que usan los recursos para compartir con otras personas y en las que entran y salen miembros de la red o bien las cerradas, que serían aquellas generadas para el beneficio casi exclusivo de sus miembros.

Una red como la que se plantea en este texto, necesariamente es abierta y contribuye al capital social desde los recursos que genera la unión de sus partes para el beneficio principalmente de las personas en situación de violencia atendidas en una o varias de las instancias articuladas en la red.

Nan Lin, que ha estudiado el tema cuidadosamente, desde hace años, considera que la premisa que está detrás del capital social es "la inversión en relaciones sociales que esperan algo a cambio".[30] En la Red de Referencia, se espera atender de manera más completa las necesidades de los casos, sumando esfuerzos, habilidades, experiencias y niveles de atención; mejorando así, la calidad de cobertura y las posibilidades de que, efectivamente, haya alternativas reales para salir de un ciclo de violencia y acceder a la justicia.

Así, mientras el capital humano implica la inversión en habilidades técnicas y de conocimiento, el capital social es una inversión individual o colectiva en estas relaciones generativas o transformativas para quienes se interrelacionan en red.

---

[29] Citado por Nan Lin, en *Building a Theory of Social Capital.* 1996
[30] *Ibid.*

De esta forma, una de las principales cualidades de una red es la confianza. En el caso de la Red de Referencia, es una confianza que se desarrolla en múltiples dimensiones:

a) Entre las instituciones que detectan y refieren casos.
b) Entre las usuarias que reciben orientación y siguen la referencia.
c) Entre las instituciones que reciben los casos y los atienden para, posteriormente, volver a referir en necesidades específicas del caso que dicha instancia se vea impedida a resolver.
d) En la usuaria que vuelva a ser referida a una nueva instancia.
e) Entre quien vuelve a recibir el caso, para atender las solicitudes concretas y contra-referir las que se deriven de esa nueva atención.
f) Confianza en el buen manejo de la información que se recibe y que se proporciona sobre las fortalezas y debilidades de la institución.
g) Y así sucesivamente.

Sin confianza en el trabajo de cada instancia y de cada persona que vive violencia en la asesoría, orientación, intervención, atención o referencia que se haga, sería impensable sostener una Red de Referencia de Casos.

Bondades de una red de referencia de casos

Una red de referencia de casos genera:

a) Sororidad, puentes, vínculos sociales y respuestas inmediatas a situaciones específicas de violencia doméstica.
b) Genera un sentido de justicia, de acompañamiento, de “sí le importa a alguien” lo que estas viviendo, es decir, “no estás sola”.
c) Confianza en las personas que viven violencia, de que es posible vivir sin ella. Genera confianza en el Estado, en sus leyes e instituciones porque la violencia es un delito.
d) Genera salud, detiene los procesos de daño causados por la violencia, tanto a nivel físico como emocional.
e) Genera certeza.
f) Transforma relaciones humanas hacia una equidad real entre los géneros.
g) Fomenta la cooperación entre las instituciones.
h) Promueve una respuesta más inmediata, completa y acertada para la intervención de casos de violencia y riesgo.
i) Restaura derechos, el sentido de justicia y el mismo Estado de derecho.
j) Es garante de los derechos de las mujeres.
k) Hace exigibles los derechos de las mujeres y las niñas a vivir libres de violencia.
l) Fomenta la autonomía de las mujeres y su real empoderamiento.
m) Hace visibles las necesidades, los vacíos institucionales para ser resueltos.

n) Tiende puentes sociales de detección y consejo entre vecinas, líderes comunitarias o barriales, para referir casos de violencia.
o) Genera sanción social a la violencia de género y, por tanto, a la familiar.
p) Fomenta conciencia sobre los derechos.
q) Abre espacios de salidas al ciclo de la violencia.
r) Estimula la movilización, la participación ciudadana y el avance de la democracia.
s) Disminuyen los riesgos que enfrentan las mujeres que viven violencia extrema. Haciendo que existan salidas más próximas y definitivas.

Dinámicas de participación en red

Las Redes sociales, por lo regular, al ser voluntarias y deliberadamente creadas, proponen un reparto equitativo del poder. Las redes con fines de transformación social e impacto en la solución de una problemática, requieren de una estructura que facilite la toma de decisiones, en la que todos quienes la integran, se sienten parte activa de la misma y, simultáneamente, una o varias instancias que permitan coordinar, colectar datos, generar retroalimentación, promover formalmente los intereses de la red, etc.

Algunos investigadores han asociado el éxito de algunas redes sociales al balance del poder, a que éste no se ejerza de manera jerárquica y cerrada, sino participativa o representantiva.[31] Cuando se comparte el poder de decisión es más fácil que exista la estabilidad en una red.

Alguien en la Red, debe fungir como una instancia observadora, de análisis, para monitorear el flujo de casos, el tipo de respuesta que se brinda a sus necesidades, el cumplimiento de las expectativas y detectar las fallas o debilidades del modelo de Referencia de Casos en la Red.

Es importante, en esta dinámica, la confianza; compartir la información a sabiendas que el resultado de su proceso será para mejorar los servicios de atención en lugar de exhibir las vulnerabilidades de las instancias participantes. Esta atribución puede ser itinerante, o bien establecida, según lo decidan los integrantes de la Red.

[31] Jason Ethier, *Current Research in Social Network Theory*.

CAPITULO III

Modelo de referencia de casos

Los modelos en la ciencia tienden a ser representaciones gráficas que ordenan una realidad compleja. En las ciencias sociales, estas simplificaciones de la realidad facilitan la comprensión de las dinámicas sociales, sus problemáticas, comportamientos de fenómenos y métodos de intervención. En ese sentido, pueden generar una posibilidad de asir la realidad y de significarla de manera diferente a partir de la visualización de dicho modelo. Los modelos en ciencias sociales, tienden a ser conceptuales, con componentes tomados de las situaciones y condiciones reales, representadas también por generalizaciones.

En este caso, el Modelo de Referencia de Casos intenta mostrar el proceso de una referencia, las dinámicas de interrelación interinstitucional con la familia que vive violencia. Este Modelo de Referencia de Casos de Violencia, presupone la cooperación de diversas instancias involucradas a nivel directo e indirecto en la atención de casos de violencia familiar, según sus niveles de involucramiento en la atención y su área de desempeño, es decir, legal, psicológica, infantil, sexual, etc. También supone una compleja interacción sistémica entre la diversidad multinivel de los servicios de atención que se encuentran divididos entre instituciones de gobierno en sus niveles de distribución del poder federal, estatal, municipal o delegacional; las organizaciones civiles hacen lo propio, juntas o por separado. Este entramado de tipos de servicios y niveles de atención son la razón por la que el modelo se basa en la concatenación de acciones y la vinculación de servicios, con la finalidad de atender el máximo posible de necesidades y solicitudes de una familia que vive violencia.

La aplicación del Modelo operativamente, por una parte, reduce los tiempos de espera que usualmente requiere un caso para ver atendidas sus diversas solicitudes y necesidades o las de sus hijas e hijos; ahorra energía y tiempo al personal que ofrece servicios de atención externa y disminuye el nivel de estrés y frustración que se produce cuando no se encuentran soluciones viables al caso de violencia al tejer una red de aliados para la atención y prestación de servicios profesionales en violencia de género.

La aplicación del Modelo debe impactar positivamente en una familia o mujer que vive violencia. La atención a la violencia hasta 2007, se ha caracterizado por su diversidad de instancias, servicios, modelos, metodologías e incluso por la atención con ausencia de estas dos últimas. Así, operan en el país miles de instituciones y organizaciones civiles que ofrecen algún tipo de atención a la violencia familiar, de género, sexual, hacia las mujeres, conyugal, psicológica, patrimonial, económica, laboral, de manera desarticulada, desconectada, sin

una plataforma teórica o metodológica y sin un seguimiento real del impacto de su labor.

Diversos especialistas coinciden en que, generalmente, el panorama, tanto en el país como en los estados, es de una fragmentación de la atención y una balcanización metodológica. Esto debe ser la razón por la cual una persona —demos por caso el de una mujer, que son comúnmente la mayoría de las víctimas— que vive violencias múltiples tendrá que recorrer una gran variedad de servicios para recibir atención a cada una de las secuelas de violencia vivida y para satisfacer las necesidades inmediatas, urgentes de ella, más las de sus hijas e hijos. Adicionalmente, se abren posibilidades a nuevos servicios y nuevas necesidades que vienen una vez que la mujer ha entrado en la fase de toma de decisiones, de cambio hacia una vida libre de violencia. Esto le requiere tiempo, esfuerzo, energía, salud, libertad para moverse, dinero y orientación.

Este modelo pretende ofrecer una manera más fácil de satisfacer las necesidades de una familia que vive violencia, en tanto se integran los servicios de atención a la violencia familiar. Si opera adecuadamente, contribuye a dar certeza a una mujer en sus esfuerzos por detener la violencia e, incluso, salir del ciclo de la misma. De esta manera, el Modelo presupone que si se frena el proceso de transición, que implica pasar de ser familia que vive violencia a ser una familia libre de esta, no será por la falta de opciones institucionales a su problemática de violencia familiar en conjunto, sino por otras circunstancias.

Una adecuada Referencia de Casos confirma la posibilidad de salir del ciclo de la violencia si una mujer está decidida a hacerlo. Más aún, capitaliza los momentos de decisión y energía de una mujer en su esfuerzo por detener la violencia, atender sus secuelas y romper el ciclo en el que ha estado inmersa.

Consistencia del modelo

El modelo consiste en la integración de diversas instancias que ofrecen servicios de atención a la violencia, articulados por comunicación y protocolos establecidos para cada caso. Algunos de estos pueden ser comunes y otros no, son más bien específicos.

Para facilitar la representación del Modelo, éste está dividido en:

1) *Núcleos de atención.* Se trata de instancias que tienen sus propios modelos, servicios de atención y procedimientos. Los núcleos de atención entablan procesos de intervención.

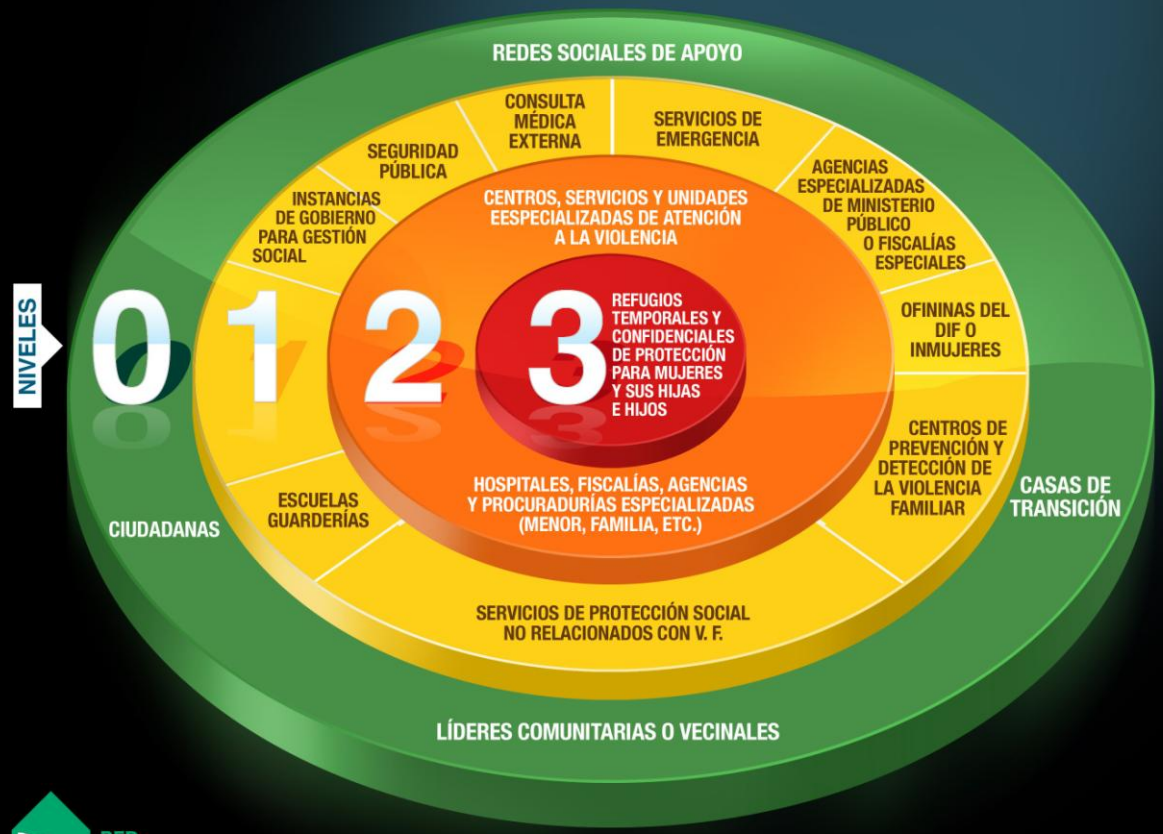
2) *Procesos de intervención en secuencia.* Secuencias de atención de casos a mujeres y/o sus hijas e hijos.

3) *Eslabones de la cadena de referencia:* Son aquellas instancias específicas por las que atraviesa el caso entablando una cadena de referencias y atenciones.

4) *Puentes de enlace–referencia.* Medios de contacto, interconexión, comunicación que facilitan la referencia. Van desde los medios físicos hasta los procedimientos que los facilitan como pueden ser convenios, protocolos, acuerdos interinstitucionales, etc.

5) *Ejes temáticos de articulación.* Se construyen por las áreas de intervención, atención y oferta de servicios para familias con violencia o mujeres que la viven.

6) *Articulados por Niveles de atención.* Se definen distintos niveles de atención según el nivel de involucramiento en el caso, especialización y apertura o no de proceso de transformación o tránsito. Así se distinguen cuatro niveles básicos de intervención en el modelo: Nivel de base (0), Primer Nivel (1), Segundo Nivel (2) y Tercer Nivel (3).



RED NACIONAL DE REFUGIOS

MODELO DE REFERENCIA

Descripción del nivel base o nivel cero: ciudadanas y redes sociales de apoyo

a) Incorpora instancias que no están relacionadas con la violencia familiar, hacia las mujeres o de género. También incorpora a las redes de apoyo que tenga la persona que vive violencia, se encuentren éstas a su alcance o no, sean activas o pasivas y líderes comunitarias o vecinales.

b) Su labor es brindar servicios generales, de vivienda, empleo, formación, cuidado, salud, alimentación, empleo, transporte, registro civil, ciudadanía, etc. Sin embargo, en estas instancias se hace la detección de un caso de violencia.

c) Referencia se hace a centros que sí trabajan con el tema de violencia y que requieren como parte de la atención del caso, gestionar servicios específicos para la persona que vive violencia familiar.

d) Características son instancias que atienden a todo público y que pueden pertenecer a cualquiera de los distintos niveles de gobierno, a iglesias y grupos religiosos, organizaciones sociales de apoyo, etc.

e) Articulación se hace con una instancia especializada de atención a la violencia que establece el contacto y realiza las gestiones necesarias para que la persona que vive violencia alcance servicios de protección social o bien los beneficios de una red de apoyo activa.

f) Registro se cuantifican de manera general, casi siempre numérica, es decir cuantitativa y no desagregada por casos de violencia familiar aunque con frecuencia se desagregan por sexo. En muchos casos las instancias o personas que están en el nivel de base no sistematizan las referencias de violencia por no ser especializadas.

g) Medios de referencia el memorando, carta u oficio para que la persona que ha vivido violencia sea atendida en los servicios de protección social. Puede darse información verbal a la mujer que vive violencia del lugar al que debe acudir.

Descripción del primer nivel: orientación, asesoría y detección

a) Incorpora instancias que dedicadas a la mujer y/o a la atención de problemas de las familias y servicios de urgencia.

b) Su labor es de *detección* de mujeres, niñas o niños que viven violencia familiar o de género, así como *resolver sus necesidades inmediatas,* pueden incluir intervención en crisis, asesoría, orientación, atención básica a lesiones, etc.

c) Referencia, se hace a través de Centros de Atención a la Violencia o Unidades de Prevención de la Violencia o bien áreas de atención de violencia en servicios especializados que establecen procesos de intervención.

d) Características, son servicios de atención inmediata que, por lo regular, no entablan procesos de intervención de visita recurrente, resuelven a la brevedad la parte que les corresponde en prevención, orientación, difusión, etc.

e) Articulación de los servicios de primer nivel, se da justamente con aquellos del segundo nivel de referencia, los cuales tienden a la atención interdisciplinaria y a iniciar procesos de intervención como parte de la atención. Esta articulación permite a los servicios de primer nivel atender las solicitudes y necesidades de una mujer que vive violencia y sus hijas e hijos.

f) Registro de servicios, suele ser cuantitativo, se compone de cifras de personas que han sido referidas y que han solicitado algún tipo de servicio contabilizando el número de los servicios.

g) Medios de referencia, es muy diverso, puede ser vía telefónica, Internet, memorando, msn, cartas u oficios.

Descripción del segundo nivel: atención especializada

a) Integra a instancias especializadas de atención a casos de violencia familiar, hacia las mujeres, sexual, de género, trata, etc. Estas instancias conforman los núcleos de atención.

b) Su labor es la intervención especializada y con frecuencia interdisciplinaria en familias o personas que viven violencia de manera recurrente, es decir que se encuentran definitivamente dentro de uno o varios ciclos de violencia.

c) Referencia. Se hace a través de unidades de atención a la violencia, centros de atención externa ligados a refugios de protección, agencias y fiscalías especializadas, hospitales con servicios médicos especializados de atención, entre otros.

d) Características. Son servicios con personal especializado en atención a la violencia familiar, en ellos hay una multiplicidad de servicios que van

desde la detección del nivel y tipo de violencia, nivel de daño causado y frecuencia, tiempo de exposición a la violencia, así como secuelas que ésta ha dejado. Nivel de riesgo que enfrenta la víctima, nivel de peligrosidad y corruptibilidad del agresor. Estas instancias, por lo regular, atienden de manera consecutiva el caso, toda vez que inician un proceso que llevará tiempo para concluir. Su modelo puede incluir terapia psicológica, atención legal, gestiones sociales, atención a las secuelas crónicas o graves de salud, dan seguimiento al caso y, con frecuencia, acompañamiento a las distintas gestiones que hace la persona que ha sido receptora de la violencia.

e) Articulación, estos servicios están estrechamente vinculados con los de primer nivel y, simultáneamente, con los que integran el tercero que son Refugios confidenciales de atención a la violencia. También deben estar en continuo contacto con las instancias del nivel base, el cero, que son aquellos servicios colaterales de apoyo a una persona que vive violencia, como vivienda, guarderías, regularización escolar, transporte, educación, apoyo social y comunitario.

f) Registro de casos se puede dar de manera cualitativa y cuantitativa, toda vez que la atención a un caso es recurrente, implica tiempo y una transición de la persona o personas que han vivido violencia de un estado inicial con el que llegaron, a un estado distinto al momento de concluir el proceso o abandonar el servicio. Estos servicios sí permiten, por lo tanto, la medición del impacto de su labor en la vida de las personas en situación de violencia.

g) Medios de referencia, pueden usar también todos los mencionados en el nivel uno, con la salvedad de aquellos casos referidos a Refugio, cuyos protocolos pueden variar y excluir algunas de las formas antes mencionadas por razones de seguridad, entre las más comunes se excluye el teléfono y se potencia el uso de fax y msn.

Descripción del tercer nivel: protección, seguridad y atención interdisciplinaria especializada

a) Integra a Refugios confidenciales de protección y atención a la violencia familiar, hacia las mujeres, sexual es decir violencia alta y extrema de género.

b) 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 ese sentido, su prioridad es garantizar la integridad física y emocional de las

personas y brindar atención interdisciplinaria y/o transdisciplinaria[32] para lograr el objetivo.

c) Referencia, se hace entre Refugios, para casos en los que es necesario mover a la familia de estado por el nivel de riesgo que se vive, porque no hay cupo en los refugios o bien porque el cambiar de lugar de residencia es parte del plan de vida sin violencia de la mujer y sus hijas e hijos.

d) Características. Son lugares de domicilio secreto que cuentan con personal y medidas de seguridad, entre ellas, la confidencialidad. Su personal es especializado en la atención misma que es interdisciplinaria o transdisciplinaria. Cuentan con un modelo de atención a la violencia en el que se ubican los componentes de atención: médica, jurídica, psicológica, capacitación para el trabajo, tareas encaminadas al empoderamiento y fortalecimiento de la autoestima de las mujeres. Reciben exclusivamente a mujeres solas o bien acompañadas de sus hijas e hijos. Los varones son recibidos hasta los 12 años de edad. Entablan procesos de intervención en distintos ejes temáticos y la estancia máxima promedio en los Refugios es de tres meses. Ofrecen todos los servicios básicos de un hogar de manera gratuita. Es necesario que una mujer enfrente cierto nivel de riesgo, medio o alto para ingresar.

e) Articulación de los Refugios, es multinivel, es decir, tiene una estrecha relación con los servicios especializados del nivel 2, aunque requiere estar muy en contacto con el nivel 1. En el tema de redes de apoyo, que ésta se debe reconstruir o que está a la distancia o bien no está ubicada en la misma ciudad en la que se encuentra la mujer que vivió violencia. Reactivar la Red de apoyo o regenerarla es muy útil una vez que la familia ha salido del Refugio. También deben relacionarse con el nivel 0, especialmente una vez que la mujer ha tomado decisiones para iniciar una vida libre de violencia, aquí se requerirá gestionar de manera múltiple, apoyos de programas sociales (aunque estos no estén relacionados a casos de violencia) y gratuidad de servicios para la familia. Los Refugios, entonces, se relacionan con todos los niveles, esta relación no es uniforme, sino que varía en cada caso. Las relaciones y contactos se establecen según lo requiera el caso.

f) Registro de casos se puede dar de manera cualitativa y cuantitativa, toda vez que la atención a un caso es interdisciplinaria, recurrente y en un mismo sitio, el Refugio. El registro no puede hacerse de manera aislada, sino que requiere una sistematización de indicadores para ver el resultado de su labor en perspectiva. La intervención necesariamente llevará tiempo, lo que permite medir los avances del proceso personal de

[32] Transdisciplinaria es un término acuñado por Beatriz Rodríguez, investigadora de la Universidad Autónoma de Sinaloa para referirse a un tipo de atención que borra las fronteras entre las áreas legal, médica, psicológica y lúdica para conectar o hacer converger algunas técnicas, disciplinas y áreas en la atención en un refugio.

una o un habitante del Refugio en las distintas áreas de servicios prestados por el mismo. Los Refugios pueden registrar el impacto de su labor haciendo seguimiento del caso, una vez que ha egresado de la institución.

g) Medios de referencia, se frecuenta un primer contacto vía telefónica, detalles del caso por fax, msn o Internet. Se evita el uso de nombres y datos precisos del caso. Suele ser muy especializada y cada Refugio puede tener requisitos distintos que constituyen el perfil de ingreso de una mujer o familia. La referencia es discreta, con medidas de seguridad, previendo siempre la necesidad del caso, la voluntad de las mujeres que han vivido violencia y las especificaciones de referencia que hace cada Refugio para admitir un caso.

Tipos de servicio en referencia de casos

Los servicios múltiples que se brindan en las áreas de referencia de casos varían en su tipología según el nivel de urgencia, el lugar en el que fue atendida la persona que vive violencia y referida, el nivel de la atención, por el nivel de riesgo, etc.

A continuación, se describe una clasificación de los principales tipos de servicio de referencia:

Nivel de urgencia

El nivel de urgencia suele ser asociado con el nivel de violencia y secuelas que presentan en el momento se enfrentan. Básicamente los servicios de referencia de casos puede clasificarse en:

1) *Urgentes,* cuando se requiere una acción o atención inmediata que es indispensable para la sobrevivencia y seguridad de las personas que viven violencia. Se trata de casos de violencia extrema o alta.
2) *Prioritaria,* cuando los casos deben ser atendidos sin retraso pero su situación es seria, aunque no grave, no pone en riesgo su vida o integridad en el corto plazo. Es decir se trata de casos de violencia moderada.
3) *No urgente,* cuando se trata de casos de violencia leve, en etapas que aun parecen no representar un riesgo y cuyas secuelas apenas comienzan a identificarse o están por ser constatadas.

Lugar de la atención

1) *Vía Pública.* Para instancias que operan en las calles como seguridad pública, ministerios públicos, caravanas de prevención de la violencia, módulos de información, etc.
2) *Lugar privado.* Puede ser el lugar de las instalaciones del centro de prevención, unidad de atención, servicio especializado, etc. Y también se consideran los casos en los que la referencia se hace incluso en algún sitio privado, domicilio de la persona agredida, entre otros.
3) *Vía telefónica.* Se realiza en líneas de crisis o emergencia. Por lo regular, la persona que vive violencia llama para reportar el abuso del que está siendo o ha sido objeto desde un domicilio particular, su lugar de trabajo, un teléfono público. Llama con una intención puntual: detener la violencia, recibir atención o bien, renunciar a la relación que tienen con el agresor o denunciar el hecho de violencia

Nivel de riesgo

La medición del nivel de riesgo es, en referencia de casos, una especie de brújula que guía a la prestadora de servicios en la presentación de opciones para las mujeres que viven violencia. Según el nivel de riesgo ella podrá regresar a casa, o no. Se le sugerirá un servicio de atención externa a la violencia o un Refugio de protección y seguridad. La clasificación en materia de riesgo es la siguiente:

1) *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. Factores de alto riesgo, presencia de intento de homicidio, agresor con acceso a armas o a redes de protección y poder corruptor. Grado de indefensión de la mujer en función de su situación de salud física y/o mental, de sus posibilidades económicas o de sus recursos personales, como lengua, origen nacional o extranjera, indígena, rural, citadina, etc. Estas referencias exigen extremo cuidado y discreción. La mujer no cuenta con redes sociales de apoyo, o incluso si las tiene, es un riesgo para ellas brindar cualquier ayuda a la persona que vive violencia.

2) *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.

3) *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 emocionales o económicos, 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 sí puede mostrar signos de inseguridad personal.

Puentes de vinculación de actores

Los puentes de vinculación son aquellos que unen a las instancias entre sí, puede clasificarse en, al menos, dos tipos: su origen o naturaleza, es decir, lo intrínseco a su misión, objeto social y valores de la institución involucrada en una Red de Referencia; y por su dinámica de trabajo o institución: el puente de vinculación es eso que sostiene la dinámica diaria de una Red de Referencia, que son los enlaces, acuerdos, convenios, comunicaciones, escritos, contactos, referencias, etc. Todos esos serán puentes materiales, sustentados, que institucionalizan la referencia.

MENÚ DE OPCIONES DEL MODELO DE REFERENCIA DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

NIVEL 0 (color verde).

- Redes sociales de apoyo
- Ciudadanas
- Iglesias
- Casas de transición
- Líderes comunitarias o vecinales

NIVEL 1 (color amarillo).

- DIF Municipal
- DIF Estatal
- Seguridad Pública
- Procuraduría General de Justicia
- PGJ Víctimas del Delito
- Servicio de Emergencia
- Centros de Salud
- (Orientación)
- Instancias de Gobierno para Gestión Social
- Centros de Consulta Médica
- Agencias Especializadas del Ministerio Público (Orientación)

NIVEL 2 (color naranja)

- 5 Unidades Especializadas CAPIVS

    1. Asientos
    2. Aguascalientes
    3. El llano
    4. Calvillo
    5. San Francisco de los Romos

NIVEL 3 (color rojo).

- Refugio Temporal y Confidencial de Protección para Mujeres y sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Familiar de Alto Riesgo del Estado de Aguascalientes.
- Red Nacional de Refugios A.C.

CAPITULO IV

Como armar una red de referencia de casos

Intentaremos hacer un resumen de cómo se puede armar una Red de Referencia para casos de violencia con enfoque sistémico.

1. *Iniciativa*. Alguna instancia que trabaja el tema de violencia de género puede tomar la iniciativa en la ciudad, la comunidad o la región en la que se quiere incidir.

2. *Participantes*. Se realiza la detección de posibles participantes. Este paso es fundamental para determinar quienes hacen o pueden contribuir en la cadena de referencia que se desprenda de cada caso. Detecta en cada una de los niveles de atención con un núcleo de intervención, según sus ejes temáticos de desempeño. Se define a qué se dedica cada instancia y se prevé quienes tienen potencial para insertarse en esta labor.

3. *Construcción*. Trabajo de construcción de la red en conjunto. Definición de fuentes y protocolos. Definición de valores, normas, objetivos, formas de participación, y nivel de involucramiento para participar en la Red.

4. *Herramientas*. Se brinda capacitación a las instancias actoras de la Red de Referencia en sus etapas de detección, medición del riesgo, nivel de daño, necesidades y solicitudes de la familia o de la mujer que vive violencia, referencia, según corresponda a centro de atención, agencia del ministerio público, unidad especializada, hospital o Refugio.

5. *Registro del caso.* Se documenta el caso cuantitativa y cualitativamente y para casos de proceso.

6. *Monitoreo*. Se establecen los mecanismos de monitoreo y seguimiento de la referencia, de común acuerdo con las instancias, definiendo la información a compartir. Se documenta la información haciéndola útil cuando ésta permita ajustar la intervención del caso.

7. *Retroalimentación*. Se definen los temas y valores sobre los que estarán pendientes las instancias en materia de calidad y eficiencia de los servicios. Se establecen los canales de comunicación de fallas en la Red de Referencia para optimizar sus servicios. Se hacen reuniones de la Red de Referencia para hacer la retroalimentación en un lugar específico, aclarando que la reunión será para retroalimentar la experiencia del trabajo de la Red y eficientarla. Aquí se presentan reportes sin afán destructivo, sino crítico constructivo para mejorar la calidad de los servicios para los usuarios. Puede hacerse reconocimiento público a quienes destacan en su labor.

8. *Evaluación*. Cada instancia involucrada en el servicio debe tener un mecanismo de evaluación de la atención brindada en el proceso de referencia, dicha información se sistematiza en un reporte que se usará en el momento de hacer retroalimentación.

Habilidades básicas de quienes participan en la red de referencia de casos para referir a refugios

Sus habilidades están determinadas por la posibilidad de brindar opciones reales a una mujer que vive violencia, de atender las secuelas y dar seguimiento a su plan de vida. Para poder referir se requiere un conocimiento básico del problema que tratamos, es decir, de la violencia de género, que afecta principalmente a las mujeres como producto de una sociedad fincada en valores, concepciones diferenciadas de los roles que deben desempeñar hombres y mujeres en la sociedad y que resultan generalmente inequitativos para las mujeres. Estos roles establecidos son los que generan las acciones para ejercer violencia hacia las mujeres, las niñas y los niños.

Detección

La red de referencia, requiere de la participación de personas que se suman en su aportación individual, desde su ámbito de movilidad social, su casa, cuadra, comunidad, localidad, escuela, etc. Son personas dispuestas a capacitarse para contribuir en la detección de casos de violencia, especialmente de aquellos en los que la vida está en peligro y donde la mujer es privada de la libertad o impedida de solicitar ayuda por las graves secuelas y daño físico o por ser inmovilizada por las amenazas sobre ella o sus hijas e hijos.

Los índices de violencia nos hablan de un fenómeno extendido ampliamente en toda la sociedad mexicana y de gravísimas secuelas sobre las mujeres. Sólo con la participación ciudadana será posible llegar hasta los sitios en los que únicamente quienes habitan en esa comunidad, o personas cercanas a este lugar, accedan a reconocer cuando una mujer vive violencia.

¿Qué requiere saber una persona que participa en la Red en este nivel?

- Las características de la violencia, sus secuelas y los tipos de violencia.
- Las dinámicas de la violencia, el ciclo de la misma y conocer el fenómeno de abuso del poder y control dentro de la relación de abuso.
- Las formas mínimas para determinar si una mujer está en riesgo y si peligra su vida o la de sus hijas e hijos.

- Debe saber que lo que hace implica actuar con cautela y que pedir ayuda en cualquier momento representaría para ella un riesgo. Además, es necesario tener algún conocimiento de las actividades del agresor, si usa o no armas, está o no implicado en el crimen organizado o fuerzas policiales, tiene acceso a armas, a redes de complicidad y si cuenta o no con cierto nivel de influencia o posición económica que le permita interferir corrompiendo al sistema de justicia u otras autoridades.

- Debe conocer las instancias de valoración del caso y de intervención, según la necesidad más apremiante de quien vive violencia. Sus requerimientos pueden ir desde la atención médica, psicológica, jurídica, hasta un Refugio de protección.

Recepción inicial del caso

Esta puede darse en una instancia o núcleo de atención que detecte según se describe en el Modelo de Referencia de Casos presentado en esta publicación. Aquí intervienen elementos del Primer Nivel de Atención para, después de la valoración, hacer la referencia a una instancia más especializada de intervención o núcleo de atención, según la voluntad de la persona que vive la violencia. La referencia debe hacerse a un Refugio temporal de protección si una mujer vive violencia extrema o alta que pone en riesgo su integridad o la de sus hijas e hijos, si no cuenta con redes de apoyo sociales – familia o amigos – o bien, estas redes podrían entrar en riesgo al intentar proteger a la mujer.

Recepción en atención especializada

Es un lugar, como mencionamos con anterioridad, en el que se inician procesos de transformación según las necesidades de la mujer y sus hijas e hijos. En el modelo se describen como Núcleos de Atención o intervención. El caso podrá irse atendiendo durante un tiempo en el cual posiblemente se presente una escalada en el nivel de violencia. Si este índice de abuso aumenta, debe preverse la posibilidad de ingresar a un Refugio, siempre y cuando esta posibilidad cuente con el consentimiento de la mujer que enfrenta riesgo y, según los criterios establecidos en el apartado anterior, por ingreso a Refugio.

Recepción en un refugio

El ingreso a un Refugio temporal de atención interdisciplinaria y de protección a casos de violencia familiar o de género, de riesgo extremo o alto, implican un protocolo muy específico y confidencial para resguardar la confidencialidad de ubicación del Refugio que, generalmente, es el mejor escudo para proteger y resguardar estos casos.

Existen protocolos generales establecidos como criterios de ingreso de casos en los Refugios y algunos otros protocolos específicos, según la zona en que está ubicado y las peculiaridades del Refugio.

Por lo regular, las instancias involucradas en una Red de Referencia intercambian información específica y determinan, en conjunto, la mejor forma de referir, para evitar que la información del caso sea interceptada por el agresor o algún grupo de interés contrario a quien vive violencia y riesgo. También los Refugios, con especificaciones puntuales para recibir casos, dejan en claro a los Centros de Atención y servicios o unidades especializadas, el perfil que una persona o familia requiere para ingresar al Refugio. Habría que decir que todas las mujeres, y sus hijas e hijos, que viven en riesgo por la violencia que enfrentan, son candidatas a Refugio, sin embargo, los Refugios tienden a seleccionar los casos según el tipo de necesidades que presentan y según el tipo de atención que se ofrece, la infraestructura disponible y los tipos de especialidades interactuando en el Refugio.

Retroalimentación

Una red se alimenta de eso que se produce entre sus partes, sea información, flujo de casos, despliegue de habilidades y recursos. Para mantenerse como un sistema funcional de operaciones estandarizadas requiere de cierta estabilidad. La estabilidad está dada por la capacidad de autorregularse para mantenerse activa.

Algunos estudiosos refieren la retroalimentación como un mecanismo eficaz para el equilibrio del sistema, encontrándose en dos vertientes principalmente:

- *Retroalimentación positiva*. Genera y contribuye al desarrollo y fortalecimiento de la red, Este tipo de retroalimentación le permite incrementar su tamaño y su influencia.

- *Retroalimentación negativa*. Tiende a reducir los atributos de quienes integran la red y, eventualmente, su influencia, impacto y tamaño. Si persiste por tiempo suficiente, contribuye a su inmovilidad y desaparición.

Sistematización

La sistematización es una disciplina que permite hacer tangible el trabajo de la red y, por ende, su contribución en la resolución de la problemática en la que incide, que es la atención de necesidades y demandas de personas que viven violencia familiar y de género.

Para sistematizar la experiencia de la Red, el registro de atención, las referencias, las solicitudes recibidas y atendidas, etcétera, se sugiere un

mecanismo simple que parta de una base común entre quienes integran la Red de Referencia, con especificidades concretas para aquellos que ofrecen servicios especializados y de protección.

Una sistematización adecuada, nos ofrece:

- Un mapa de sitios de referencia.
- Flujo de referencia de casos.
- Frecuencias de solicitudes y necesidades.
- Demandas atendidas, pendientes y por atender.
- Comportamiento de los núcleos de referencia.
- Medición de cobertura de servicios.
- Perfil de usuarias o usuarios de servicios.
- Generación de indicadores de impacto confiables.
- Detección de buenas prácticas y de áreas de oportunidad.
- Diagrama de la cadena de referencia desarrollada en cada familia y los eslabones y núcleos de atención involucrados

El Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM), en su calidad de Coordinador General del Consejo Estatal para la Erradicación de la Violencia de Género, ha diseñado las plataformas tecnológicas SISCAPIV y Sistema de Factores de Riesgo, que permiten la sistematización de las acciones de prevención, atención y sanción a la violencia, dando pie a la conformación de un banco de datos que permite la generación de estadísticas para la evaluación del avance de la erradicación de la violencia con base en lo estipulado en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Aguascalientes: Artículos 2 fracción II, IV, VIII, 18, 19, 22, 23. Y el Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Aguascalientes: Artículos 17, 18, 19, 20, 21, 23 y 24.

Sistema Informático para el Registro y Seguimiento de la Operación de los Centros de Atención y Prevención Integral a la Violencia de Género (SISCAPIV)

El Sistema Informático para el Registro y Seguimiento de la Operación de los Centros de Atención y Prevención Integral de la Violencia de Género (SISCAPIV), permite contar con una herramienta electrónica, ágil y segura que optimiza la atención que se brinda a mujeres receptoras de violencia, bajo un esquema de calidad y calidez, integrando una base de datos que crea condiciones para el seguimiento y monitoreo de la atención brindada, así como la generación y análisis de indicadores cuantitativos para la obtención de estadísticas oportunas y confiables, que ayuden al mejoramiento de las políticas públicas en la materia.

Indicadores

Los indicadores básicos que se generan a partir del SISCAPIV son los siguientes:

1. Número de mujeres atendidas por tipo de violencia
2. Número de mujeres atendidas por ámbito de violencia
3. Número de mujeres atendidas por nivel de riesgo
4. Número de mujeres atendidas de primera vez y subsecuente
5. Número de mujeres atendidas por canalización a refugio
6. Número de mujeres atendidas con de ordenes de protección
7. Número de mujeres atendidas con denuncias ante M.P.
8. Número de servicios especializados brindados
9. Número de mujeres atendidas por referencia de otra dependencia
10. Número de mujeres atendidas canalizadas a otra dependencia

Sistema de Factores de Riesgo

Con fundamento en el Artículo 26 fracción VI el Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Aguascalientes, el Instituto Aguascalentense de las Mujeres se ha dado a la tarea de diseñar y desarrollar un *sistema informático* para la *gestión de las Órdenes de Protección*.

Dicho sistema facilita la expedición de las órdenes de protección, ayudando a homologar los criterios que rigen la solicitud, adopción y ejecución de las mismas, permitiendo la vinculación interinstitucional entre las diversas dependencias y facilitando la identificación de situaciones de riesgo y vulnerabilidad, logrando salvaguardar la integridad y derechos de las mujeres, así como de sus hijos e hijas.

Instituciones que participan en la adopción del Sistema de Factores de Riesgo

1. Procuraduría General de Justicia del Estado
2. Secretaría de Seguridad Pública
3. Supremo Tribunal Superior de Justicia del Estado
4. Secretarías y Direcciones Municipales de Seguridad Pública
5. Dependencias y entidades estatales que brinden atención a mujeres receptoras de violencia

¿Qué acciones permite el Sistema de Factores de Riesgo?

1. Preparación y registro de las Solicitudes de órdenes de protección.
2. Preparación y registro de las órdenes de protección.
3. Seguimiento de la ejecución de las órdenes de protección.
4. Registro de los informes de ejecución o de cierre de las órdenes de protección.
5. Monitoreo y control de todas las solicitudes y órdenes de protección de las mujeres víctimas de violencia; por nombre de las víctimas, de los agresores, dependencias de origen, dependencias que lo expidieron.

Indicadores

Derivado del uso del Sistema de Factores de riesgo se hace posible la generación de información estadística que permita la construcción de los siguientes indicadores:

1. Número de órdenes de protección otorgadas en casos de violencia contra las mujeres, con respecto al número de órdenes de protección solicitadas.
2. Número de registros de órdenes de protección y personas sujetas a ellas.
3. Número de órdenes de protección ejecutadas por dependencias estatales y municipales.
4. Número de órdenes de protección expedidas por dependencias estatales y municipales.
5. Número de órdenes de protección solicitadas por dependencias estatales y municipales.
6. Número de órdenes de protección negadas.
7. Número de agresores por grupo de edad.
8. Número de agresores por ocupación.
9. Número de agresores por consumo de drogas y alcohol.
10. Número de agresores por nivel educativo.
11. Número de agresores por grado de peligrosidad y nivel de corruptibilidad.
12. Número de mujeres atendidas por vínculo con el agresor.
13. Promedio de duración de relación de las mujeres atendidas con el agresor.

Flujo de referencia

Se puede construir con una base de indicadores que permitan registrar y detectar en el acumulado de referencias, un mapa de movimientos más frecuentes según las necesidades de atención que se presenta.

Etapas del proceso de referencia de casos a refugio

La referencia de casos es un proceso que debe ser visto de manera sistémica y no como una acción aislada que desarrolla quien presta los servicios de atención a la violencia familiar. En ese sentido, la referencia podrá ser considerada como un elemento valioso en la atención real del caso. La documentación adecuada de las referencias es la base para generar indicadores y para hacer visible la adecuada intervención.

ETAPA I. *Registro del caso y detección del tipo de violencia.*

En un formato diseñado para el uso interno del Centro de Atención, se registran los datos generales de la usuaria de servicios. El formato específico debe incluir:

De la usuaria:

- Nombre de la usuaria
- CURP
- Edad
- Estado civil
- Domicilio, teléfono seguro para contactarla
- Escolaridad
- Ocupación
- Vehículo
- Nombre y cuantas hijas e hijos
- Escolaridad
- Redes de apoyo de la mujer
- Tipos de violencia vivida:
  - Física
  - Psicológica
  - Sexual
  - Económica
  - Patrimonial
- Años de vivir la violencia
- Medición de riesgo que enfrenta la víctima
- Ultimo incidente violento
- Registro de armas u objetos involucrados
- Estado de salud física de la usuaria

- y de ser necesario de sus hijas e hijos
- Datos de quien refiere el caso a nuestro centro de atención
- Registro de necesidades primarias de la mujer
- Denuncias anteriores ante la autoridad
- Registro de la atención recibida en el Centro de Atención o Unidad Especializada
- Solicitudes de ayuda previa hechas por la mujer
- Registro de las distintas instancias a las que es referida según sus necesidades
- Nombre, fecha y firma de quien atendió el caso
- Plan de referencia
- Bitácora de Seguimiento de caso

Del agresor

- Datos generales, rasgos físicos y sobrenombres
- Ocupación
- Nivel de peligrosidad
- Redes de protección, apoyo y complicidad
- Uso o abuso de sustancias tóxicas
- Dirección de su trabajo y domicilio particular
- Uso de armas
- Resumen de caso

ETAPA II. *Atención especializada*.

La intervención o atención en el Centro, Unidad de atención. Cuando los servicios se ofrecen, la mujer enfrenta un nivel de riesgo moderado o nulo que le permite acudir a los servicios de atención a la violencia para ella y sus hijas e hijos, o no reconocen estar en una situación de violencia de alto riesgo.

El Centro de Atención Especializada (CAE), después de haber detectado alguna de estas dos situaciones, ofrecerá los servicios con los que cuenta (asesoría psicológica, legal, médica, acompañamiento) para, en el caso de vivir violencia nula o moderada, proporcionarle herramientas que le permitan detener la espiral de violencia y empoderarla.

En caso de que la mujer no acepte la violencia que vive, se le ofrecerán los servicios del CAE y se le propondrá realizar en conjunto un plan de emergencia y se le proporcionará un tríptico de orientación con los datos de la institución.

ETAPA III. *Referencia para casos de riesgo que no cuenten con redes de apoyo o éstas se pongan en riesgo.*

Al detectarse alto riesgo en el caso que se atiende, es necesario seguir los procedimientos para refererir el caso a un Refugio y así evitar un crimen mayor.

Los CAE son las instituciones autorizadas para hacer las valoraciones necesarias (psicológica y física) para detectar si la mujer, o familia a referir, es candidata a Refugio.

El prestador o prestadora de servicios deberá comunicarle a la usuaria la opción del Refugio y explicarle lo que es y como se trabaja dentro.

Características de un refugio

- Es un espacio secreto (cupo promedio 10 familias simultáneamente) para garantizar la seguridad de las mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia familiar y sexual.
- Una comunidad de protección y apoyo para promover el crecimiento personal.
- Un hogar común que ofrece modelos de relación interpersonal con perspectiva de género.
- Un centro con atención multidisciplinaria que permite a las usuarias recobrar su autonomía para definir su plan de vida libre de violencia.

¿Qué NO es un Refugio?

- NO es una cárcel, las mujeres entran y salen voluntariamente
- NO es un refugio para personas en situación de desamparo
- NO es un centro vacacional
- NO es un hospital psiquiátrico

Perfil para ingresar a refugio

Es importante tomar en cuenta los criterios de los Refugios para definir el perfil, estos son:

- Mujeres mayores de 18 años y sus hijas e hijos.
- Encontrarse en situación de violencia de alto riesgo (ella o sus hijas e hijos).
- No contar con redes de apoyo o que éstas se pongan en riesgo al brindar el apoyo a la mujer.
- Niños varones hasta los 12 años de edad.

- Que acepte ingresar a un Refugio y acepte de conformidad el reglamento interno del espacio.
- La recepción de casos en Refugios es de Lunes a Viernes hasta las 6:00 p.m., en la mayoría de los casos.

Perfil no candidata

- Mujeres menores de edad.
- En situación de calle.
- Que no esté en situación de violencia.
- Situación de violencia leve.
- Padecimientos psiquiátricos que puedan alterar o amenazar a las y los habitantes del Refugio.
- Con adicciones.
- Que cuente con redes de apoyo.
- Que requiera atención médica que esté fuera del alcance de los servicios brindados por el Refugio, como terapia intensiva o intermedia.
- Que padezca alguna enfermedad infectocontagiosa (mujer o hijas/os) que pueda poner en riesgo la salud de los habitantes del Refugio.
- Que no acepte el reglamento del Refugio o no quiera ingresar a voluntariamente.

CAPITULO V

Propuestas de protocolos de referencia

Un protocolo se define como el conjunto de normas de comportamiento, acciones o procedimientos que debe tomar en cuenta la persona en una situación especifica o para algún caso en concreto, y que le pueda servir de guía para avanza y prever obstáculos y lograr el objetivo esperado con éxito.

Los protocolos de referencia de casos nos sirven para referir a mujeres, sus hijas e hijos en situación de riesgo por violencia, de manera adecuada y segura a alguno de los espacios de protección (Refugios) cercanos. Estos protocolos no sólo pretenden proteger a la mujer o familia a movilizar, también busca resguardar la seguridad de las personas y/o instituciones involucradas en la referencia de casos.

Los protocolos presentados a continuación son propuestas que se han elaborado con base en la experiencia del trabajo en Refugios, y pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades específicas de la institución que refiera o del caso a atender.

Protocolo de Referencia de Centro de atención especializado en violencia familiar a refugio

Este protocolo se aplicará cuando el Centro de Atención identifique como candidata a Refugio a la usuaria que solicita el apoyo.

Es importante saber que:

- *La instancia que refiere*: La institución o persona que labora en el mismo que solicita el apoyo.

- *El Enlace*: Quien hace las gestiones necesarias para apoyar la canalización de la familia o de la usuaria.

- *La instancia de referencia*: El Refugio o persona que recibe a la usuaria o familia movilizada.

1) Después de haber detectado que la usuaria vive violencia de alto riesgo, el referente debe explicar a la usuaria la necesidad de recibir atención interdisciplinaria a la violencia vivida por ella y sus hijas e hijos, en un lugar seguro que le brinde protección. Es conveniente darle a conocer

que este apoyo puede ser brindado en su estado o en otro estado de la república.

2) Informarle sobre qué es y qué no es un Refugio.

3) Preguntarle a la usuaria si está dispuesta a irse a un Refugio. En caso de ser afirmativa la respuesta, documentarlo por escrito, con la firma de la usuaria y con la firma del responsable de la referencia.
4) Realizar en conjunto con ella un plan de seguridad una vez valorado el riesgo en caso de que sea necesario:
   a) Escapar del agresor.
   b) Recuperar a sus hijas e hijos.
   c) Recuperar documentos importantes.
   d) Recuperar pertenencias o dinero.
   e) Regresar a casa para resolver situaciones específicas del caso

Procedimiento de referencia

1) Contactar vía telefónica al Refugio o Institución que preste este tipo de apoyo. En esta conversación no se debe proporcionar ningún dato, sólo comentar el caso en sus rasgos generales y el número de personas.
2) La comunicación del caso debe de ser desde el inicio de la Referencia con una sola persona (responsable de referencia de casos o trabajo social designada por la institución que refiere y a quien se refiere).

Medios de envío

1) Enviar por escrito la valoración física y psicológica de la usuaria, que constate la necesidad de Refugio para la usuaria o familia que necesita el apoyo (hoja membretada de la institución, firma del responsable). En caso de que el Refugio envíe su formato de referencia, el referente deberá contestarlo lo más fielmente posible.

2) El envío de la información sobre el caso debe ser vía fax o, en su defecto, vía e-mail.
3) Cerciorarse de que la información llegó a la persona indicada y pedir acuse de recibo.
4) Mantener segura a la usuaria, hijos e hijas hasta obtener respuesta afirmativa del Refugio.
5) De ser afirmativa la respuesta del Refugio, la institución que refiere deberá contemplar:
   - Los detalles del traslado
   - Saber a dónde llegará.
   - Tener los datos quien la recibirá (nombre y cargo).
   - Definir los horarios de salida y llegada
   - Proporcionar los datos del medio de transporte.
   - Proporcionarle a la usuaria un número de teléfono al cual comunicarse en caso de algún tipo emergencia.
   - Proporcionarle los medios para comunicarse.

- Definir quien se hará cargo de los costos del traslado al mismo.
- Cerciorarse de que la usuaria y sus hijos e hijas lleguen de manera segura al lugar.

6) De preferencia y por razones de seguridad, no proporcionar a la usuaria o familiares teléfonos o dirección del Refugio al cual será referida, se puede proporcionar un número que acuerden las instancias involucradas en la referencia.
7) Esperar la llamada del Refugio para acordar los detalles de la referencia.
8) Es importante verificar los horarios de atención del Refugio a referir y realizar el procedimiento respetando este horario.
9) Notificar hora de salida y tiempo estimado de llegada.
10) Si la usuaria no esta dispuesta a irse a un Refugio, realizar con ella un plan de seguridad ante un posible evento crítico de violencia, acorde a sus necesidades y posibilidades.

Protocolo de atención para casos de violencia familiar no perfil de refugio

El siguiente protocolo se aplicará cuando los casos de violencia familiar no cubran el perfil necesario para ingresar a un refugio.

El perfil básico para ingresar a un refugio por violencia familiar

1) Mujer mayor de 18 años.
2) En situación de violencia de alto riesgo, generada por cualquier miembro de la familia, pareja o ex pareja.
3) Solicitar o requerir un espacio seguro de protección.
4) Vulnerabilidad o ausencia de redes de apoyo.

Casos que generalmente no son atendidos en un Refugio

1) Contar con antecedentes de indigencia.
2) Ser adicta a alguna sustancia tóxica.
3) Ser paciente psiquiátrica.
4) Haber tenido intentos suicidas u homicidas dentro de los últimos 6 meses.
5) Tener hijos varones mayores de 13 años.
6) Padecer, ella o sus hijas e hijos, enfermedades cuyo nivel de contagio ponga en riesgo la salud de los habitantes del refugio.
7) Mujeres adultas mayores postradas o que padezcan demencia senil o alzheimer.
8) En desamparo.

Estos criterios han sido establecidos por los mismos refugios por la seguridad y tanto del personal que en ellos laboran como de las familias que en ellos se encuentran, sin embargo se pueden dar excepciones, por ello es importante que la institución referente tenga una valoración completa del caso.

Alternativas a casos que no pueden ser atendidos en refugio

Si la usuaria o sus hijas e hijos no cumplen el perfil para ingresar a un refugio, es importante:

1) Comunicarle a la usuaria la situación y buscar junto con ella otra alternativa.
2) Explorar a fondo las redes de apoyo de la usuaria, incluso las que ella tenga descartadas.
3) Analizar el perfil del agresor y los delitos cometidos para determinar si puede ser opción entablar un proceso legal que permita alejar al agresor del hogar para que la usuaria pueda permanecer en él.
4) Si la usuaria puede o se ve en la necesidad de regresar al hogar y el agresor aún se encuentra en él, realizar en conjunto con ella un plan de seguridad para salir del hogar en caso de un estallido violento.
5) En caso de que el agresor haya salido del hogar, pero haya riesgo de que regrese, pedir el apoyo de una patrulla para hacer rondines cerca del domicilio de la usuaria.
6) Si la usuaria no puede regresar al hogar y el horario de atención de las instituciones que representen una opción haya terminado, la alternativa para que la usuaria pase la noche puede ser rentarle una habitación de hotel o buscar un albergue de paso o transición.
7) Si el inconveniente para ingresar a Refugio es por la situación específica de las hijas y los hijos, buscar el apoyo de otra instancia para atender la situación específica. La usuaria debe estar enterada y aprobar esta intervención.

Es importante contar con un amplio menú de opciones de instancias que puedan servir como apoyo para los casos paradigmáticos. Esto puede representar una buena oportunidad para estrechar lazos y realizar convenios de cooperación que permitan compartir la corresponsabilidad del caso.

Protocolo de traslado de casos de alto riesgo

Este protocolo se recomienda cuando el agresor cuenta con redes de protección o fuentes de corruptibilidad fuertes y confirmadas, por lo que es necesario un acompañamiento seguro para el traslado que prevenga un evento violento.

Características de un caso de alto riesgo
Las siguientes características nos pueden indicar un caso de alto riesgo por violencia familiar:

- La vida de la usuaria, sus hijas e hijos esta en riesgo por lesiones.
- Existe amenaza o intento de homicidio.

- Violencia sexual.
- Trata de personas.
- Cuando la usuaria es perseguida por la pareja o ex pareja.
- Cuando la usuaria es retenida contra su voluntad.
- Cuando la usuaria desea cambiar su lugar de residencia debido a la influencia o poder del agresor en la comunidad en la que vive.

1) La institución que refiere deberá brindar a la que recibe todos los datos del agresor para determinar el nivel de riesgo.

    - Nombre completo.
    - Edad.
    - Actividad u ocupación.
    - Descripción física (si es posible incluir una foto).
    - Descripción del vehículo que usa.
    - Descripción de la actividad económica que realiza.
    - Datos de la red de protección o corruptibilidad.
    - Datos sobre propiedad, acceso o manejo de armas.
    - Datos sobre consumo o abuso de sustancias tóxicas.
    - Datos sobre padecimientos psiquiátricos.
    - Datos sobre actividades delictivas o antecedentes penales.
    - Datos sobre situación económica actual.
    - Datos sobre capacidad de influencia, legal o no, sobre instancias o instituciones.

2) Las áreas responsables de la referencia de casos, tanto de la institución que refiere como de la que recibe, deberán reunirse para comentar las características del caso y configurar los posibles escenarios que puedan darse en el traslado con el fin de crear estrategias que reduzcan el riesgo.

    - Uso de códigos o claves para referirse a las personas trasladadas
    - Estatus de la operación.
    - Como verificar el proceso para que la usuaria quede en las manos correctas.
    - Cual es la corresponsabilidad entre las instancias involucradas en el caso.

3) Las instituciones involucradas en la referencia del caso deberán comunicarse dichas estrategias y acordar acciones en común.

4) La usuaria deberá ser enterada de dichas acciones y estrategias por escrito y firmar de conformidad, ambas instituciones y la usuaria deberán contar con una copia de este documento.

5) Los responsables del traslado y la recepción de la usuaria, acordarán un punto de encuentro distinto al Refugio destino. Puede ser en las oficinas externas del Refugio, un lugar público o una institución de apoyo.

6) Las instancias involucradas en la referencia deben valorar el acompañamiento de la usuaria o familia, así como la necesidad o no de que vaya custodiada por elementos de la policía federal.

7) Es recomendable que el traslado se haga a bordo de un vehículo destinado para ello, con una ruta previamente trazada y un horario establecido de salida y llegada. El chofer deberá ser una persona de confianza o de la cual se tengan todos sus datos. Si es posible, que el vehiculo cuente con vidrios polarizados.

8) La institución que refiere designará a una persona responsable, sensibilizada y que conozca el caso, para que realice el acompañamiento del caso hasta el punto de encuentro.

9) En caso de no contar con vehículo propio, podrá referirse en una línea aérea o de transporte terrestre seguro, siempre y cuando sea la única alternativa y esta sea considerada por las instituciones referentes como viables.

Quienes acompañen a la usuaria o familia sólo tendrán los siguientes datos de la institución que recibe:

- Nombre y descripción física de la o las personas que recibirán el caso en el punto de encuentro.
- Dirección exacta del punto de encuentro.
- Número telefónico del responsable de la recepción del caso.

10) Cuando la usuaria o familia se encuentre con los responsables de la recepción, esto deberá comunicarse a ambas instituciones por sus respectivos contactos.

11) Todo el proceso deberá registrarse en el expediente del caso y deberán tener una copia, tanto la institución que refiere como la que recibe.

Protocolo de atención y referencia de casos de alto riesgo de una instancia no especializada en violencia familiar a centro de atención especializado

Aplicable en los siguientes casos:

a) Cuando la institución referente tenga un caso de violencia familiar y no cuente con Centro de Atención Especializado en Violencia Familiar para valoración de riesgo.

b) Cuando la atención a la violencia requiera un Refugio de protección y atención interdisciplinaria.

Es importante saber que:

La institución referente es cualquier institución que reciba un caso de violencia familiar que presente riesgo medio o alto.

La institución de Referencia es el Centro de Atención que recibe a la mujer o familia en situación de violencia familiar.

1) Quién realizará este tipo de servicios en la institución referente será la persona responsable del caso. Si esta no se encuentra, lo hará alguna de las personas que estén informadas.

2) La responsable de la referencia llamará a un Centro de Atención especializado en violencia familiar o a la Red Nacional de Refugios exponiendo los datos generales del caso de acuerdo al formato correspondiente. La información del caso recopilada hasta ese momento será enviada por el referente vía fax o correo electrónico, o en caso de emergencia llamara por teléfono solicitando Refugio, comunicando el número de personas a ingresar, las características del caso se enviarán por fax o e-mail.

3) Cuando el referente tenga la confirmación del apoyo solicitado, le informará a la usuaria, dándole la ubicación y los teléfonos de la institución que brindará el apoyo, así como el nombre de quien recibirá y atenderá a la mujer o familia.

4) La institución referente será la responsable de brindar el acompañamiento del caso si así lo requirieran las condiciones y particularidades del mismo, o en su defecto se verificará con el Centro de atención el medio de transporte seguro y procurará asegurarse de que la mujer o familia no será interceptada o seguida. Si el riesgo es inminente, se solicitará apoyo policial seguro para el traslado.

5) Si la mujer no desea ingresar a un Refugio, se le proporcionará un plan de seguridad acorde a sus necesidades y se buscará con ella una alternativa para detener la violencia, haciendo hincapié en que su caso es de alto riesgo. Se le reiterará el apoyo de Refugio. Se hará un seguimiento del caso.

* Los protocolos presentados a continuación son propuestas que se han elaborado con base en la experiencia del trabajo en CAVI´s de Aguscalientes, y pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades específicas de la institución que refiera o del caso a atender.

Protocolo de trabajo social*

Este protocolo busca proporcionar los elementos básicos para brindar atención a mujeres que viven o han vivido violencia, con la finalidad de homologar los procesos de atención en el estado, permitiendo dimensionar los diversos aspectos involucrados en el fenómenos de la violencia.

Se tiene como objetivo brindar herramientas y conocimientos básicos para la atención de violencia, así como el mecanismo de referencia y contrarreferencia de casos, que nos permita formar redes interinstitucionales y brindar una atención más completa al permitir una vida libre de violencia para las usuarias.

El diseño del protocolo es de gran importancia, puesto que permite definir el conjunto de comportamientos, acciones y/o procedimientos que pueden servir de guía para la atención a mujeres que viven violencia, profesionalizando los procedimientos de actuación, para así, dar atención a la problemática de la violencia hacia las mujeres.

Objetivos de la Asesoría de Trabajo Social
El objetivo primordial del área de Trabajo Social es identificar de forma precisa la problemática que la usuaria presente con la finalidad de ofrecer herramientas acordes a sus necesidades, además de permitir la correcta canalización, ya sea interna o externa, evitando duplicidades y revictimización; es decir, la profesionista deberá contar con amplio conocimiento de las redes de apoyo institucionales para ofrecer las mejores alternativas en función del tipo de problema, tales como albergues, refugio, instituciones, dependencias, sector empresarial, organizaciones no gubernamentales, etcétera; y tiene como objetivo primordial, la identificación del riesgo a la seguridad de la usuaria.

Servicios de Trabajo Social

1) *Orientación y atención a la Usuaria.* La primera instancia es recabar información, interviniendo como ventanilla única, la cual tiene como visión, orientar de manera objetiva respecto a las necesidades que en la labor de investigación fueron detectadas durante la entrevista inicial; con

la finalidad de que la usuaria sea objeto de atención profesional jurídica, psicológica, médica (ya sea de manera interna si se cuentan con los servicios, o bien, externamente) e institucional de manera oportuna y competente.

2) *Detección de la problemática*, en la cual se debe ofrecer a la usuaria una visión integral de la causa raíz que afecta a su medio de vida actual, proveyendo de herramientas sociales ejecutorias que le permitan conocer alternativas de solución compatibles con sus necesidades personales.
3) *Detección de Riesgo*. Éste será identificado mediante la aplicación de la escala de riesgo, el cual puede arrojar ser bajo, medio y alto, una vez identificado, la profesionista proporcionará a la usuaria los elementos y medidas de seguridad necesarias para reducir ese riesgo.
4) *Identificación del perfil de agresor*. Conocer si es portador de arma blanco o de fuego, tipo y frecuencia de consumo tanto de alcohol como de drogas, además de conocer el nivel de corruptibilidad.
5) *Detección de redes sociales*. Ésta permite reforzar la atención a la usuaria receptora de violencia, considerando siempre el nivel de riesgo en el que ella se encuentre en ese momento; las redes sociales deben ser identificadas y agotar cuando se pretende ingresar al Refugio para mujeres de alto riesgo, permitiendo a la vez la adecuada canalización, ya sea al área que la situación requiera de la misma institución, o a nivel institucional como alternativa de solución al problema expresado por la usuaria.
6) *Plan de acción*. La Trabajadora Social ejecuta el enfoque de facilitadora en lo referente a alternativas decididas por la usuaria de forma abierta, permitiendo que la atención ofrezca verdadera capacidad de decisión.
7) *Canalización*. De acuerdo a la situación en la que se encuentre la usuaria, se considerará la pertinencia de que la canalicen a las diversas áreas que ofrezca la misma dependencia, ya sea asesoría psicológica, tomando en cuenta que el área de psicología no sólo ofrecerá contención emocional, sino que proporcionará a la usuaria la oportunidad de detección y el fortalecimiento de sus recursos personales para poder enfrentar la situación por la cual solicita los servicios de la dependencia, o bien, de ser necesario brindar una canalización al área jurídica, lo cual no tendría que ser sólo cuando la usuaria haya decidido comenzar con un proceso legal en contra del agresor, sino que es de gran importancia, proporcionar la información necesaria para que la usuaria pueda tomar la mejor decisión de acuerdo a lo que ella desea. En caso de que la usuaria requiera algún otro tipo de atención y la institución cuente con ello, deberá dársele canalización de manera interna, agotando los recursos que pueda proporcionarle la misma dependencia a la que acude. Es cuando la usuaria ya requiere de algo más que la institución no puede proporcionarle, cuando es necesario canalizar a otra dependencia.

Perfil ético de los y las prestadoras de servicio

Quienes tienen en sus manos la responsabilidad y la oportunidad de brindar atención a las mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia, deben tomar en cuenta que cada paso o decisión tomada, debe estar centrada en todo momento en el bienestar de la mujer y o familia a referir, por lo que es importante observar lo siguiente:

- Estar atento tanto a las palabras como al lenguaje corporal en la entrevista inicial para detectar si existe alguna información de importancia y que el o la entrevistada no exprese puntualmente.
- Ofrecer opciones reales y no crear falsas expectativas en la mujer.
- Usar un lenguaje claro, conciso y no alarmante, no culpar o dar opiniones; la intervención debe ir encaminada a que la mujer decida los pasos a seguir.
- Comunicar a detalle los pasos y los procesos, los pros y los contras de cada decisión tomada.
- Exponer como es el proceso al que se insertará, las características del mismo.
- Procurar no dejar sin una alternativa segura a la mujer y o familia en caso de que sea necesario el ingreso a Refugio, y éste no pueda ser inmediato
- Ser discreto y mantener la confidencialidad de la información del caso.
- Tratar cada caso como si fuera el primero del día.
- Brindar un servicio de calidad y con calidez.
- No revictimizar a la persona que acude al servicio.

Actitud de el/la prestadora de servicio

La actitud correcta del o la prestadora del servicio, requiere, por tanto, estar con la mujer y no en actitud superior a ella. Por facilitar, entendemos apoyar a una persona en un proceso que favorezca el fortalecimiento de su integridad, tanto física como emocional. Para esto es importante que el o la facilitadora se ejerciten en el uso de las siguientes facultades:

- *Escuchar.* Lo primero que necesita una mujer que vive violencia es ser escuchada. Contar su historia a alguien es un paso decisivo, ya que significa salir del aislamiento y estar dispuesta a compartir algo muy íntimo. Obviamente no con sólo hablar, se supera el problema, pero es como tender un puente hacia el mundo de afuera. Cuando hablamos de escuchar, es dejar hablar a alguien sin interrumpir. Escuchar qué quiere decir, oír activamente; quiere decir estar abierta/o y presente en el relato, como si con palabras, o sin ellas, pudiéramos participar en lo que está diciendo la otra persona.
- *Empatizar*. Es más que entender, no es entender con la cabeza sino desde dentro. Sin embargo, la empatía requiere de estar en dos lugares a la vez; por un lado, poder ponerse en los zapatos de la persona a quien se brinda la atención y, por otro lado, no perder la perspectiva de

la situación. Empatizar implica poder estar con la otra persona, sin abandonarnos ni perdernos a nosotras o nosotros mismos.

- *Reflejar.* Si podemos escuchar activamente y empatizar con la mujer, tendremos también la suficiente claridad para reflejar el mensaje recibido, presentándolo de una manera diferente. Reflejar es devolver a la mujer el contenido de su mensaje, organizándolo de una manera más clara. Esto contribuye a esclarecer a la persona, a la vez que la hace sentirse comprendida. En primer lugar, el reflejo, le otorga validez a la experiencia relatada; en segundo lugar el reflejo nunca es exactamente igual, sino que aporta nuevas ideas; reflejar no solamente se refiere al discurso textual, se puede reflejar actitudes, sensaciones, sentimientos, posturas corporales, etc.
- *Sugerir.* Es diferente sugerir que "aconsejar". Aconsejar implica que una sabe más lo que le conviene a la otra persona, y suena a imposición. Sugerir, en cambio, tiene que ver con presentar opciones. En nuestra sociedad, viven como si no hubiera formas de vida diferentes. El hecho de que una mujer entienda que tiene opciones, que tiene derecho a escoger algo, es una gran ayuda. Tener presente cuáles son las opciones con las que podemos, sirve para aclararnos que es lo que queremos y lo que no queremos. Es posible que una mujer ya se haya planteado a sí misma las opciones que se le puedan sugerir. Sin embargo, el oírlo en boca de otra persona las hace más reales.
- *Cuidarse a sí misma o mismo*. una persona que no sabe cuidarse a sí misma no puede ayudar a los demás. Un trabajo tan agobiante como el de brindar apoyo a mujeres en situaciones de violencia, requiere de la capacidad para estar en contacto con las propias necesidades y límites. Es importante aprender a aceptar que no somos responsables de las decisiones de la mujer con la que trabajamos.

Ruta de asesoría en trabajo social

1. Entrevista inicial. Establecer una entrevista inicial con la usuaria, tiene como fin, conocer la necesidad que ella plantea, especificando con esto la problemática que presenta. Es de gran importancia poner atención en la manera en la que se le habla a la usuaria, evitando caer en la re-victimización de la misma, es decir, tratarla como si la usuaria no tuviera capacidad para generar sus propios recursos, reforzando creencias que ella podría tener de sí misma y de su indefensión, esto no implica que no se le pueda ofrecer un trato de calidez y amabilidad, También es importante no caer en la dureza y rigidez, culpabilizando en cierto modo a la usuaria por la situación a la que se enfrenta, evitando cuestionamientos que puedan ofender o incomodar a la usuaria, es decir, la entrevista deberá ser en función a los aspectos que permitan ofrecer un mejor servicio.

2. Detección del riesgo. El riesgo se determina a través de la aplicación de escala de riesgo de mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, la medición del nivel de riesgo es una especie de brújula que guía a el/la prestadora de servicios en la presentación de opciones para las mujeres que viven violencia.

Según el nivel de riesgo, ella podrá regresar a casa, o no. La clasificación en materia de riesgo es la siguiente:

- 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 sean emocionales o económicos, 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 sí puede mostrar signos de inseguridad personal.
- 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.
- Riesgo alto: Se trata de casos en los que se ha intentado privar de la vida a las personas y que por alguna razón, la víctima se encuentra viva, el alto riesgo es identificado tomando en cuenta los siguientes aspectos: cuando la mujer y sus hija e hijos, corren peligro en su integridad física, por el ejercicio de violencia física, amenazas de muerte, aunado a que el agresor cuente con arma blanca y/o arma de fuego; bajo esta circunstancia la profesionista brindará a la usuaria las medidas de seguridad necesarias para salvaguardad su integridad y/o reducir el riesgo. Los factores del alto riesgo son:
    - Presencia de intento de homicidio.
    - Agresor con acceso a armas y/o a redes de protección y poder corruptor, por lo cual es importante tomar en cuenta, la situación económica del agresor, si éste pertenece a organizaciones delictivas y de qué tipo, si tiene relaciones con esferas del poder, si abusa de sustancias toxicas, etc.
    - Grado de indefensión de la mujer en función de su situación de salud física y/o mental, de sus posibilidades económicas o de sus recursos personales, como lengua, origen nacional o extranjera, indígena, rural, citadina, etc.
    - Estas referencias exigen extremo cuidado y discreción. La mujer no cuenta con redes sociales de apoyo o incluso teniéndolas es un riesgo para ellas brindar cualquier ayuda a la persona que vive violencia.

3. Localización de Redes familiares. En caso de que la usuaria viva violencia de alto riesgo, primeramente se acudirá a las redes de apoyo familiar, éstas serán buscadas por la profesionista, ya sea con algún familiar o conocido.

4. Reubicación. La reubicación en una entidad federativa es otra opción que puede llegar a considerarse cuando la mujer no cuenta con familiares en la misma entidad y se detecta que la usuaria cuenta con redes sociales fuera de su estado.

5. Canalización al Refugio. Es una opción a ser considerada en virtud a la protección física y legal de la usuaria y de sus hijos e hijas, si los hubiese. Dicha canalización al refugio, será una vez que hayan sido agotadas las redes familiares en caso de que ya no se cuente con ellas, tomando en cuenta los requisitos de ingreso que pida dicha asociación.

6. Interdisciplinariedad e integralidad de la atención. Se requiere de un trabajo en conjunto con las demás áreas pertenecientes a la institución, ampliando con ello el conocimiento sobre la situación de cada una de las usuarias y así, permitir la búsqueda de mayores alternativas de resolución. Es por eso que la detección de alto riesgo será corroborada con las áreas de trabajo social y psicología en su caso, a efecto de que de manera coordinada, se realice el monitoreo y el seguimiento.

7. Elaboración del perfil del agresor. En los servicios de atención se recomienda elaborar un perfil del agresor que permita, a quien presta los servicios, tener un panorama más amplio del fenómeno de la violencia que vive una mujer y de los riesgos que enfrenta.

Elaborar un perfil del agresor es una herramienta que debe desarrollarse según el tipo de servicios que se ofrece. La estrategia de intervención será más adecuada cuando se conocen las creencias, patrones y dinámicas del generador de violencia.

Se recomienda que el perfil del agresor incluya:

- Datos personales o generales.
- Historia de agresiones y detección de saltos en el nivel de daño y de violencia.
- Definición del patrón que detona la violencia, en qué situaciones o bajo qué circunstancia se presenta la violencia
- Escenarios de predictibilidad de sus acciones.
- Nivel de peligrosidad.
- Tipos de actuaciones, si actúa sólo o en grupo, o si tiene protección o redes de complicidad.
- Nivel de protección y definición de redes de complicidad,.
- Inventario de su patrimonio.
- frecuencia en consumo de alcohol y drogas
- posesión de arma blanca y de fuego.

8. plan de acción. La Trabajadora Social ejecuta y ofrece alternativas a la usuaria, de forma abierta, permitiendo que la atención ofrezca una verdadera capacidad de decisión para tener como resultado una mejor condición personal en la usuaria.

Es necesario mencionarle a la usuaria la importancia de las acciones que debe realizar en cuanto a su seguridad, en caso de que sea necesario dejar la casa en donde vive con el agresor, tales como el resguardo de documentos personales, medicamentos, cartillas de vacunación, cambio de ropa, juego de llaves, etc.

9. Elaboración de nota social. En dicha nota deben ser especificadas las observaciones, los aspectos sobresalientes que fueron detectados en el proceso de entrevista inicial, así como el diagnostico social de la profesionista, y así, ampliar el panorama a los y las especialistas del área psicológica y jurídica.

10. Canalización. Trabajo Social, ya que por lo general es la primera entrevista donde se determina las canalizaciones pertinentes, requiere la situación que presenta la usuaria, ya sea de manera interna o externa, propiciando la coordinación, concertación o contacto con instituciones, dependencias y organizaciones de la sociedad civil, del sector público social y/o privado para que en el ámbito de sus respectivas competencias, proporcionen la atención y apoyo a las usuarias.

Canalización a dependencias

Cada caso de violencia familiar necesita, por sus características específicas, distintos tipos de servicios que no siempre pueden ser cubiertos por una sola institución, es por ello de gran importancia la formación de redes interinstitucionales, conociendo los servicios que presta cada institución, dando así mejor respuesta a la problemática de la usuaria.

Aspectos a tomar en cuenta para realizar la canalización:

- Principalmente se le comentará a la usuaria, las razones de la canalización, proporcionando una reseña de qué es lo que le pueden ofrecer en ese lugar, dejando que quien tome la decisión, sea la misma usuaria.
- Contactar vía telefónica con la dependencia a la cual se canalizará a la usuaria para asegurarse de que es el lugar indicado para dar atención a las necesidades que ésta presenta, así como de que será recibida y atendida.
- Elaboración de un formato de referencia, la cual contendrá los datos generales y relevantes de la usuaria: ubicación, costos, horarios de la dependencia a la que se le elabora la canalización. Asimismo, especificará la situación que presenta y el motivo por el cual fue canalizada, dejando en claro lo que se solicita a esta dependencia en

respuesta a la situación que vive la usuaria. De preferencia irá dirigida a una persona contacto de la dependencia.

- Posteriormente será necesario darle seguimiento a la canalización contactándose nuevamente con la dependencia con la finalidad de saber si se le dio respuesta a la situación de la usuaria.

Consejería técnica para la atención

- Si la usuaria se encuentra exaltada es de gran importancia permitirle un espacio para expresar sus emociones, evitar decir palabras como: "deja de llorar, tranquila, etcétera", o darle un medicamento para tranquilizarla; al contrario, acompañarla en su emoción. Cuando ella se sienta preparada para comenzar a hablar, es necesario escuchar y ayudarle a dosificar su problemática, permitiendo visualizar las posibles soluciones para cada una de ellas.

- No enjuiciarla. Evitar hacer comentarios en los que se exponga a la usuaria como culpable por la situación que ha vivido o que está viviendo.

- Es importante no decir a la usuaria qué es lo que debe hacer o no hacer con respecto a sus decisiones, sin embargo, es necesario presentar todas las posibles opciones para la resolución de su problemática, así como las posibles consecuencias de cada una de ellas, para que así, la usuaria quién decida cual cree que es lo mejor para ella.

- No crear expectativas falsas a la usuaria sobre lo que puede hacer la institución por ella y por su situación. Comentar las posibles vinculaciones que se puede hacer con otras dependencias para obtener mejores resultados, así como lo que puede obstaculizar el proceso.

- No olvidar que la misma usuaria tiene sus propios recursos, recursos que por su misma situación se han ido minimizando. Por tal motivo es de gran importancia no continuar con la minimización dirigiéndose a la usuaria en diminutivo o con palabras con las que se le puede re victimizar; ni hablar en tono de lastima o tristeza, tomando una postura de mayor autoridad por ser el o la prestadora de servicios

.

- En ningún momento dejar el trato humano hacia la usuaria. En ocasiones el constante contacto con las situaciones de violencia pudiera desensibilizar al personal que brinda la atención, viendo a la usuaria como una atención más, y no como una nueva oportunidad de ofrecer apoyo a una mujer para salir de una vida de violencia.

Protocolo de asesoría jurídica*

Este protocolo busca proporcionar los elementos básicos para brindar atención a mujeres que viven o han vivido violencia, con la finalidad de homologar los

procesos de atención en el estado, permitiendo dimensionar los diversos aspectos involucrados en el fenómenos de la violencia.

Se tiene como objetivo brindar herramientas y conocimientos básicos para la atención de violencia, así como el mecanismo de referencia y contrarreferencia de casos, que nos permita formar redes interinstitucionales y brindar una atención más completa al permitir una vida libre de violencia para las usuarias.

El diseño del protocolo es de gran importancia, puesto que permite definir el conjunto de comportamientos, acciones y/o procedimientos que pueden servir de guía para la atención a mujeres que viven violencia, profesionalizando los procedimientos de actuación, para así, dar atención a la problemática de la violencia hacia las mujeres.

Servicios de la asesoría jurídica

- Brindar atención y orientar a la usuaria en cuanto a materia legal referente al caso que ella presenta, proporcionándole la información necesaria para dar respuesta a sus requerimientos, para así permitirle tomar la decisión más acertada con respecto a la información proporcionada.

- Brindar información legal, permitiendo desmitificar las creencias, en cuanto a marco jurídico se refiere, con las que frecuentemente se amenaza a la usuaria, por parte de su pareja, al no poseer la información adecuada.

- Acompañamiento, es decir, brindar a la usuaria respaldo, seguridad, y principalmente apoyo en el momento más crítico de la violencia, el cual es tomar la decisión de presentar Denuncia ante la Agencia especial del ministerio público.

Perfil ético de los y las prestadoras de servicio

Quienes tienen en sus manos la responsabilidad y la oportunidad de brindar atención a las mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia, deben tomar en cuenta que cada paso o decisión tomada, debe estar centrada en todo momento en el bienestar de la mujer y o familia a referir, por lo que es importante observar lo siguiente:

- Estar atento tanto a las palabras como al lenguaje corporal en la entrevista inicial para detectar si existe alguna información de importancia y que el o la entrevistada no exprese puntualmente.
- Ofrecer opciones reales y no crear falsas expectativas en la mujer.
- Usar un lenguaje claro, conciso y no alarmante, no culpar o dar opiniones; la intervención debe ir encaminada a que la mujer decida los pasos a seguir.
- Comunicar a detalle los pasos y los procesos, los pros y los contras de cada decisión tomada.

- Exponer como es el proceso al que se insertará, las características del mismo.
- Procurar no dejar sin una alternativa segura a la mujer y o familia en caso de que sea necesario el ingreso a Refugio, y éste no pueda ser inmediato
- Ser discreto y mantener la confidencialidad de la información del caso.
- Tratar cada caso como si fuera el primero del día.
- Brindar un servicio de calidad y con calidez.
- No revictimizar a la persona que acude al servicio.

Actitud de el/la prestadora de servicio

La actitud correcta del o la prestadora del servicio, requiere, por tanto, estar con la mujer y no en actitud superior a ella. Por facilitar, entendemos apoyar a una persona en un proceso que favorezca el fortalecimiento de su integridad, tanto física como emocional. Para esto es importante que el o la facilitadora se ejerciten en el uso de las siguientes facultades:

- *Escuchar.* Lo primero que necesita una mujer que vive violencia es ser escuchada. Contar su historia a alguien es un paso decisivo, ya que significa salir del aislamiento y estar dispuesta a compartir algo muy íntimo. Obviamente no con sólo hablar, se supera el problema, pero es como tender un puente hacia el mundo de afuera. Cuando hablamos de escuchar, es dejar hablar a alguien sin interrumpir. Escuchar qué quiere decir, oír activamente; quiere decir estar abierta/o y presente en el relato, como si con palabras, o sin ellas, pudiéramos participar en lo que está diciendo la otra persona.
- *Empatizar*. Es más que entender, no es entender con la cabeza sino desde dentro. Sin embargo, la empatía requiere de estar en dos lugares a la vez; por un lado, poder ponerse en los zapatos de la persona a quien se brinda la atención y, por otro lado, no perder la perspectiva de la situación. Empatizar implica poder estar con la otra persona, sin abandonarnos ni perdernos a nosotras o nosotros mismos.
- *Reflejar.* Si podemos escuchar activamente y empatizar con la mujer, tendremos también la suficiente claridad para reflejar el mensaje recibido, presentándolo de una manera diferente. Reflejar es devolver a la mujer el contenido de su mensaje, organizándolo de una manera más clara. Esto contribuye a esclarecer a la persona, a la vez que la hace sentirse comprendida. En primer lugar, el reflejo, le otorga validez a la experiencia relatada; en segundo lugar el reflejo nunca es exactamente igual, sino que aporta nuevas ideas; reflejar no solamente se refiere al discurso textual, se puede reflejar actitudes, sensaciones, sentimientos, posturas corporales, etc.
- *Sugerir.* Es diferente sugerir que “aconsejar”. Aconsejar implica que una sabe más lo que le conviene a la otra persona, y suena a imposición. Sugerir, en cambio, tiene que ver con presentar opciones. En nuestra sociedad, viven como si no hubiera formas de vida diferentes. El hecho de que una mujer entienda que tiene opciones, que tiene derecho a escoger algo, es una gran ayuda. Tener presente cuáles son las

opciones con las que podemos, sirve para aclararnos que es lo que queremos y lo que no queremos. Es posible que una mujer ya se haya planteado a sí misma las opciones que se le puedan sugerir. Sin embargo, el oírlo en boca de otra persona las hace más reales.

- *Cuidarse a sí misma o mismo*. una persona que no sabe cuidarse a sí misma no puede ayudar a los demás. Un trabajo tan agobiante como el de brindar apoyo a mujeres en situaciones de violencia, requiere de la capacidad para estar en contacto con las propias necesidades y límites. Es importante aprender a aceptar que no somos responsables de las decisiones de la mujer con la que trabajamos.

Ruta de asesoría jurídica

1. Entrevista Inicial Cuando la usuaria llega al área jurídica es importante que el o la profesionista ya tenga la información general sobre ella, tanto datos personales como situación actual, sólo lo necesario para el área que corresponde. Esto con la finalidad de no pedir a la víctima que vuelva a repetir sus datos ni tampoco el motivo por el que se encuentra solicitando ayuda. Así podrá dar inicio a la entrevista sólo preguntando los datos que el área necesita para conseguir brindar el servicio que ofrece. Asimismo, es de gran importancia que el o la profesionista indague sobre el riesgo en el que se encuentra la usuaria.

Es de gran importancia explicar claramente los procesos legales dependiendo la situación en específico, es decir en qué consiste el procedimiento tanto en materia familiar, civil o penal.

De acuerdo a la situación, los y las profesionistas del área solicitarán a la autoridad competente, órdenes de protección, a efecto de salvaguardar la integridad de la usuaria, así como de sus hijas e hijos, de acuerdo a lo establecido por la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Aguascalientes.

2. Detección del riesgo. El riesgo se determina a través de la aplicación de escala de riesgo de mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, la medición del nivel de riesgo es una especie de brújula que guía a el/la prestadora de servicios en la presentación de opciones para las mujeres que viven violencia. Según el nivel de riesgo, ella podrá regresar a casa, o no. La clasificación en materia de riesgo es la siguiente:

- 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 sean emocionales o económicos, 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 sí puede mostrar signos de inseguridad personal.

- 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.
- Riesgo alto: Se trata de casos en los que se ha intentado privar de la vida a las personas y que por alguna razón, la víctima se encuentra viva, el alto riesgo es identificado tomando en cuenta los siguientes aspectos: cuando la mujer y sus hija e hijos, corren peligro en su integridad física, por el ejercicio de violencia física, amenazas de muerte, aunado a que el agresor cuente con arma blanca y/o arma de fuego; bajo esta circunstancia la profesionista brindará a la usuaria las medidas de seguridad necesarias para salvaguardad su integridad y/o reducir el riesgo. Los factores del alto riesgo son:
    - Presencia de intento de homicidio.
    - Agresor con acceso a armas y/o a redes de protección y poder corruptor, por lo cual es importante tomar en cuenta, la situación económica del agresor, si éste pertenece a organizaciones delictivas y de qué tipo, si tiene relaciones con esferas del poder, si abusa de sustancias toxicas, etc.
    - Grado de indefensión de la mujer en función de su situación de salud física y/o mental, de sus posibilidades económicas o de sus recursos personales, como lengua, origen nacional o extranjera, indígena, rural, citadina, etc.
    - Estas referencias exigen extremo cuidado y discreción. La mujer no cuenta con redes sociales de apoyo o incluso teniéndolas es un riesgo para ellas brindar cualquier ayuda a la persona que vive violencia.

3. Interdisciplinariedad e integralidad de la atención. Se requiere de un trabajo en conjunto con las demás áreas pertenecientes a la institución, ampliando con ello el conocimiento sobre la situación de cada una de las usuarias y así, permitir la búsqueda de mayores alternativas de resolución. Es por eso que la detección de alto riesgo será corroborada con las áreas de trabajo social y psicología en su caso, a efecto de que de manera coordinada, se realice el monitoreo y el seguimiento.

4. Plan de Acción. De acuerdo a la situación particular que presente la usuaria, el o la profesionista del área jurídica presentará las posibles opciones legales

para dar repuesta a la problemática en cuestión, sin embargo, es de gran importancia aclarar y especificar los tiempos que tardan dichos trámites, lo que implica, las ventajas y las desventajas que se tienen, lo que se necesita, etc. Así, la usuaria despejará las dudas que posiblemente pudiera tener sobre su situación y podrá tomar una decisión sobre lo que realmente ella quiere hacer en materia jurídica. Lo más importante es que ella no se quede con ninguna duda en cuanto a lo comentado por el o la profesionista.

5. Acompañamiento. De ser necesario el o la profesionista harán un acompañamiento para que la usuaria levante una denuncia ante la agencia especial del ministerio público, brindando con esto, seguridad, respaldo y principalmente apoyo en dicho proceso, De ser posible la institución llevará a cabo el proceso legal que la usuaria requiera. Es de gran importancia no perder el contacto con las otras áreas de la dependencia, que de igual modo brindaron atención a la usuaria, puesto que esto nos permite determinar los avances que se pueden lograr en materia jurídica.

*6. Canalización***.** Es la transferencia que se realiza a la dependencia competente a efecto de dar solución a la problemática presentada por parte de la usuaria, esto de no ser posible que la institución lleve el caso, tomando en cuenta la situación en especifico que presenta**,** lo económico y el requerimiento legal solicitado, asimismo es de gran importancia tomar en cuenta a las demás áreas de la institución que le prestaron servicio a la usuaria, integrando la información proporcionada por las mismas con la finalidad de que la canalización sea la más adecuada.

7. Seguimiento. Si el caso fue canalizado a otra dependencia, es importante que la o el profesionista mantenga contacto con la dependencia a la cual la usuaria fue canalizada, con la finalidad de monitorear que se le esté brindando la atención solicitada. De igual manera, si la usuaria presenta un riesgo alto y ya no regresa, es importante contactar con el área de trabajo social que le brindó la primera atención, siendo esta área la indicada para hacer una monitoreo. De no contar con dicha área, el o la mismo profesionista del jurídico podrá realizar dicha actividad.

Consejería Técnica para la Atención

- Hablar a la usuaria con un lenguaje que sea de fácil entendimiento para ella, es decir, evitar el uso de tecnicismos jurídicos, o de ser así, explicar a la usuaria a qué se refiere con eso.

- Si la usuaria se encuentra exaltada es de gran importancia permitirle un espacio para expresar sus emociones, evitar decir palabras como: "deja de llorar, tranquila, etcétera", o darle un medicamento para tranquilizarla; al contrario, acompañarla en su emoción. Cuando ella se sienta preparada para comenzar a hablar, es necesario escuchar y ayudarle a dosificar su problemática, permitiendo visualizar las posibles soluciones para cada una de ellas.

- No enjuiciarla. Evitar hacer comentarios en los que se exponga a la usuaria como culpable por la situación que ha vivido o que está viviendo.

- Es importante no decir a la usuaria qué es lo que debe hacer o no hacer con respecto a sus decisiones, sin embargo, es necesario presentar todas las posibles opciones para la resolución de su problemática, así como las posibles consecuencias de cada una de ellas, para que así, la usuaria quién decida cual cree que es lo mejor para ella.

- No crear expectativas falsas a la usuaria sobre lo que puede hacer la institución por ella y por su situación. Comentar las posibles vinculaciones que se puede hacer con otras dependencias para obtener mejores resultados, así como lo que puede obstaculizar el proceso.

- No olvidar que la misma usuaria tiene sus propios recursos, recursos que por su misma situación se han ido minimizando. Por tal motivo es de gran importancia no continuar con la minimización dirigiéndose a la usuaria en diminutivo o con palabras con las que se le puede re victimizar; ni hablar en tono de lastima o tristeza, tomando una postura de mayor autoridad por ser el o la prestadora de servicios

.

- En ningún momento dejar el trato humano hacia la usuaria. En ocasiones el constante contacto con las situaciones de violencia pudiera desensibilizar al personal que brinda la atención, viendo a la usuaria como una atención más, y no como una nueva oportunidad de ofrecer apoyo a una mujer para salir de una vida de violencia.

.

NOTA: Si los hechos delictivos ocurrieron dentro de los Municipios que cuenten con Juzgado Mixto de Primera Instancia, es en éste donde corresponderá interponer formal denuncia, por hechos ocurridos dentro de la jurisdicción y partido judicial; de igual manera, si los hechos ocurrieron en un municipio que no cuente con juzgado, se interpondrá en el municipio más cercano, en caso

del municipio de El llano, la denuncia será interpuesta ante la Agencia Especial del M.P. o bien, Ministerio público de Guardia, en el municipio capital.

Protocolo de Asesoría Psicológica*

Este protocolo busca proporcionar los elementos básicos para brindar atención a mujeres que viven o han vivido violencia, con la finalidad de homologar los procesos de atención en el estado, permitiendo dimensionar los diversos aspectos involucrados en el fenómenos de la violencia.

Se tiene como objetivo brindar herramientas y conocimientos básicos para la atención de violencia, así como el mecanismo de referencia y contrarreferencia de casos, que nos permita formar redes interinstitucionales y brindar una atención más completa al permitir una vida libre de violencia para las usuarias.

El diseño del protocolo es de gran importancia, puesto que permite definir el conjunto de comportamientos, acciones y/o procedimientos que pueden servir de guía para la atención a mujeres que viven violencia, profesionalizando los procedimientos de actuación, para así, dar atención a la problemática de la violencia hacia las mujeres.

Objetivo de la asesoría psicológica
Brindar intervención y apoyo terapéutico individual y personal que permita la renuncia de sentimientos de estigmatización, culpa, impotencia y vergüenza, realizando actividades de identificación, detección, prevención y atención en la erradicación de la violencia de género en mujeres y adolescentes del Estado de Aguascalientes, a través de establecer un espacio y vínculo de escucha, confianza, confidencialidad, respeto, comprensión y apoyo con las mujeres que permita la comprensión y explicación de las experiencias violentas para promover así, la recuperación de la autoconfianza.

Asimismo, otros objetivos son:

- Identificar y promover estrategias de afrontamiento de la mujer ante el ejercicio de la violencia que hacia ella se ejerce, de tal manera que eviten situaciones de riesgo para ella y otras personas.
- Promover el descubrimiento de las herramientas personales que le permitan identificar, frenar y evitar la violencia que se ejerce que a su vez, le permitan romper pautas de comportamiento violentas, de tal manera que se permita el rompimiento del ciclo de violencia
- Detectar riesgos, en su integridad física.
- Dar herramientas personales que le permitan a la mujer receptora de violencia salir del ciclo de la violencia, y que le permitan descubrir y hacer uso de sus ellas de manera responsable; brindar contención emocional que permita a la mujer ver sus alternativas de solución en relación a su problemática, evitar conductas de dependencia, culpa autodestrucción.

Servicios de la asesoría psicológica

- *Intervención en Terapia Individual.* Su objetivo se encuentra en que la persona que solicita este servicio, detecte las herramientas con las que ella misma cuenta para acabar con una vida de violencia. Del mismo modo, es de gran importancia que principalmente reconozcan que lo que ellas están viviendo no es justificable por ninguna acción u omisión de sus actos, es decir, que por ningún motivo es merecedora de ello. El número de sesiones idóneas para el logro de los objetivos planteados dentro de la asesoría individual es aproximadamente de 8 a 10, esto depende del avance que se vaya observando en cada una de las sesiones.
- *Acompañamiento* es brindar a la usuaria respaldo, seguridad y principalmente contención emocional en el momento más crítico de la violencia, al momento de tomar una decisión importante en relación a su situación, como lo es el ingreso a un refugio, la asesoría jurídica, y denuncia ante el ministerio público.

  Modalidad del acompañamiento

  1.- El acompañamiento en las situaciones antes descritas, se hará a petición de la usuaria y/o en el caso de vulnerabilidad psicológica para el cumplimiento del objetivo de dicho acompañamiento.

  2.- Si la decisión de la usuaria es tomar una o varias de dichas medidas, la o el profesionista deberá informarle acerca de las posibles consecuencias y de lo que implica dicha decisión, con la finalidad de prepararla y evitar que la usuaria entre en un conflicto emocional que le lleve a tomar decisiones de repercusión negativa para sí misma y quienes dependen de ella.

  3.- A efecto de considerar una o varias de dichas medidas, se tomará en cuenta el grado apremiante y de suma urgencia para llevar a cabo dicha(s) disposición(es) en el momento de la entrevista.

  4.- Una vez evaluada y reconocida la necesidad de dicho acompañamiento por el área de Psicología, el o la psicóloga, lo realizará en compañía del Área de Trabajo Social o Jurídica.

  5.- En los casos así detectados, cuando la usuaria presente rasgos psiquiátricos, se dará la primer intervención, canalizándola a aquellas Instituciones cuya especialidad sea atención psiquiátrica, realizando el monitoreo previo, el área de psicología.

  Límites del acompañamiento

  1.- El acompañamiento se limitará en los casos de ingreso a un refugio, la asesoría jurídica, y denuncia ante el ministerio público; sólo si el caso lo amerita y tomando en cuenta los aspectos que a continuación se mencionan.

  2.- Se evaluará la pertinencia de realizar un acompañamiento dependiendo de la gravedad del caso, considerando los siguientes aspectos: que la usuaria se encuentre gravemente lesionada, su vida e integridad física se encuentre en peligro, si está a punto de caer en un

brote psicótico o desestructuración del Yo, y si presenta ideas auto lesivas y/o de daño a otros.
3.- Si estos casos se presentasen, de forma inmediata y a petición de la usuaria, se realizará la canalización y contacto con el Área de Trabajo Social y/o Jurídica.
4.- La función del o la profesionista, se limitará al acompañamiento y contención emocional de la usuaria, sin intervenir en funciones que le competen sólo al Área de Trabajo Social y Jurídica.

- *Canalización* en caso de que se detecte en la usuaria alguna otra problemática particular, la cual no competa a la institución que le atiende, ofrecer dicho servicio, será necesaria dar una canalización adecuada, acorde a su situación particular y a su situación económica.

- *Seguimiento* si la usuaria es canalizada a otra institución por cualquier motivo, será necesario corroborar que se le haya brindado la atención solicitada acorde a la situación particular que la usuaria presenta.

Perfil ético de los y las prestadoras de servicio

Quienes tienen en sus manos la responsabilidad y la oportunidad de brindar atención a las mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia, deben tomar en cuenta que cada paso o decisión tomada, debe estar centrada en todo momento en el bienestar de la mujer y o familia a referir, por lo que es importante observar lo siguiente:

- Estar atento tanto a las palabras como al lenguaje corporal en la entrevista inicial para detectar si existe alguna información de importancia y que el o la entrevistada no exprese puntualmente.
- Ofrecer opciones reales y no crear falsas expectativas en la mujer.
- Usar un lenguaje claro, conciso y no alarmante, no culpar o dar opiniones; la intervención debe ir encaminada a que la mujer decida los pasos a seguir.
- Comunicar a detalle los pasos y los procesos, los pros y los contras de cada decisión tomada.
- Exponer como es el proceso al que se insertará, las características del mismo.
- Procurar no dejar sin una alternativa segura a la mujer y o familia en caso de que sea necesario el ingreso a Refugio, y éste no pueda ser inmediato
- Ser discreto y mantener la confidencialidad de la información del caso.
- Tratar cada caso como si fuera el primero del día.
- Brindar un servicio de calidad y con calidez.
- No revictimizar a la persona que acude al servicio.

Actitud de el/la prestadora de servicio

La actitud correcta del o la prestadora del servicio, requiere, por tanto, estar con la mujer y no en actitud superior a ella. Por facilitar, entendemos apoyar a una persona en un proceso que favorezca el fortalecimiento de su integridad, tanto física como emocional. Para esto es importante que el o la facilitadora se ejerciten en el uso de las siguientes facultades:

- *Escuchar.* Lo primero que necesita una mujer que vive violencia es ser escuchada. Contar su historia a alguien es un paso decisivo, ya que significa salir del aislamiento y estar dispuesta a compartir algo muy íntimo. Obviamente no con sólo hablar, se supera el problema, pero es como tender un puente hacia el mundo de afuera. Cuando hablamos de escuchar, es dejar hablar a alguien sin interrumpir. Escuchar qué quiere decir, oír activamente; quiere decir estar abierta/o y presente en el relato, como si con palabras, o sin ellas, pudiéramos participar en lo que está diciendo la otra persona.
- *Empatizar*. Es más que entender, no es entender con la cabeza sino desde dentro. Sin embargo, la empatía requiere de estar en dos lugares a la vez; por un lado, poder ponerse en los zapatos de la persona a quien se brinda la atención y, por otro lado, no perder la perspectiva de la situación. Empatizar implica poder estar con la otra persona, sin abandonarnos ni perdernos a nosotras o nosotros mismos.
- *Reflejar.* Si podemos escuchar activamente y empatizar con la mujer, tendremos también la suficiente claridad para reflejar el mensaje recibido, presentándolo de una manera diferente. Reflejar es devolver a la mujer el contenido de su mensaje, organizándolo de una manera más clara. Esto contribuye a esclarecer a la persona, a la vez que la hace sentirse comprendida. En primer lugar, el reflejo, le otorga validez a la experiencia relatada; en segundo lugar el reflejo nunca es exactamente igual, sino que aporta nuevas ideas; reflejar no solamente se refiere al discurso textual, se puede reflejar actitudes, sensaciones, sentimientos, posturas corporales, etc.
- *Sugerir.* Es diferente sugerir que “aconsejar”. Aconsejar implica que una sabe más lo que le conviene a la otra persona, y suena a imposición. Sugerir, en cambio, tiene que ver con presentar opciones. En nuestra sociedad, viven como si no hubiera formas de vida diferentes. El hecho de que una mujer entienda que tiene opciones, que tiene derecho a escoger algo, es una gran ayuda. Tener presente cuáles son las opciones con las que podemos, sirve para aclararnos que es lo que queremos y lo que no queremos. Es posible que una mujer ya se haya planteado a sí misma las opciones que se le puedan sugerir. Sin embargo, el oírlo en boca de otra persona las hace más reales.
- *Cuidarse a sí misma o mismo*. una persona que no sabe cuidarse a sí misma no puede ayudar a los demás. Un trabajo tan agobiante como el de brindar apoyo a mujeres en situaciones de violencia, requiere de la capacidad para estar en contacto con las propias necesidades y límites. Es importante aprender a aceptar que no somos responsables de las decisiones de la mujer con la que trabajamos.

Ruta de asesoría psicológica

1. Entrevista inicial. Primeramente se recibe a la usuaria de una manera cálida, con un trato directo y personalizado, mirándola y en un ambiente en donde ella se sienta escuchada, explicando brevemente la manera en la que se trabaja en el área de psicología: la duración, frecuencia por semana y el número aproximado de sesiones que llevara el proceso. Posteriormente se le toman algunos datos importantes sobre su problemática, no sin antes olvidar haber revisado las notas que provengan de las otras áreas de la dependencia a las que haya pasado la usuaria anteriormente.

2. Intervención terapéutica. A partir de lo anterior surge la intervención terapéutica de acuerdo a lo que la usuaria plantea; técnicas y herramientas son decisión del personal que atiende, así como el enfoque de intervención que se elija, sin embargo es de gran importancia no dejar de lada la perspectiva de género, visión que nos permite enriquecer el proceso terapéutico en el trabajo de violencia. De igual manera es importante que la o el profesionista logre vislumbrar los elementos que originan y mantienen dicha situación con la finalidad de guiar a la usuaria para que encuentre alternativas de solución eficaces y acordes a su situación.

3. Detección del riesgo. El riesgo se determina a través de la aplicación de escala de riesgo de mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, la medición del nivel de riesgo es una especie de brújula que guía a el/la prestadora de servicios en la presentación de opciones para las mujeres que viven violencia. Según el nivel de riesgo, ella podrá regresar a casa, o no. La clasificación en materia de riesgo es la siguiente:

- 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 sean emocionales o económicos, 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 sí puede mostrar signos de inseguridad personal.
- 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.
- Riesgo alto: Se trata de casos en los que se ha intentado privar de la vida a las personas y que por alguna razón, la víctima se encuentra viva, el alto riesgo es identificado tomando en cuenta los siguientes aspectos: cuando la mujer y sus hija e hijos, corren peligro en su integridad

física, por el ejercicio de violencia física, amenazas de muerte, aunado a que el agresor cuente con arma blanca y/o arma de fuego; bajo esta circunstancia la profesionista brindará a la usuaria las medidas de seguridad necesarias para salvaguardad su integridad y/o reducir el riesgo. Los factores del alto riesgo son:

- Presencia de intento de homicidio.
- Agresor con acceso a armas y/o a redes de protección y poder corruptor, por lo cual es importante tomar en cuenta, la situación económica del agresor, si éste pertenece a organizaciones delictivas y de qué tipo, si tiene relaciones con esferas del poder, si abusa de sustancias toxicas, etc.
- Grado de indefensión de la mujer en función de su situación de salud física y/o mental, de sus posibilidades económicas o de sus recursos personales, como lengua, origen nacional o extranjera, indígena, rural, citadina, etc.
- Estas referencias exigen extremo cuidado y discreción. La mujer no cuenta con redes sociales de apoyo o incluso teniéndolas es un riesgo para ellas brindar cualquier ayuda a la persona que vive violencia.

4. Localización de Redes familiares. En caso de que la usuaria viva violencia de alto riesgo, primeramente se acudirá a las redes de apoyo familiar, éstas serán buscadas por la profesionista, ya sea con algún familiar o conocido.

5. Reubicación. La reubicación en una entidad federativa es otra opción que puede llegar a considerarse cuando la mujer no cuenta con familiares en la misma entidad y se detecta que la usuaria cuenta con redes sociales fuera de su estado.

6. Canalización al Refugio. Es una opción a ser considerada en virtud a la protección física y legal de la usuaria y de sus hijos e hijas, si los hubiese. Dicha canalización al refugio, será una vez que hayan sido agotadas las redes familiares en caso de que ya no se cuente con ellas, tomando en cuenta los requisitos de ingreso que pida dicha asociación.

7. Interdisciplinariedad e integralidad de la atención. Se requiere de un trabajo en conjunto con las demás áreas pertenecientes a la institución, ampliando con ello el conocimiento sobre la situación de cada una de las usuarias y así, permitir la búsqueda de mayores alternativas de resolución. Es por eso que la detección de alto riesgo será corroborada con las áreas de trabajo social y psicología en su caso, a efecto de que de manera coordinada, se realice el monitoreo y el seguimiento.

8. Elaboración del perfil del agresor. En los servicios de atención se recomienda elaborar un perfil del agresor que permita, a quien presta los servicios, tener un panorama más amplio del fenómeno de la violencia que vive una mujer y de los riesgos que enfrenta.

Elaborar un perfil del agresor es una herramienta que debe desarrollarse según el tipo de servicios que se ofrece. La estrategia de intervención será más adecuada cuando se conocen las creencias, patrones y dinámicas del generador de violencia.

Se recomienda que el perfil del agresor incluya:

- Datos personales o generales.
- Historia de agresiones y detección de saltos en el nivel de daño y de violencia.
- Definición del patrón que detona la violencia, en qué situaciones o bajo qué circunstancia se presenta la violencia
- Escenarios de predictibilidad de sus acciones.
- Nivel de peligrosidad.
- Tipos de actuaciones, si actúa sólo o en grupo, o si tiene protección o redes de complicidad.
- Nivel de protección y definición de redes de complicidad,.
- Inventario de su patrimonio.
- frecuencia en consumo de alcohol y drogas
- posesión de arma blanca y de fuego.

9. Seguimiento. El seguimiento en el área de psicología es de gran importancia puesto que se sabe que una asesoría psicológica se lleva varias sesiones. Cuando la usuaria falta a alguna de sus sesiones, sólo en el caso de que se encuentre en riesgo medio o riesgo alto, será necesario hacerle una llamada para corroborar que la ella no haya tenido un episodio de violencia, sin olvidar que es necesario revisar primero las anotaciones sobre si la usuaria autorizó que se le realizará llamadas telefónicas. Asimismo, no es necesario estar insistiendo a la usuaria en acudir a la sesión psicológica; es importante que sea ella quien solicite reagendar una nueva cita, y cuide su espacio de atención.

Consejería técnica para la atención

- Si la usuaria se encuentra exaltada es de gran importancia permitirle un espacio para expresar sus emociones, evitar decir palabras como: “deja de llorar, tranquila, etcétera”, o darle un medicamento para tranquilizarla; al contrario, acompañarla en su emoción. Cuando ella se sienta preparada para comenzar a hablar, es necesario escuchar y ayudarle a dosificar su problemática, permitiendo visualizar las posibles soluciones para cada una de ellas.

- No enjuiciarla. Evitar hacer comentarios en los que se exponga a la usuaria como culpable por la situación que ha vivido o que está viviendo.

- Es importante no decir a la usuaria qué es lo que debe hacer o no hacer con respecto a sus decisiones, sin embargo, es necesario presentar todas las posibles opciones para la resolución de su problemática, así como las posibles consecuencias de cada una de ellas, para que así, la usuaria quién decida cual cree que es lo mejor para ella.

- No crear expectativas falsas a la usuaria sobre lo que puede hacer la institución por ella y por su situación. Comentar las posibles vinculaciones que se puede hacer con otras dependencias para obtener mejores resultados, así como lo que puede obstaculizar el proceso.

- No olvidar que la misma usuaria tiene sus propios recursos, recursos que por su misma situación se han ido minimizando. Por tal motivo es de gran importancia no continuar con la minimización dirigiéndose a la usuaria en diminutivo o con palabras con las que se le puede re victimizar; ni hablar en tono de lastima o tristeza, tomando una postura de mayor autoridad por ser el o la prestadora de servicios

.

- En ningún momento dejar el trato humano hacia la usuaria. En ocasiones el constante contacto con las situaciones de violencia pudiera desensibilizar al personal que brinda la atención, viendo a la usuaria como una atención más, y no como una nueva oportunidad de ofrecer apoyo a una mujer para salir de una vida de violencia.

SEGUNDA PARTE

HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS BÁSICOS PARA QUIENES PRESTAN SERVICIOS DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REFERENCIA

Guía de detección de tipos y niveles de violencia

Nallely Bucio

Esta guía describe los tipos y niveles de violencia, mediante una serie de preguntas y respuestas, y contiene instrumentos para apoyar la entrevista inicial, para determinar el tipo de servicios que se requiere proporcionar a la persona que refiere estar en situación de violencia

Definiendo violencia

¿Qué es la agresividad? La agresividad es un factor del comportamiento normal puesto en acción ante determinados estados para responder a necesidades vitales, que protegen la supervivencia de la persona y de la especie, sin que sea necesaria la destrucción del adversario. Ésta estrategia o conducta permite a los seres humanos reaccionar ante situaciones peligrosas. La agresividad en los animales existe para determinar la jerarquía y proteger el territorio; en los humanos la agresividad se entrelaza con la competitividad, el miedo y la ira.

¿Qué es la violencia? La violencia es una conducta humana aprendida e intencional, ejercida en una relación desigual que tiene como fin último el control, el daño y la destrucción. Por medio de la violencia se intenta obligar al otro a hacer lo que no quiere u obstaculizar lo que si quiere hacer mediante la agresión, e implica una búsqueda de eliminar los obstáculos que se oponen al propio ejercicio del poder. Subyacen los propósitos de: a) anular el poder del otro; b) tomar el poder; c) mantener el ya conseguido[33]. La Organización Mundial de la Salud la define como: el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades.

¿Es natural la violencia? No. La violencia es un comportamiento aprendido e intencional, pues aunque existan conflictos dentro de las relaciones humanas, el resolverlos mediante la violencia es una decisión.

¿Cuáles son las variantes de la violencia? Según Johan Galtung[34], existen tres variantes de la violencia: la violencia directa, la cultural y la estructural.

---

[33] CORSI, Jorge. Cuando la violencia circula por el consultorio. *Clarín.com*. (En línea) 28 Marzo 2007.(Ref. 20 junio 2007) Disponible en www.clarín.com

[34] Politólogo noruego. Galtung ha sido uno de los fundadores y protagonistas más importantes de la investigación sobre la paz y los conflictos.

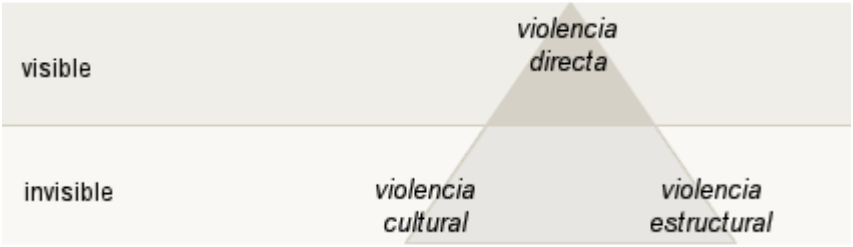


Ilustración 1. Triángulo de la violencia, Johan Galgtung.

¿Cómo se produce la violencia directa? Esta variante de la violencia se da de manera frontal, es visible y sucede en las relaciones cara a cara.
¿Cuáles son las características de la violencia estructural? Esta manifestación de la violencia es una de las raíces de la violencia directa, se origina en instituciones, relaciones desiguales y posiciones jerárquicas, es decir, en toda distribución desigual de poder. Es represora, alienante y explotadora.
¿Cómo opera la violencia cultural? Esta modalidad de la violencia es otra raíz de la violencia directa. Consiste en el reforzamiento de la violencia estructural mediante un sistema de creencias y valores que legitiman las acciones represoras: el sexismo, el patriarcado, el racismo, la violencia de género y la violencia familiar, etc.
¿Cómo se combinan estas variantes en el ejercicio de la violencia? Un ejemplo de ellos sería el siguiente: el esposo golpea a la pareja, afirmando una posición de mayor jerarquía que tiene en la familia. Esto resulta en una relación desigual y represora que, culturalmente, es legitimada, por lo que la acción violenta se considera “normal” o de poca importancia.

Tipología de la violencia

La Organización Mundial de la Salud clasifica la violencia dividiéndola en tres categorías:

- La violencia autoinfligida.
- La violencia colectiva.
- La violencia interpersonal.

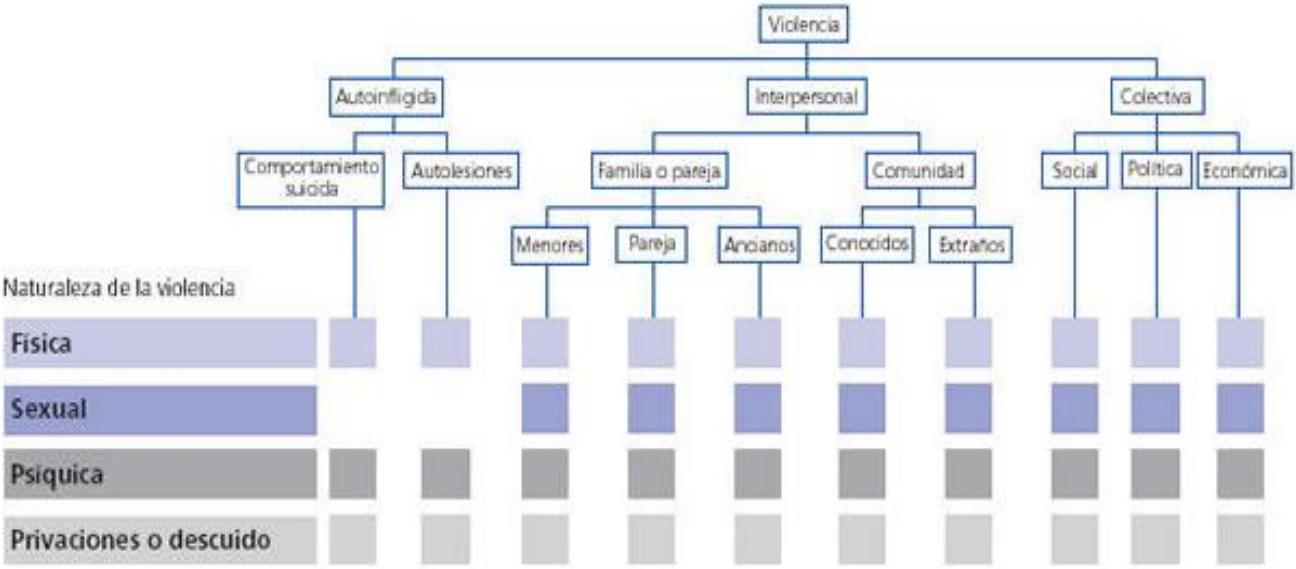


Ilustración 2. Tipología de la violencia, Organización Mundial de la Salud.

¿Cómo definimos la violencia autoinfligida? La violencia autoinfligida comprende el comportamiento suicida y las autolesiones. El primero incluye pensamientos suicidas, intentos de suicidio —también llamados, en algunos países, *parasuicidio* o *intento deliberado de matarse* en algunos países— y suicidio consumado. Por contraposición, el automaltrato incluye actos como la automutilación.[35]

¿Qué es la violencia colectiva? La violencia colectiva se subdivide en violencia social, violencia política y violencia económica. A diferencia de las otras dos categorías generales, las subcategorías de la violencia colectiva indican los posibles motivos de la violencia cometida por grupos más grandes de individuos o por el Estado.[36]

¿Qué se entiende por violencia interpersonal? [37]

Se divide en dos subcategorías:

- *Violencia comunitaria*: es la que se produce entre personas que no guardan parentesco y que pueden conocerse o no, y sucede por lo general fuera del hogar.
- *Violencia familiar o de pareja*: esto es, la violencia que se produce sobre todo entre los miembros de la familia o de la pareja y que, por lo general, aunque no siempre, sucede en el hogar.

[35] Informe Mundial sobre Salud. (Estados Unidos Americanos) Organismo Panamericano de la Salud. 2003. Capítulo 1, p 374

[36] Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, Ibid. p.7

[37] Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, Ibid. p.6

MODALIDAD DE LA VIOLENCIA

Violencia familiar

¿Qué es la violencia familiar? De acuerdo con la Ley General de acceso de la Mujeres a una Vida Libre de Violencia[38], "es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor[39] tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho".

¿Cómo se clasifica la violencia familiar? Se manifiestan en: física, psicológica, sexual, económica y patrimonial.

¿Cómo se combinan estos tipos de violencia? No existe una regla que determine que tipo de violencia se combina con otro, esto depende de múltiples factores. Por las mismas características de los tipos de violencia, el contexto y las formas de relación interpersonal en que ocurren, éstos se entrelazan, dañando en cualquiera de estas combinaciones la esfera emocional de la persona que la vive y vulnerando su integridad.

Ejemplos:
¿Cómo podemos predecir el riesgo de que exista violencia familiar?

- Si se aprecia un aumento gradual de los insultos y amenazas.
- Si el hombre comienza a desvalorizar y aislar socialmente a la mujer.
- Si el hombre inicia las agresiones en el noviazgo y matrimonio.

Se puede afirmar que:

- si ha existido el primer episodio de maltrato. la probabilidad de nuevas agresiones es mucho mayor.¡
- si existe maltrato psicológico, es alto el riesgo de que comiencen las agresiones físicas.
- si la relación es violenta desde un principio, se observa que se produce una progresión del maltrato psicológico al físico.
- si han existido agresiones físicas durante el noviazgo se predice que esta violencia será estable por un tiempo.

¿Qué factores son de riesgo para que suceda la violencia familiar?
Es importante mencionar que éstos son sólo factores y no causas o motivos para que se suscite la violencia, ya que el recurrir a ella es una toma de decisión de quien la ejerce.

---

[38] México. Ley General De Acceso De Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencia, 1º de febrero de 2007, Diario Oficial de la Federación. p. 22
[39] La Ley General De Acceso De Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencia define de esta forma a la persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Culturales:

- Socialización por separado, según el sexo.
- Definición cultural de los roles sexuales apropiados.
- Expectativas asignadas a los diferentes roles dentro de las relaciones.
- Creencia en la superioridad innata de los varones.
- Sistemas de valores que atribuyen a los varones el derecho de propiedad sobre mujeres y niñas.
- Concepción de la familia como esfera privada bajo el control del varón.
- Tradiciones matrimoniales donde prevalece el precio de la novia, por ejemplo la dote.
- Aceptación de la violencia como medio para resolver conflictos.

Económicos:

- Dependencia económica de la mujer respecto al varón.
- Restricciones en el acceso al dinero contante y al crédito.
- Leyes discriminatorias en materia de herencia, derecho de propiedad, uso del terreno público y pago de pensiones alimenticias a divorciadas y viudas.
- Restricciones en el acceso al empleo en los sectores formales e informales.
- Restricciones en el acceso de las mujeres a la educación y a la capacitación.

Legales:

- Inferioridad jurídica de la mujer, ya sea según la ley escrita o según el derecho consuetudinario y su aplicación práctica.
- Leyes en materia de divorcio, cuidado de los hijos, pensiones alimenticias y herencia.
- Definiciones jurídicas de la violación y los abusos domésticos.
- Bajo nivel de alfabetización jurídica entre las mujeres.
- Falta de tacto en el tratamiento de mujeres y niñas por parte de la policía y del personal judicial.

Políticos:

- Representación insuficiente de la mujer en las esferas del poder, la política, los medios de comunicación y en las profesiones médica y jurídica.
- Trato poco serio de la violencia doméstica.
- Concepción de la vida familiar como un asunto privado y fuera del alcance del control del Estado.
- Riesgo de desafiar el *status quo* o las doctrinas religiosas.
- Restricciones en la organización de las mujeres como fuerza política.
- Restricciones en la participación de las mujeres en el sistema político organizado[40].

[40] *Fuente: Heise. 1994*

Generales:

- Malas condiciones de vida.
- Hacinamiento.
- Marginación.
- Dificultades económicas.
- Dificultad para establecer relaciones: relación de pareja, vínculo padre-madre-hijo.
- Problemas de pareja.
- Falta de soporte social en situaciones difíciles.
- Problemas psicopatológicos en algún miembro de la pareja.
- Padres con actitud intolerante, indiferente o con excesiva ansiedad ante las responsabilidades de crianza de los hijos.

De la mujer:

- Vivencia de violencia doméstica en su familia de origen.
- Bajo nivel cultural.
- Bajo nivel socioeconómico.
- Aislamiento psicológico y social.
- Baja autoestima.
- Sumisión y dependencia.
- Embarazo.
- Desequilibrio de poder en la pareja.
- Adicción a sustancias tóxicas.

Del agresor:

- La existencia de problemas laborales como desempleo, estrés laboral, acoso en el trabajo o insatisfacción.
- Escasa tolerancia al estrés o estrategias de afrontamiento inadecuadas.
- Adicción a sustancias tóxicas.
- Insatisfacción personal.
- Ausencia de capacidad empática.

¿Cómo se presenta la violencia familiar y de género en las distintas etapas de la vida de la mujer?

- *Antes del nacimiento*: Aborto selectivo en función del sexo, consecuencias para el nonato de los malos tratos sufridos por la madre durante el embarazo.

- *Infancia*: Infanticidio femenino; violencias físicas, sexuales y psicológicas; matrimonio de niñas; mutilación genital femenina; incesto; prostitución y pornografía infantiles.

- *Adolescencia, juventud y edad adulta*: Violencias durante el cortejo y el noviazgo, violaciones durante las citas amorosas; relaciones sexuales impuestas por razones económicas (por ejemplo las estudiantes que

tienen relaciones sexuales con hombres maduros a cambio del pago de las tarifas escolares); incesto; abuso sexual en el lugar de trabajo; violaciones; acoso sexual; prostitución y pornografía forzadas; trata de mujeres; violencia cometida por la persona con quien existe una relación íntima; violaciones dentro del matrimonio; abusos y homicidios relacionados con la dote; homicidio por parte de la persona con quien existe una relación íntima; violencia psicológica; abuso de mujeres discapacitadas y embarazo forzado.

- *Vejez*: Suicidio forzado u homicidio de viudas por motivos económicos; violencias físicas, sexuales y psicológicas[41].

¿Qué comportamientos presentan las mujeres que sufren violencia familiar?

- Interiorización del machismo, de la dependencia del varón y, en general, de todas las figuras de autoridad.
- Desorientación, incomunicación y aislamiento provocado por el continuo desamparo social.
- Desmotivación, ausencia de esperanzas.
- Carencia de poder real para solucionar el problema (Impotencia/Indecisión).
- Vivencia y transmisión de roles sexistas.
- Poco o nulo margen en la toma de decisiones de la vida de pareja y de su propia vida.
- Irritabilidad y reacciones de indignación fuera de contexto.
- Sometimiento, subordinación y dependencia.
- Incertidumbre.
- Dudas e indecisiones por bloqueo emocional.
- Asume la responsabilidad de los sucesos (Culpabilización, Inquietud).
- Ataques de pánico.
- Depresión, intentos de suicidio.
- Dependencia de sustancias tóxicas.

TIPOS DE VIOLENCIA

Violencia psicológica

¿Qué es la violencia psicológica? Es el tipo de violencia que afecta la estabilidad psíquica y emocional de quien la sufre, mediante la crítica, los insultos, el desprecio y el abandono, el agresor vulnera la autoestima y la capacidad de respuesta de la víctima con el único objetivo de anular y dominar. Este tipo de violencia es, en la mayoría de los casos, el anuncio de la violencia física.

[41] Fuente *Violence Against Women, OMS, FRH/WHD/97.8*

¿Cuáles son las formas de la violencia psicológica?

- La mentira.
- La intimidación (gestos de enfado y amenazantes, acercamiento físico intimidatorio, ostentación de tamaño físico o conducción temeraria del vehículo).
- La ridiculización o descalificación ante los otros.
- Falta de respeto (Interrumpir, no escuchar, no responder, manipulación de la interpretación de las palabras y no respetar derechos ni opiniones).
- Abuso de autoridad y confianza.
- Invasión de la privacidad.
- El acoso.
- El chantaje.
- El sarcasmo relacionado con el aspecto físico, las ideas o gustos de la víctima.
- El silencio.
- Las bromas hirientes.
- Los comentarios degradantes.
- Los gritos.
- Los celos.
- El aislamiento.
- Las falsas acusaciones.
- La burla o descalificación de las habilidades de la mujer.
- Los gestos humillantes.
- Las amenazas de ejercer violencia física sobre la mujer o allegados a ella.
- Los insultos.
- La destrucción de objetos con un especial valor sentimental.
- Maltratar animales domésticos en presencia de la víctima.
- Culpar a la víctima de las acciones, problemas y fracasos del agresor.
- Actitud indiferente hacia la mujer o sus necesidades.
- Despreciar a la víctima.
- Tratar a la víctima como a una niña pequeña.
- Elogiarla y humillarla alternativamente.
- Hacerle regalos y luego quitárselos.
- Restarle autoridad frente a los otros.

¿Qué sensaciones produce en la persona agredida la violencia psicológica?

- Confusión.
- Incertidumbre.
- Humillación.
- Ofensa.
- Dudas sobre sus propias capacidades.

¿Por qué una mujer no puede abandonar tan fácilmente a su maltratador o agresor?
Como consecuencia de las constantes agresiones a la psique, las mujeres desarrollan una serie de síndromes y secuelas psicológicas que minan su capacidad de respuesta. Estos son:

- Síndrome de indefensión aprendida.
- Síndrome de Estocolmo.
- Autoestima pendular.
- Conmoción psíquica aguda.
- Crisis de ansiedad.
- Depresión.
- Sentimientos negativos (humillación, vergüenza, culpa, ira).
- Pérdida progresiva de la confianza personal.
- Pérdida de interés en actividades que antes eran gratificantes.
- Modificación de las relaciones interpersonales (dependencia, aislamiento).
- Hipervigilancia.
- Trastornos del sueño.
- Evasión.
- Ideas suicidas.
- Disminución de la autoestima.
- Hostilidad.
- Agresividad.
- Confusión.
- Comportamiento disociado.
- Aumento de la vulnerabilidad y pérdida de control sobre la propia vida.

¿Qué padecimientos psicosomáticos presentan las víctimas de violencia psicológica?

- Trastornos alimentarios severos (bulimia o anorexia, por ejemplo).
- Trastornos del sueño.
- Dolores crónicos: de cabeza o musculares por tensión.
- Arritmias o hiperventilación por estrés.
- Dolores psicogénicos.
- Disminución de la concentración.

Violencia física

¿Qué es la violencia física? Es el tipo de violencia más visible porque el daño es manifestado en el cuerpo de quien la recibe. En la mayoría de las ocasiones le antecede la violencia psicológica.

¿Qué tipo de agresiones refiere quien padece este tipo de violencia?

- Empujones.
- Sometimiento.
- Jalones de pelo.
- Bofetadas.
- Golpes y /o heridas en cualquier parte del cuerpo producidos por algún objeto o cualquier parte del cuerpo del agresor.
- Agresiones sexuales.
- Intentos de estrangulamiento.
- Amenazas de muerte.
- Golpes o heridas con armas de fuego o punzocortantes.
- Ser encadenada o encerrada por el agresor.

¿Que signos presentan las mujeres violentadas físicamente?

- Magulladuras.
- Hematomas.
- Torceduras.
- Laceraciones.
- Fracturas óseas.
- Lesiones musculares.
- Equimosis.
- Esguinces.
- Raspaduras.
- Luxaciones.
- Mutilaciones.
- Quemaduras.
- Traumatismo cráneo-encefálico.

Este tipo de manifestaciones se localizan en la mayoría de las veces en la parte media del cuerpo, en la cabeza y el cuello, así como en muslos y nalgas. Es importante estar atenta(o) a heridas o lesiones en cicatrización. Las heridas en los antebrazos pueden ser el resultado de un intento de defensa propia. El grado o tipo de herida, no necesariamente, refleja la gravedad del ataque, por ejemplo, un intento de asesinato con arma de fuego no necesariamente deja rastros físicos.[42]

La violencia física puede provocar e, incluso, llegar al asesinato. Es importante mencionar que, en muchas ocasiones, las lesiones producidas son internas y con efectos a largo plazo.

[42] FAWCETT, Gillian Et. *Los servicios de salud ante la violencia doméstica*. México: IMIFAP. 1999 146 P. p.80

¿Qué es la violencia física por omisión?[43] Privar al otro de los alimentos, bebidas, medicinas, prohibirles la salida de su casa o mantenerlos en condiciones inadecuadas y perjudiciales.

¿Cuáles son las secuelas de la violencia física a largo plazo?

- Agotamiento físico.
- Demacramiento, síntomas de cansancio en el rostro.
- Falta de Apetito.
- Insomnio.
- Pérdida de peso repentina.
- Retraimiento y timidez para comunicarse y socializar.
- Discapacidades.

Violencia sexual

¿Qué es la violencia sexual? Es la acción u omisión mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para consentir.

La violencia sexual abarca el sexo sin consentimiento de la persona, incluyendo el uso de fuerza física, las tentativas de obtener sexo sin consentimiento de la otra persona, la agresión en órganos sexuales, el acoso sexual incluyendo la humillación sexual, sexo bajo el uso de la fuerza dentro del matrimonio, el matrimonio de menores, la prostitución forzada y venta de mujeres, el aborto forzado, negar el derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades, y los actos de violencia que afecten a la integridad sexual de las mujeres tales como la revisión para comprobar la virginidad.

La violación consiste en realizar cópula con persona distinta de cualquier sexo, utilizando fuerza física o moral suficiente para lograr el sometimiento de la víctima. Para los efectos de la legislación penal se entiende por cópula la introducción del pene en el cuerpo vía vaginal, anal u oral. Si la violación existe entre cónyuges o concubinos se impondrá la pena de 8 a 14 años de prisión.

El abuso sexual, consiste en la introducción por vía vaginal o anal de cualquier elemento o instrumento distinto del pene, mediante el uso de la fuerza física o moral suficiente para el sometimiento de la víctima, sea cual fuere el sexo de esta.

¿Qué comportamientos comprende la violencia sexual?

- Se le niega a la mujer el demostrar su afecto sexual.
- Se minimizan los sentimientos y necesidades sexuales de la mujer.

---

[43] FALCÓN Torres, Marta. *La violencia en casa*. Marta Torres Falcón. México: Croma Paidós. 2002. p.31

- El agresor hace bromas sexuales en presencia de la víctima con una clara intención de incomodarla.
- El agresor le niega a la mujer el derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar otras medidas de protección contra las enfermedades de transmisión sexual.
- Se critica a la mujer en términos sexuales.
- La mujer es referida con términos sexuales insultantes como: "prostituta" o "frígida".
- La mujer es tocada sexualmente contra sus deseos.
- La mujer es tratada como objeto sexual.
- El agresor es promiscuo con otros u otras.
- La mujer es tocada sexualmente de manera que le incomoda.
- Se le exigen las relaciones sexuales.
- El agresor amenaza para respaldar sus demandas de relaciones sexuales.
- La mujer es forzada a desnudarse como forma de humillación (esto puede suceder frente a las hijas e hijos en el hogar).
- El agresor fuerza a la mujer a presenciar sus actos sexuales con otros u otras.
- La mujer es forzada a sostener prácticas sexuales que le incomodan.
- Las relaciones sexuales son utilizadas para lastimar a la mujer o el agresor usa objetos o armas en los actos sexuales.
- Ocurren actos de violencia que afectan la integridad sexual de la mujer, incluida la mutilación genital femenina.
- Es sometida a inspecciones obligatorias para comprobar su virginidad o que no haya tenido relaciones sexuales con otro.
- Es forzada a prostituirse.
- La trata de personas con fines de explotación sexual.
- Es forzada a tener relaciones sexuales sin su consentimiento con una o varias personas (violaciones tumultuarias).

La violencia sexual se considera de alto riesgo

¿Qué es la violación? Es la manifestación más evidente y brutal de la violencia sexual y se define como la penetración forzada, físicamente o empleando otros medios de coacción, por más leves que sean, de la vulva o el ano, usando un pene, otras partes corporales o un objeto. El intento de realizar algunas de las acciones mencionadas se conoce como *intento de violación.*[44]

¿Se considera violación el acto sexual forzado entre cónyuges? Si la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) determinó que sí existe el delito de violación en el matrimonio.

[44] Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ibid. Capitulo 6 p.2

¿Qué secuelas presenta la mujer víctima de violencia sexual?
Lesiones y padecimientos físicos como:

- Dolor abdominal.
- Sangrado vaginal o anal.
- Magulladuras.
- Cambio de forma del área afectada.
- Desmayos.
- Objeto incrustado en un orificio del cuerpo.
- Dolor en la ingle o en los genitales, que puede ser insoportable.
- Hinchazón.
- Drenaje de orina.
- Vómito.
- Heridas.
- Dolor al orinar o incapacidad para orinar.
- Olor fétido en las secreciones vaginales.
- Enfermedades de transmisión sexual.
- SIDA.
- Embarazo no deseado.
- Aborto provocado o hijo no deseado.

Secuelas psicológicas como:

- Pesadillas.
- Depresión.
- Falta de concentración.
- Desórdenes del sueño y la alimentación.
- Sentimientos de ira.
- Humillación.
- Auto acusación.
- Depresión profunda.
- Abuso de alcohol.
- Desorden de estrés post traumático.
- Abuso de drogas.
- Ideas suicidas.
- Desórdenes obsesivo-compulsivos
- Ansiedad generalizada
- Desórdenes en la alimentación
- Desorden de personalidad múltiple
- Síndrome de personalidad fronteriza
- Síndrome de trauma de violación sexual

Secuelas psicofisiológicas como:

- Desorden de la excitación sexual femenina (incapacidad para lograr o mantener la respuesta física sexual a la excitación).
- Desorden orgásmicos femenino (incapacidad para lograr un orgasmo o prolongarlo).
- Dispareunia (dolor durante la relación sexual).

- Vaginismo (espasmos dolorosos de los músculos de la vagina que impiden la relación sexual).

¿En que situación se debe canalizar a una persona, a un servicio médico, que ha sufrido violencia sexual?

La simple sospecha de un abuso sexual o violación es motivo de revisión médica. Si hay dolor en el área genital, si hay sangrado u orina con sangre, si la mujer presenta dificultades al orinar o si existe algún objeto extraño introducido en los genitales.

¿Qué no hacer ante un caso de violencia sexual?

- No se debe ignorar la posibilidad de un sangrado interno.
- No ofrecer opiniones personales sobre las circunstancias.
- No acusar o confrontar a la víctima.
- No alterar ni tocar posibles evidencias de una agresión física o abuso, a menos que exista una emergencia médica. No permitir que la víctima se cambie de ropa ni que se bañe.
- No permitir que la víctima camine, a menos que sea absolutamente necesario.
- No intentar retirar el objeto extraño (en caso de que existiera).

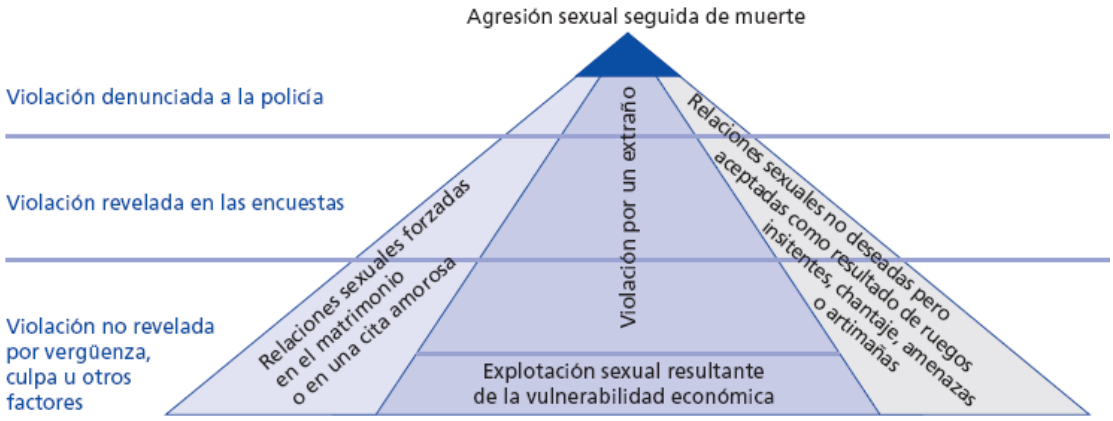


Ilustración 3. Magnitud del problema de la violencia sexual.[45][46]

[45] Tomado de Informe Mundial sobre Violencia y Salud. Op. Cit. Capítulo 6. p.164.

[46] La pequeña punta visible representa los casos denunciados a la policía. Una sección más grande puede descubrirse a través de las investigaciones mediante encuestas y el trabajo de las organizaciones no gubernamentales, pero bajo la superficie queda una parte sustancial aunque no cuantificada del problema.

Violencia económica

¿Cómo se define la 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.[47]

¿Cómo afecta la violencia económica? Aunque las secuelas de este tipo de violencia no se ven, afectan la autoestima de la víctima y aumentan su dependencia hacia el agresor. Este tipo de violencia puede presentarse con la violencia psicológica, patrimonial y física.

¿Qué acciones realiza el agresor contra la víctima cuando ejerce violencia económica?

- Reclamo sobre cómo se gasta el dinero.
- Prohibición para trabajar o estudiar.
- Limitación del dinero.
- Amenaza de no dar dinero a quién depende económicamente de él.
- Impide la toma de decisiones sobre cómo gastar el dinero.

¿Qué es 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 daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

¿Qué daños ocasiona la violencia patrimonial? Los daños se dan en la esfera emocional, pues se interpreta como preámbulo a un daño mayor, sobretodo cuando el objeto es sustraído, o bien destruido, y conlleva un valor significativo para la víctima, también limita su acción al quedarse sin recursos económicos que le ayuden a no depender del agresor.

La progresión de la violencia

¿Ocurre de forma repentina el primer episodio violento? No. Las primeras manifestaciones violentas son casi imperceptibles, y se dan a través de mecanismos de control que el agresor disfraza de buenas intenciones, además de que estos mecanismos de control se “invisibilizan” por la cultura patriarcal[48] y androcentrista.[49]

---

[47] Ley General De Acceso De Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencia. Op. Cit. Capitulo II.

[48] La cultura patriarcal se caracteriza principalmente por el antagonismo de género, cuyo significado se refleja en la sumisión de las mujeres y el dominio de los hombres; es por ello que el poder patriarcal se expande en cualquier relación opresiva y se articula bajo criterios clasistas, étnicos, religiosos, políticos y raciales.

[49] La visión androcentrista supone que lo masculino sería lo universal, la referencia, la representación de la humanidad, haciendo invisible la experiencia femenina. Véase http://web.dipbadajoz.es/proyectos/upd/formacion_formadoresIGUDII.pdf

¿Qué comportamientos de la pareja[50] refiere la mujer cuando es víctima del control?

- Aislamiento.
- Ataques verbales.
- Intimidación.
- Coacciones.
- Control económico.
- Abuso de autoridad.
- Minimizar, negar o culpar.

Ilustración 4. Rompecabezas de comportamientos de control encadenados.[51]

[50] ÁLVAREZ Álvarez, Ángeles. *Guía para mujeres maltratadas*. (En línea). Ed.8ª. España: Junta De Comunidades De Castilla- La Mancha, 2002, (ref. 23 junio de 2007). Disponible en Web: www.mujeresenred.com

[51] ÁLVAREZ Álvarez, Ángeles. *Guía para mujeres maltratadas Ibid p.37*

Ilustración 5. Ruleta del poder y control.

La progresión de la violencia puede definirse de la siguiente forma:[52]

- *La escalada: Gestación de la dependencia y el aislamiento.* Esta etapa se da a través de una amplia gama de tácticas coercitivas**.** Por ejemplo, control económico, persuadir a la mujer para que abandone actividades o amistades significativas para ella, alejarla de quienes pueden prestarle apoyo.

- *La cima: afirmación contundente de dominio.* Es una reacción intensa de fuerza destinada a asustar y establecer definitivamente el control. Suele ser una agresión física, el uso de amenazas graves, la destrucción de objetos comunes o propiedad de la mujer.

- *El descenso: el arrepentimiento.* Es el proceso para mitigar el sentimiento de culpa. Provoca desconcierto y crea falsas expectativas en la víctima.

[52] ÁLVAREZ Álvarez, Ángeles. *Guía para mujeres maltratadas.* p.32-33

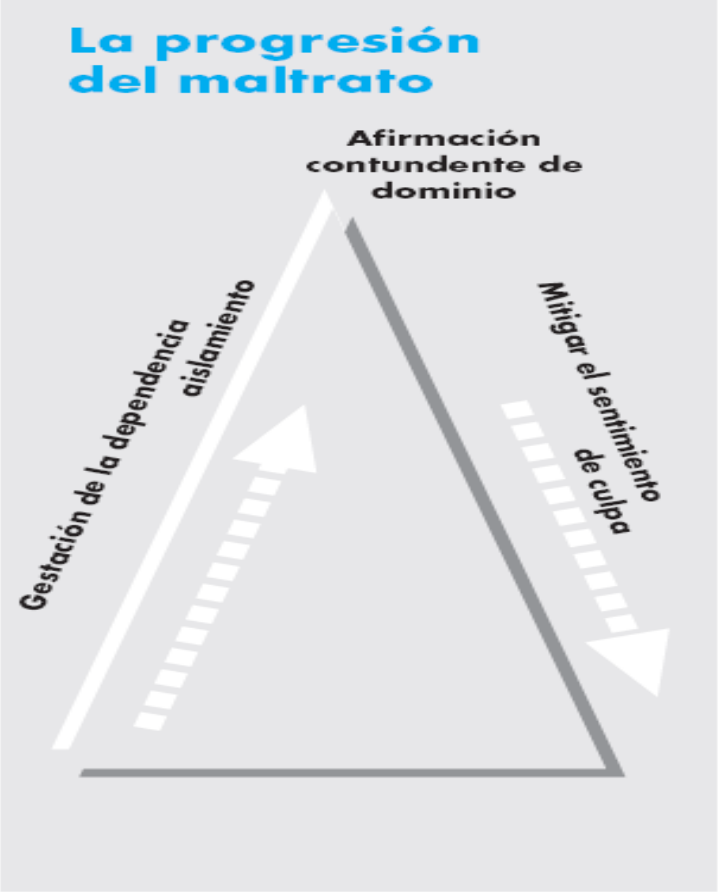


Ilustración 6. Triángulo de la progresión del maltrato.[53]

¿Cómo identificar en que nivel de control se encuentra la mujer?

Aplique el siguiente cuestionario[54] para detectarlo

	SI	NO	A VECES
1.¿Controla habitualmente mi tiempo?			
2. ¿Es celoso y posesivo?			
3. ¿Me acusa de ser infiel y coquetear?			
4. ¿Me desanima			

[53] ÁLVAREZ Álvarez, Ángeles. *Guía para mujeres maltratadas.* p.35.
[54] ALVAREZ Álvarez, Ángeles. *Guía para mujeres maltratadas.* p.35

constantemente a salir o mantener relaciones con los amigos o la familia?			
5. ¿No quiere que estudie?			
6. ¿No quiere que trabaje?			
7. ¿Controla mis gastos y me obliga a rendir cuentas?			
8. ¿Me humilla frente a los demás?			
9. ¿Rompe y destruye objetos de valor sentimental?			
10. ¿Me amenaza?			
11. ¿Me agrede?			
12. ¿Me obliga a mantener relaciones sexuales?			
13. ¿Agrede a los animales de Compañía?			
14. ¿Me desautoriza delante de los hijos?			
15. ¿Compite con los hijos por mi atención?			

.

Si has colocado positivo: SI, A VECES en las casillas 1, 2, 3 Te encuentras en el proceso de inicio hacia posibles maltratos.

Si has colocado positivo:
SI, A VECES en las casillas 4, 5, 6
Te encuentras en el proceso de
gestación de la dependencia.

Si has colocado positivo:
SI, A VECES en las casillas 6, 7
Te encuentras en el proceso de
control económico.

Si has colocado positivo:
SI, A VECES en las casillas 8, 9, 10, 11
Te encuentras en el proceso de
maltrato muy grave.

Si has colocado positivo:
SI, A VECES en la casilla 12
Sufres abuso sexual.

Si has colocado positivo:
SI, A VECES en las casillas 13, 14, 15
Te encuentras en situación de
maltrato psicológico/emocional.

¿Qué sucede cuando los episodios de violencia son más frecuentes? Podemos hablar de un riesgo alto para la mujer, pues ha entrado a lo que Leonor Walker[55] define como *El ciclo de la violencia*.
¿En que consiste este ciclo de la violencia?[56] Se compone de tres fases distintas, las cuales varían en tiempo e intensidad, para la misma pareja y entre las diferentes parejas.

Ciclo de la violencia

a) Fase uno: la etapa de aumento de la tensión:
Durante esta etapa ocurren incidentes de agresión menores y la mujer puede manejar estos incidentes de diferentes formas. Generalmente intenta calmar al agresor a través de técnicas que previamente han probado ser eficaces: es condescendiente, se anticipa a cada capricho, o puede permanecer fuera de su camino, todo con el único fin de evitar que el enojo aumente, si sucede lo contrario, ella se asume como responsable y no se permite a sí misma enojarse

[55] Profesora de la Nova Southeastern University de Florida (EEUU) y dedicada durante más de treinta años a la investigación de la violencia contra las mujeres y la atención psicológica a las víctimas.
[56] WALKER, Leonor. *The Battered Women (Las Mujeres Agredidas),* Harper and Row Publishers, Inc. Nueva York, 1979., p. 55

con el agresor. Recurre a una defensa psicológica muy común, llamada *negociación* por los psicólogos.
El agresor*:*
Amenaza, se enoja, discute, culpa, provoca aumento de tensión en la relación.
La mujer*:*
Aunque tiene un mínimo control sobre los episodios de violencia, trata de calmar y complacer al agresor e intenta controlar la agresión o puede negarse a cumplir sus exigencias para acelerar el estallido y enfrentarlo lo más pronto posible en vez de seguir sufriendo la espera.
¿Cuánto dura esta fase? No existe un tiempo específico, puede durar semanas, meses o años, entre más se extiende, más grave es el estallido de la fase dos.
¿Cómo se puede identificar a una mujer que está viviendo esta fase?

- Niega su enojo por las agresiones sufridas.
- Negocia con el agresor.
- Busca excusas o justificaciones por las agresiones sufridas.
- Culpa a otras personas o situaciones.
- Niegan su terror de ser víctimas de un estallido de violencia.
- Están convencidas de controlar la situación.
- Se muestran pasivas ante su agresor.
- Aumenta su enojo y su descontrol ante agresiones “menores”.
- Trata de manipular el comportamiento de otros, ante el agresor, para evitar el enojo de éste.
- Excusan, ante los otros, los comportamientos del agresor.
- Se aleja de su familia, amigos, etc.
- Está ansiosa.
- Deprimida.
- Padece insomnio o duerme en exceso.
- Pérdida o aumento de apetito.
- Fatiga.
- Dolores de cabeza.
- Enfermedades estomacales.
- Reacciones alérgicas en la piel.
- Tensión arterial.
- Dolores musculares.
- Enojo o terror paralizante.

b) Fase dos: el incidente agudo de agresión:
Hay un punto, hacia el final de la fase de aumento de la tensión en el cual el proceso deja de responder a cualquier control. Una vez que se alcanza este punto inevitable tendrá lugar la siguiente fase: el incidente agudo de agresión.

La fase dos se caracteriza por una descarga incontrolable de las tensiones que se han venido acumulando en la fase uno. Esta falta de control y su gran destructividad distingue al incidente agudo de agresión de los incidentes menores de agresión de la fase uno, lo que no quiere decir que aquellos incidentes de la fase uno no sean graves y no constituyan un ataque injusto.

Son ambas, la seriedad con que los incidentes de la fase dos son vistos por la pareja como su naturaleza incontrolable, las que marcan una diferencia entre las fases. Durante la fase dos, tanto el agresor como la mujer agredida aceptan completamente el hecho de que su ira está fuera de control. En la fase uno, el comportamiento agresivo, generalmente, había sido medido conscientemente por el agresor cuando él lo administraba. En la fase, su rabia es tan grande que enceguece el control sobre su comportamiento

¿Cómo se puede identificar que la mujer ha pasado esta fase?

- La mujer reporta agresiones como golpes, empujones, bofetadas, rasguños, arrancar la ropa, etc. Muchas veces, esto va acompañado del uso de armas u otros objetos que dañan la salud, humillaciones, amenazas, burlas, prohibiciones, descalificaciones, condicionamientos, críticas destructivas, chantajes etc. todo en un clima de tensión extrema o de terror: relaciones sexuales forzadas, tocamientos, burlas de la sexualidad, palabras obscenas etc.
- Físicamente presenta heridas o contusiones, que pueden ser de gravedad para su vida.
- Disocia lo que le ocurre de su persona.
- Incredulidad por lo sucedido.
- Recuerda los detalles de lo sucedido con exactitud.
- En el momento del estallido cuida sus movimientos en exceso.
- Minimiza sus heridas.
- No busca ayuda a menos de que esté gravemente herida.
- Colapso emocional de 24 a 48 horas después del hecho (depresión, indiferencia, sentimientos de impotencia).
- Aislamiento.
- Síndrome de atención retardada (no piden ayuda inmediatamente después de la agresión, sino hasta 3 ó 4 días después, incluso en el caso de una costilla rota).
- En ocasiones agreden a quienes intentan ayudarles en el momento de la explosión (policías, familiares, etc.).

¿Cuánto dura esta fase? Esta fase es la más corta, pero la más dañina, puede durar de 2 a 24 horas, las consecuencias son terribles.

c) Fase tres: amabilidad, arrepentimiento y comportamiento cariñoso

El final de la fase dos y el avance hacia la fase tres del ciclo de agresión es bienvenido por ambas partes. Así como la brutalidad está asociada a la fase dos, la tercera fase se caracteriza por un comportamiento extremadamente cariñoso, amable y de arrepentimiento por parte del agresor. Sabe que ha ido demasiado lejos y trata de compensar a la víctima. Es durante esta fase que se completa el proceso de hacer una víctima a la mujer agredida.

Esta fase sigue inmediatamente a la segunda y trae consigo un inusual período de calma. La tensión acumulada durante la fase uno y liberada en la fase dos han desaparecido. En esta fase, el agresor se comporta, constantemente, de manera encantadora y cariñosa; se siente arrepentido de su acción en las fases previas y manifiesta su arrepentimiento a la mujer agredida. Suplica que lo perdone y le promete que no lo hará nunca más. El agresor, verdaderamente, cree que puede controlarse y que nunca más le hará daño a la mujer que ama de ahora en adelante. También cree que le ha enseñado a ella tal lección. Que ella nunca más se comportará de tal forma y, por lo tanto, él no estará tentado a golpearla. Se las arreglará para convencer a todos los que estén involucrados de que esta vez es, realmente, cierto.
El agresor iniciará acciones con el propósito de demostrar su sinceridad:

- Dejará de beber.
- Dejará ver a otras mujeres.
- Dejará de visitar a su madre, o de cualquier cosa que afecte su estado interno de ansiedad.
- Se arrepiente.
- Da demostraciones de afecto.
- Promete no incurrir de nuevo.
- Minimiza la violencia.
- Pide que no se le haga perder la paciencia etc.

¿Cómo identificar que la mujer se encuentra en esta fase?

- Surgimiento de esperanzas.
- Tiene expectativa de cambios.
- Sentimiento de culpa o de lástima.
- Sensaciones de vacío o soledad.
- Resentimientos.
- Pérdida de energía.
- Miedos.
- Deseos de compensar las pérdidas y reconciliarse con el agresor.
- Confianza.
- Se vuelven cariñosas o hirientes con el agresor.
- Sensaciones momentáneas de felicidad.
- Miedo o enojo que las motiva para dejar al agresor.
- Temor de la fase siguiente.
- Angustia.

¿Cuánto dura esta fase? Al igual que la fase uno, no tiene un tiempo específico, pero es más corta que la fase uno y más larga que la fase dos. Existe la posibilidad de que en etapas muy avanzadas de este ciclo, esta fase consista sólo en la ausencia de violencia.

Ilustración 7. Ciclo de la violencia. CEPAVI[57]

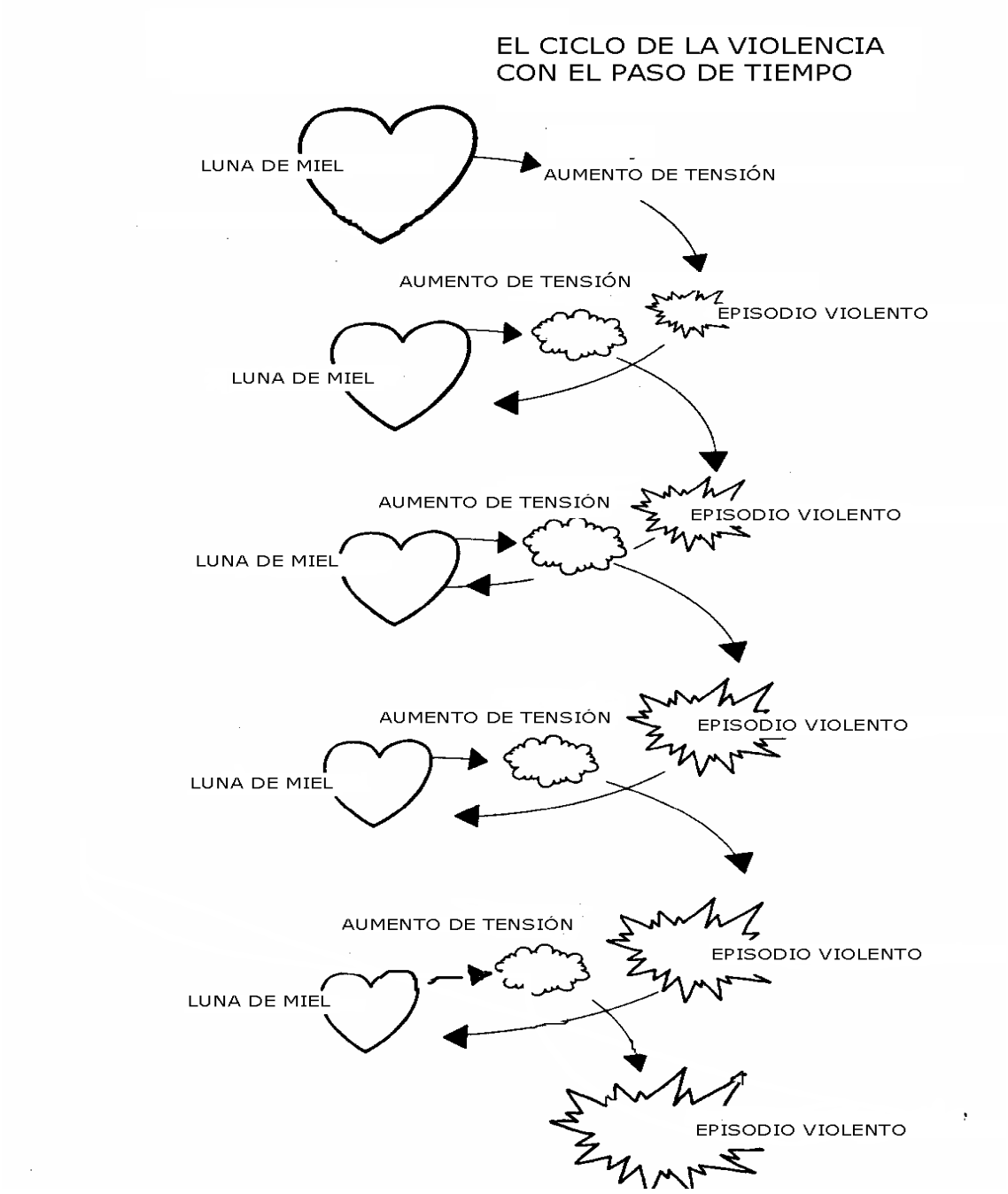
¿Cuál de estas fases es la más propicia para rescatar a la mujer en este ciclo de violencia? Aunque las llamadas a la policía o a personas que puedan ayudar se dan más en la fase dos, es en la fase tres dónde es más probable que la mujer huya de la relación, aunque el arrepentimiento que muestra el agresor puede influir para que ella desista de su decisión.

¿Por qué si la fase dos es la más violenta, las mujeres rechazan la ayuda? Por miedo, ya que ellas no están seguras de que quien intervenga pueda detener al agresor, sino todo lo contrario, que el nivel de violencia aumente.

La teoría señala que el ciclo es cada vez más corto, el episodio violento ocurre cada vez con más frecuencia y la "luna de miel" es cada vez más corta, por lo que la mujer confía, cada vez menos, en su capacidad para resolver esta situación.

[57] Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, se constituye como parte del Organismo Estatal (DIF Jalisco)

EL CICLO DE LA VIOLENCIA CON EL PASO DEL TIEMPO[58]



Diagnosticar la violencia familiar

Además de los signos visibles por la violencia física, existen indicios de que la mujer es víctima de violencia familiar, y que pueden ser detectados cuando la

[58] FISHER, Virginia M. *Working with battered women: A handbook For health care professionals* disponible en www.hotpeachpages.net/canada/air/medbook p.10

mujer acude a solicitar algún tipo de atención o servicio relacionado con su salud, algunos de ellos son:

- Temor, mirada huidiza, sensación de vergüenza, sentimientos de culpa, explicaciones vagas, contradictorias y confusas.
- Cuando acude a tratarse una lesión, sus explicaciones no coinciden, ya que acude a consulta después de ocurrida ésta.
- Luce nerviosa, ríe de manera inapropiada, llora, suspira, muestra ansiedad, está a la defensiva, enojada, no sostiene la mirada, le cuesta trabajo mirar a los ojos, le resta importancia a las lesiones.
- Habla de "una amiga" que es víctima de la violencia, menciona el mal carácter de su pareja, dice que está nerviosa y no sabe por qué, menciona haber sido abusada de niña o haber visto como abusaban de su madre.
- En su historial clínico se observa propensión a los accidentes, hipocondría, visitas frecuentes a consulta, quejas vagas o síntomas sin evidencia de anormalidades fisiológicas, uso frecuente de tranquilizantes menores o analgésicos, tratamientos inconclusos y negación de ayuda.

Comportamiento del compañero:

- La acompaña al consultorio médico.
- Observa y controla las interacciones.
- Responde las preguntas dirigidas a la mujer.
- Comportamiento demasiado esmerado o bien comportamiento hostil y arrogante con el personal.
- Se niega a dejar sola con el personal a la mujer.[59]

Síndromes asociados a la violencia familiar

Síndrome de adaptación paradójica

- La mujer maltratada va generando diversos procesos que son paralizantes y limitadores, y los mantiene pese a su ineficacia para eludir las agresiones por el pánico que siente hacia el maltratador.
- La mujer víctima de las agresiones domésticas, cree que no tiene escapatoria de esta situación de violencia que vive.
- La víctima no encuentra ninguna salida a la situación de tortura diaria a la que está sometida.
- La mujer víctima de violencia doméstica no tiene o ha ido perdiendo los recursos alternativos que le ayuden a escapar.
- Habitualmente tiene cargas familiares que no puede eludir y que limitan sus posibles escapatorias de urgencia (hijos).
- Estas mujeres agredidas han perdido los apoyos sociales, familiares y de su entorno. Se sienten, y están, aisladas.
- Comienzan a sufrir graves distorsiones cognitivas.

[59] FAWCETT. Op. Cit. p.81

- Presentan reacciones paradójicas a la situación de violencia doméstica que sufren de forma intensa y dramática.

Síndrome de indefensión aprendida

La mujer se adapta a las circunstancias y al maltrato empleando mecanismos como la minimización, la auto victimización y la negación de los hechos; prefiere hacer cualquier cosa para minimizar su dolor y aumentar las probabilidades de supervivencia, en lugar de arriesgarse a que la lastimen, aún más, o la maten tratando de escapar.

La mujer es, cada vez más, sumisa e introvertida por miedo a despertar la cólera del agresor; su imagen y su autoestima se devalúan al grado de percibirse en la indefensión aprendida, esto es, en el desamparo condicionado que nulifica la posibilidad de reacción provocada por la desesperanza y el continuo fracaso en detener la violencia del hombre.

Síndrome de Estocolmo

Para detectar y diagnosticar el síndrome de Estocolmo es necesario que se conjuguen las siguientes condiciones:

- Que la víctima haya asumido inconscientemente una notable identificación en las actitudes, comportamientos o modos de pensar de los captores, casi como si fueran suyos.
- Que las manifestaciones iniciales de agradecimiento y aprecio se prolonguen a lo largo del tiempo, aún cuando la persona ya se encuentre integrada a su rutina habitual y haya comprendido que el cautiverio ha finalizado.

El síndrome de Estocolmo es la reacción paradójica de desarrollar un fuerte vínculo de afecto hacia sus agresores sin poder denunciarlos e, incluso, llegando a justificar y hasta a defender las razones del maltrato al que son sometidas.

Este tipo de relación tiene su origen en el desequilibrio de poder y la combinación de trato bueno y malo por parte de la pareja, ya que tales variaciones pueden formar un lazo enfermizo; en este tipo de situaciones, es común que la víctima niegue la parte violenta del agresor y sólo reconozca la que percibe como positiva.

El proceso para que una mujer se adapte psicológicamente al tipo de relación descrita está determinado por diversos cambios y desarrollo de adaptación, lo cual puede resumirse en cuatro estados:

- Desencadenante. Primeros golpes y maltratos que rompen la seguridad.
- Reorientación. Cuando ella trata de evitar conflictos y se culpa de la situación.
- Afrontamiento. La mujer asume el modelo mental de su esposo y busca vías de protección para salvaguardar su integridad psicológica.

- Adaptación. Aceptación de la nueva condición a través de identificación con la personalidad de quien la maltrata.

Síndrome de fatiga crónica
Tiene su origen en un desequilibrio emocional que produce agotamiento e insatisfacción. Se presentan ansiedad, olvidos, disminución de la concentración y la memoria, falta de voluntad, etcétera.

Síndrome de Estrés postraumático
El síndrome de estrés postraumático es un trastorno psiquiátrico que aparece en personas que han vivido un episodio dramático en su vida (guerra, secuestro, muerte violenta de un familiar...). En las personas que lo sufren son frecuentes las pesadillas que rememoran la experiencia trágica vivida en el pasado. Hay que observar que no se incluyen dentro de estos desencadenantes situaciones difíciles, pero propias de la vida "normal", como un divorcio, la muerte de un ser querido, enfermedad, conflictos familiares o reveses económicos.

Dentro del síndrome por estrés postraumático, los expertos distinguen entre el tipo agudo, que se manifiesta durante el primer mes hasta los tres meses después del trauma, y el tipo latente que puede aparecer, por lo menos, a los seis meses desde el hecho desencadenante. En algunos casos, la aparición de los síntomas puede producirse décadas más tarde. Estos son los síntomas más característicos:

- Rememoración del trauma (flashbacks), pesadillas o recuerdos instantáneos e involuntarios en cualquier momento del día.
- Alucinaciones con la idea de que se repite el hecho traumático.
- Ansiedad extrema al entrar en contacto con las personas, lugares o cualquier circunstancia que recuerde el trauma.
- Palpitaciones, dificultad para respirar, sudor cada vez que se recuerda el hecho desencadenante.
- Evitar conversaciones, lugares, personas y, en general cualquier cosa que pueda relacionarse con el trauma.
- Incapacidad para recordar detalles importantes del hecho.
- Sentirse psíquicamente distante, entumecido y paralizado ante cualquier experiencia emocional normal.
- Creer que la vida va a ser más corta de lo que lógicamente se espera.
- Perder el interés por las aficiones y diversiones.
- Mostrar signos de hiperactividad como dificultad para dormir, irritabilidad, incapacidad para concentrarse o alarmarse con mucha facilidad.

Los síntomas duran un mes como mínimo y afectan la capacidad del paciente para retomar su vida normal, tanto en casa como en el trabajo, o en las situaciones sociales. No importa el tiempo que haya pasado desde que se produjo el trauma. El síndrome puede aparecer años después.

Síndrome de la mujer maltratada

El síndrome se caracteriza por:

- Asumir las agresiones: la víctima ha comprobado que no puede contener los golpes, que cada vez le provocan una mayor falta de autoestima. De este modo, la persona agredida se siente incapaz de acabar con la situación y la asume como un castigo merecido.
- Pasividad: las agresiones no pueden evitarse, así que la víctima ya no busca más estrategias para acabar con ellas. Su respuesta ante los estímulos externos es pasiva. Esta indiferencia le permite autoexigirse menos y no sentirse culpable por no actuar contra la pareja.
- Pérdida de control: la víctima cree que la solución al problema le es ajeno y espera que sean terceras personas quienes le den nuevas directrices, en lugar de asumir que también ella puede actuar.
- Identificación con el agresor: en algunos casos, la víctima llega incluso a justificar la conducta del agresor. Además, la intermitencia de las agresiones y el paso del período de violencia aguda al arrepentimiento, hacen creer que la pareja sigue amándola.

Síndrome de Personalidad Fronteriza[60]

El Desorden de la Personalidad Fronteriza (BPD, en español traducir como Trastorno de Personalidad Borderline) es una disfunción psico- neurológica no tratable médicamente. Un Borderline vive en un continuo vértigo emocional, experimentando unos estados anímicos totalmente inestables. Tantos estos cambios de ánimo como la mayoría del estrés que sufren producen una disforia terriblemente progresiva. Sienten intensamente casi cualquier emoción dolorosa. Los Borderline buscan un alivio desesperadamente, generalmente, endorfina descargando conductas que son autodestructivas, tales como comer sin control, gastan desaforadamente, comportamiento sexual aberrante, abuso de sustancias estupefacientes y manejo sin control. Cuando un borderline agudo es extremadamente disfórico, los cortes en la piel que se produce no producen dolor físico, pero alivian la disforia.

Debido a que los borderline conviven con constantes cambios de estado anímico y una disforia frecuente, su comportamiento psicológico normal, está lisiado.

Principales síntomas:

- *Cambios de carácter*: Los cambios de carácter son un síntoma fundamental y devastador en el Desorden de la Personalidad Borderline. Estos cambios se pueden producir de forma inapropiada de un momento a otro, e incluso, en cuestión de minutos.

- *Disforia*: Esta es una combinación de depresión, cólera, ansiedad y desesperación, a menudo complicada por vergüenza, humillación, sentimiento de embarazo emocional, excitación, terror, celos y odio

[60] HELLER, Leland M. *El desorden de la personalidad ¨borderline¨ Nuevos conceptos de gestión*. 1991. Disponible en: http://www.biologicalunhappiness.com

contra sí mismo. Puede desatarse por los cambios de carácter, estrés y el sufrimiento emocional. Una vez que comienza la disforia, tiende a intensificarse de forma estable, posiblemente debido a una disfunción en el sistema límbico. La situación es tan dolorosa que los borderline buscarán una salida de forma desesperada, a menudo confiando en drogas, alcohol, comportamientos impulsivos y autodestructivos, automutilación y suicidio.

- *Psicosis*: El pensamiento psicótico a menudo se desarrolla cuando la disforia se acentúa. Debido a estos pensamientos psicóticos se dice que los borderline viven en el límite entre la realidad y la psicosis. Los principales síntomas psicóticos son las distorsiones perceptivas, los cambios de ánimo y las sensaciones físicas que padecen.

- *Sentimientos*: Sentido de maldad, cólera y autodestrucción.

- *Sensaciones físicas*: La sensación de haber vivido la misma situación, experiencias extracorporales, despersonalización (piensan que no son ellos mismos), discursos sin sentido y sensación de que ciertas partes del cuerpo están entumecidas y no forman parte de sí mismos.

- *Distorsiones de la percepción*: Transferencia por la cuál perciben incorrectamente a una persona de su vida actual como alguien que les hizo daño en el pasado, interpreta erróneamente los motivos de ciertos comportamientos y alucinaciones.

- *Personalidad Dividida*: Los niños pequeños perciben todo como si todo fuera bueno o malo. Esta defensa psicológica inmadura persiste en los borderline, desembocando en un *pensamiento en blanco y negro*. Cuando los acontecimientos de la vida diaria se perciben como malos, la disforia aflora. Cuando las cosas se ven como buenas, el borderline se siente frecuentemente vulnerable y se aterroriza por la vuelta del pensamiento negativo, provocando un ataque de disforia como resultado.

- *Otros síntomas*: La vida de un borderline se define por la inconsistencia en carácter, identidad, confianza, conducta, actitudes, valores y pensamientos. Mientras que la inteligencia no se ve mermada, la organización y la estructura de los pensamientos si lo están. Los borderline tienen problemas siguiendo y completando tareas. El acceso a la memoria está mermado frecuentemente. Sufren de cólera crónica, miedo a ser abandonados (a menudo provocan un comportamiento manipulador), falta de confianza, impulsividad, sentimientos de vacío y aburrimiento, llegar a conclusiones incorrectas y agudos síntomas premenstruales.

Los borderline sufren, en general, otras enfermedades psiquiátricas entre las más comunes se incluyen depresión, ansiedad, abusos de

substancias estupefacientes y alcohol, desordenes de la personalidad y desordenes alimenticios (aproximadamente el 40% de los pacientes que sufren de gula son borderline). No hay ninguna asociación con la esquizofrenia.

Síndrome de trauma de violación sexual[61]

Etapa Aguda: Ocurre inmediatamente después de la agresión, puede durar entre algunos días a varias semanas. Durante esta etapa, la víctima puede:

- Tener ataques de ansiedad y de llanto.
- Tener dificultad en tomar decisiones, concentrarse o completar actividades cotidianas.
- No recordar bien la violación sexual u otros eventos.
- Parecer agitada o histérica, y parecer totalmente tranquila.
- Mostrar poca emoción, como adormecida.

Etapa de Ajuste Aparente: La persona da la impresión de que ha regresado a su vida normal, sin embargo, por dentro puede haber bastante agitación aún, lo que se manifiesta en los siguientes comportamientos:

- Alteraciones en el apetito.
- Ansiedad persistente.
- Intentos por negar que la violación sexual haya ocurrido o dar poca importancia a su impacto.
- Renuencia a empezar relaciones nuevas.
- Miedo o depresión persistente.
- Enfermedades físicas.
- Preocupación por su seguridad personal.
- Renuencia a salir de la casa o ir a lugares que le recuerden la violación sexual.
- Sensación de estar indefenso / indefensa.
- Cambios repentinos de humor.
- Problemas o disfunción sexual.
- Sueños realistas, pesadillas recurrentes, insomnio.
- Alejamiento de los amigos y/o familiares.

Etapa de Resolución: Durante esta etapa la agresión sexual deja de ser el enfoque central de la vida de la víctima. La víctima comienza a darse cuenta que aunque él, o ella, nunca se olvidarán de la agresión sexual, los recuerdos y dolores irán disminuyendo. Él o ella acepta que la agresión sexual es parte de su experiencia de vida y decide seguir adelante.

De vez en cuando pueden resurgir algunos de los comportamientos de la segunda etapa, pero con menos frecuencia e intensidad. En esta etapa, la persona pasa de ser víctima de una agresión sexual a ser superviviente.

[61] Tomado de *Una guía para víctimas de agresión sexual*, disponible en: www.denvergov.com

Identificación del tipo y nivel de violencia

Los siguientes instrumentos pueden serle de ayuda para identificar el tipo y nivel de violencia que vive una mujer.

TEST SOBRE LA VIOLENCIA EN PAREJA[62]
(Después de contestar cada pregunta, suma el puntaje total y compáralo con el Índice de Abuso que se presenta al final, que permite estimar si nos encontramos en alguna situación de riesgo.

Marca según corresponda:
1.- ¿Sientes que tu pareja constantemente te está controlando?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

2.- ¿Te acusa de infidelidad o de que actúas en forma sospechosa?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

3.- ¿Has perdido contacto con amigas, familiares, compañeras/os de trabajo para evitar que tu pareja se moleste?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

4.- ¿Te critica y humilla, en público o en privado, sobre tu apariencia, tu forma de ser, el modo en que haces tus tareas hogareñas?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

5.- ¿Controla estrictamente tus ingresos o el dinero que te entrega, originando discusiones?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

6.- Cuando quiere que tú cambies de comportamiento, ¿te presiona, con el silencio, con la indiferencia o te priva del dinero?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

7.- ¿Tu pareja tiene cambios bruscos de humor o se comporta distinto contigo en público, como si fuera otra persona?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

[62] Tomado de Mujeres Hoy, www.mujereshoy.com

8.- ¿Sientes que estás en permanente tensión y que, hagas lo que hagas, él se irrita o te culpabiliza?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

9.- ¿Te ha golpeado con sus manos, con un objeto o te ha lanzado cosas cuando se enoja o discuten?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

10.- ¿Te ha amenazado alguna vez con un objeto o armas, o con matarse él, a ti o a algún miembro de la familia?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

11.- ¿Sientes que cedes a sus requerimientos sexuales por temor o te ha forzado a tener relaciones?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

12.- Después de un episodio violento él ¿se muestra cariñoso y atento, te regala cosas y te promete que nunca más volverá a golpearte o insultarte y que «todo cambiará»?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

13.- ¿Has buscado o has recibido ayuda por lesiones que él te ha causado? (primeros auxilios, atención médica, sicológica o legal).

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

14.- ¿Es violento con los/las hijos(as) o con otras personas?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

15.- ¿Ha sido necesario llamar a la policía o lo has intentado, al sentir que tu vida y la de los tuyos ha sido puesta en peligro por su pareja?

Sí___ A veces____ Rara vez____ No____

ÍNDICE DE ABUSO

Cálculo del puntaje: Por cada respuesta “Sí” anota 3 puntos; por cada respuesta “A veces” anota 2 puntos; por cada respuesta “Rara vez” anota 1 punto; las respuestas “No” tienen 0 punto. Para obtener tu puntaje, simplemente suma todos los puntos asignados a tus respuestas. La suma total es tu *Índice de abuso*.

0 a 11: *Relación no abusiva*. Tal vez existen algunos problemas que se

presentan comúnmente en los hogares, pero se resuelven sin violencia.

12 a 22: *Primer grado de abuso*. La violencia en la relación está comenzando. Es una situación de *Alerta* y un indicador de que la violencia puede aumentar en el futuro.

23 a 34: *Abuso severo*. Una mujer, en este punto de la escala, necesita considerar seriamente la búsqueda de ayuda institucional o personal; y dejar la casa provisoriamente.

35 a 45: *¡Abuso peligroso!* Necesita considerar en forma *Urgente* la posibilidad de dejar la relación en forma temporal y obtener apoyo externo (policial, legal). El problema de violencia no se resuelve por sí mismo o con sólo desearlo ambos. Su vida puede llegar a estar en peligro de muerte en más de una ocasión o su salud física o mental, quedar permanentemente dañada.

Versión española del index of spouse abuse[63]

Este cuestionario está diseñado para conocer si usted ha experimentado maltrato en su relación de pareja *en el último año* y su frecuencia. No es un examen, por lo que no hay respuestas buenas o malas. Conteste a cada una de las preguntas lo más cuidadosa y correctamente que pueda, marcando con una cruz la respuesta que considere más adecuada para usted. Si usted no convive con su pareja, deje las preguntas 5 y 14 en blanco. Igualmente, si no tiene hijos, deje la pregunta 17 en blanco.

[63] Unidad de Apoyo a la Investigación. *Adaptación Española de un instrumento de diagnóstico y otro de cribado para detectar la violencia contra la mujer en la pareja desde el ámbito sanitario*. Escuela Andaluza de Salud Pública.

Modelo único de referencia y contra referencia para la detección y atención de casos de mujeres receptoras de violencia

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1. Mi pareja me hace sentirme inferior (por ejemplo me dice que no valgo para nada o que no hago nada bien).	1	2	3	4	5
2. Mi pareja me exige obediencia ante sus caprichos.	1	2	3	4	5
3. Mi pareja se enfada y se pone intratable cuando le digo que está bebiendo demasiado.	1	2	3	4	5
4. Mi pareja me hace realizar actos sexuales que no me gustan o con los cuales no disfruto.	1	2	3	4	5
5. A mi pareja le molesta mucho que la cena, las tareas de la casa o la colada no estén hechas para cuando él piensa que deberían estarlo.	1	2	3	4	5
6. Mi pareja tiene celos y sospechas de mis amigos u otras personas cercanas (por ejemplo vecinos o compañeros de trabajo).	1	2	3	4	5
7. Mi pareja me da puñetazos.	1	2	3	4	5
8. Mi pareja me dice que soy fea y poco atractiva.	1	2	3	4	5
9. Mi pareja me dice que no podría arreglármelas o cuidar de mí misma sin él.	1	2	3	4	5
10. Mi pareja actúa como si yo fuera su criada personal.	1	2	3	4	5
11. Mi pareja me insulta o me avergüenza delante de los demás.	1	2	3	4	5
12. Mi pareja se enfada mucho si no estoy de acuerdo con él.	1	2	3	4	5
13. Mi pareja me amenaza con un objeto o arma (por ejemplo un cuchillo).	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente

14. Mi pareja es tacaña a la hora de darme dinero para los asuntos de la casa.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
15. Mi pareja controla lo que gasto y a menudo se queja de que gasto demasiado (por ejemplo en ropa, teléfono, etc).	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
16. Mi pareja no me valora intelectualmente (por ejemplo me dice que no sé nada, que me calle, que soy tonta, etc).	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
17. Mi pareja exige que me quede en casa cuidando de los niños.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
18. Mi pareja me pega tan fuerte que debo buscar asistencia médica.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
19. Mi pareja cree que no debería trabajar o estudiar.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
20. Mi pareja no es una persona amable.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
21. Mi pareja no quiere que me relacione con mis amigas u otras personas cercanas (por ejemplo mi familia, vecinas/os o compañeras/os de trabajo).	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
22. Mi pareja exige que tengamos relaciones sexuales sin tener en cuenta si yo quiero o no.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
23. Mi pareja me chilla y me grita por cualquier motivo.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
24. Mi pareja me da bofetadas en la cara y la cabeza.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
25. Mi pareja se pone agresiva conmigo cuando bebe.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
26. Mi pareja es un mandón y me da órdenes constantemente.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
27. Mi pareja no respeta mis sentimientos, decisiones y opiniones.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
28. Mi pareja me asusta y me da miedo.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
29. Mi pareja me trata como si fuera idiota.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
30. Mi pareja actúa como si quisiera matarme.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*

Físico: 4, 7, 13, 18, 22, 24, 25, 30
No Físico: 1-3, 5, 6, 8-12, 14-17, 19-21, 23, 26-29

Estudio de la validez de la escala para identificar mujeres que sufren violencia de sus parejas

El WAST (WOMAN ABUSE SCREENING TOOL) fue originalmente desarrollado en lengua inglesa en Estados Unidos (EEUU) en el año 1996. El contenido del cuestionario fue definido a partir de una revisión exhaustiva de la literatura y tras la consulta a varios profesionales, del ámbito de la atención primaria, implicados de forma activa en la identificación y tratamiento de mujeres maltratadas. El instrumento contiene ocho reactivos que preguntan por el grado de tensión y de dificultad en la relación de pareja, así como por la presencia de episodios violentos, tanto físicos como sexuales y emocionales. La mujer ha de indicar la intensidad o frecuencia de cada una de las cuestiones en una escala tipo Likert de 1 a 3, siendo 1 la opción de menor intensidad o frecuencia. La puntuación final indica el grado de abuso que sufren las mujeres. Si la mujer contesta positivamente las primeras dos preguntas, debe indicarle que conteste el resto del cuestionario.

Woman Abuse Screening Tool (WAST)

1.- En general, ¿Cómo describiría su relación con su pareja?
 Con mucha tensión Algo de tensión Sin tensión

2. Usted y su pareja resuelven sus discusiones con
 Gran dificultad Algo de dificultad Sin Dificultad

3. Al terminar sus discusiones, ¿usted se siente decaída o mal consigo misma?
 Frecuentemente Algunas veces Nunca

4. ¿Las discusiones terminan en empujones, patadas o golpes?
 Frecuentemente Algunas veces Nunca

5. ¿Se siente asustada por lo que su pareja dice o hace?
 Frecuentemente Algunas veces Nunca

6. ¿Su pareja ha abusado físicamente de usted?
 Frecuentemente Algunas veces Nunca

7. ¿Su pareja ha abusado emocionalmente de usted?
 Frecuentemente Algunas veces Nunca

8. ¿Su pareja ha abusado sexualmente de usted?
 Frecuentemente Algunas veces Nunca

Mapa del cuerpo [64]

Es preferible tomar fotografías de las heridas de la mujer, sin embargo, si no disponemos de una cámara fotográfica, podemos usar el siguiente *mapa del cuerpo* para indicar en que parte del cuerpo de la mujer se localiza cada herida o dolor.

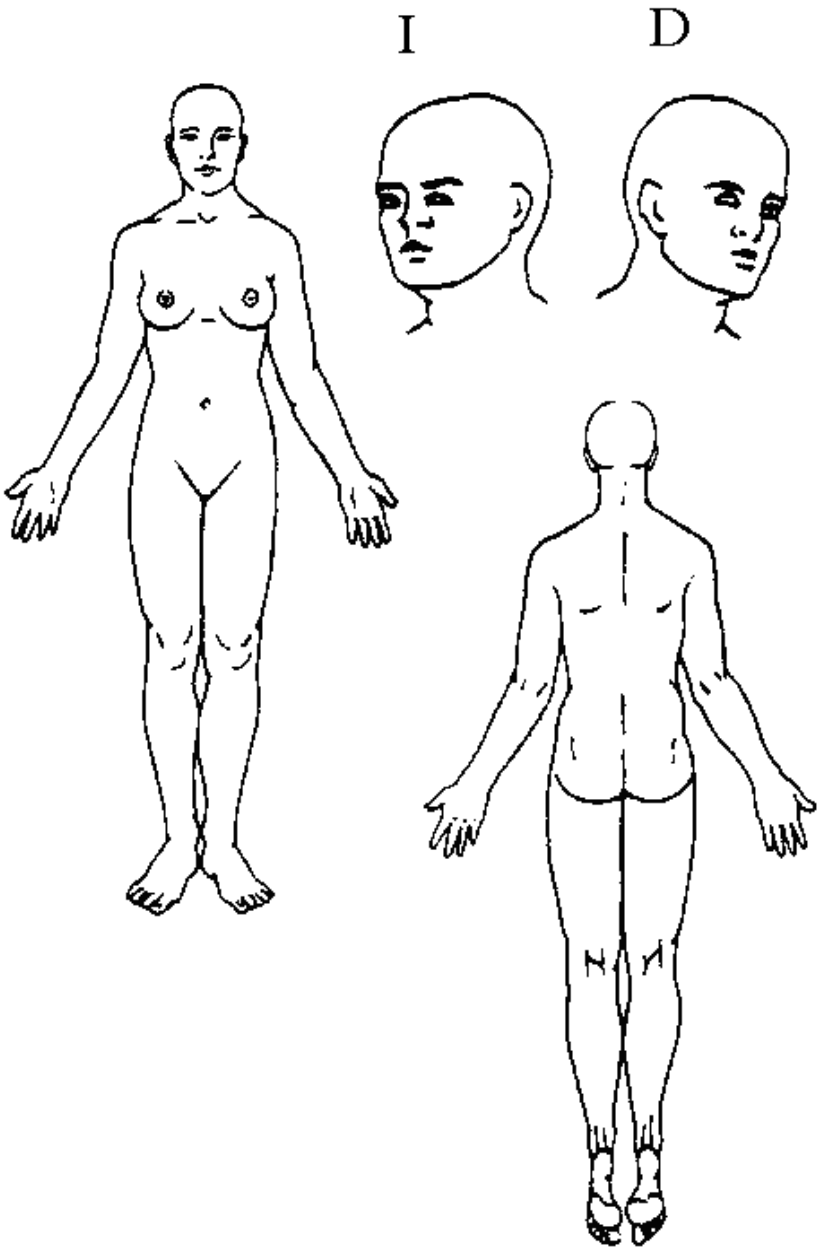
Tabla de signos para identificación de heridas

SIGNO	TIPO DE HERIDA
a	Abrasión o ulceración no profunda
□	Amputación (ya sea del miembro completo o una parte de él)
b	Quemadura
|	Molestia
c	Contusión
⊘	Magulladuras
d	Deformidad
X	Dolor
/	Laceración
#	Fractura
↙	Herida penetrante
X	Esguince
S	Astillamiento
○	Hinchazón
T	Escoriaciones

[64] FISHER, Virginia M. op. cit. p.30

++	Sutura

I	Izquierdo
D	Derecho



Entrevista con la víctima[65]

1. ¿Ha interpuesto una denuncia? Número de denuncias previas ¿Qué ha pasado con esas denuncias?
2. ¿Qué ha motivado esa denuncia?
3. ¿Esta arrepentida de haber denunciado su caso? ¿Siente lástima de lo que pueda sucederle a su agresor?
4. ¿Tiene el agresor armas o fácil acceso a las mismas?
5. ¿Alguna vez la ha amenazado con un arma? ¿En episodios anteriores de maltrato, el agresor usó algún tipo de arma?
6. ¿Desde cuando sufre violencia doméstica? Describa el tipo de agresiones que ha sufrido, incluyendo la última.

7.- ¿Ha sufrido lesiones? ¿De qué tipo y gravedad? ¿Cuál y cuándo fue el incidente más grave que ha sufrido?
8.- ¿El agresor ha amenazado con suicidarse? ¿Y con asesinarle?
9.- ¿El agresor abusa o consume algún tipo de droga o alcohol? ¿Es más violento si ha consumido alguna droga o alcohol?
10.- ¿Ha mantenido relaciones sexuales forzadas? ¿Con mucha violencia? ¿Con qué frecuencia?
11.- ¿Cree que el agresor tiene algún tipo de comportamiento obsesivo, celos patológicos y/o extrema dominación?
12.- ¿El agresor tiene algún tipo de enfermedad mental? ¿Está o ha estado en tratamiento por ello?
13.- ¿El agresor pierde el control con facilidad? ¿Con qué frecuencia?
14.- ¿El agresor también es violento fuera del ámbito doméstico? ¿Ha agredido a otros familiares o amigos? ¿Ha cometido otros delitos violentos?
15.- ¿El agresor sabe su domicilio actual? ¿Ha cambiado su rutina para evitar nuevas agresiones? ¿Ha planificado un plan de huída rápida? ¿Ha solicitado protección policial o ha acudido a una Casa de Acogida? [66]
16.- ¿Tienen hijos/hijas? ¿Han sufrido agresiones? ¿Han sido testigos de algún tipo de agresión contra usted? ¿Ha planificado un plan de seguridad en relación con la vida cotidiana de sus hijos/as?
17.- ¿Tiene apoyo familiar o de amigos/as?
18.- ¿Qué tipo de recursos urgentes nos solicita?
19.- ¿Tiene usted miedo del agresor? ¿Lo considera peligroso para usted y para sus hijos/hijas?

[65] RODRIGUEZ, de Armenta, Ma. José. *Violencia de Género, guía asistencial*. Madrid, EOS 199 P. p. 80-81
[66] Se les da este nombre en España a los Refugios.

Cuestionario de Variables Dependientes del Maltrato (versión para la víctima)(Echeburúa y Fernández Montalvo)[67]

Nombre: No.
TERAPEUTA: FECHA

1.- Considero que la frecuencia de episodios violentos es:
Muy grande □ Grande □ Mediana □ Pequeña □ Nula□

2.- Considero que la duración de los episodios violentos es:
Muy grande □ Grande □ Mediana □ Pequeña □ Nula□

3.- La intensidad de los episodios violentos es:
Muy grande □ Grande □ Mediana □ Pequeña □ Nula□

4.- Considero que las consecuencias físicas que me han ocasionado los episodios violentos de mi pareja han sido:
Muy grande □ Grande □ Mediana □ Pequeña □ Nula□

5.- Considero que las consecuencias psicológicas que me han ocasionado los episodios violentos de mi pareja han sido:
Muy grande □ Grande □ Mediana □ Pequeña □ Nula□

6.- Considero que las repercusiones de los episodios violentos sobre mi relación de pareja han sido:
Muy grande □ Grande □ Mediana □ Pequeña □ Nula□

[67] ECHEBURÚA, Enrique Et. Al. *Manual de Violencia familiar*. España: Siglo veintiuno de España editores. 2002. 214p. p.110.

Instrumento de evaluación para candidatas a refugio

Pilar Vallejo Flandes

El presente instrumento se pensó como una herramienta que permite valorar de una forma rápida y sencilla a la mujer que se atiende por una situación de violencia familiar, y para identificar a qué institución debe ser referida, de acuerdo a los niveles del Modelo de Referencia de Casos de la Red Nacional de Refugios A.C.

Instrucciones:
Para dar un adecuado uso al instrumento, es necesario que los prestadores/as de servicio, se dejen llevar por el sentido común y se mantengan alerta a los comentarios y el desempeño de la usuaria, ya que el lenguaje no verbal puede ser de gran utilidad y, así, poder advertir la verdadera situación de la víctima.

Se debe hacer una entrevista empática a la usuaria, tomando en cuenta los indicadores que aparecen a continuación.

El prestador de servicio deberá marcar en el recuadro correspondiente, si la respuesta de la víctima, es afirmativa.

Hay algunas preguntas en las que tendrá que contestar con la respuesta específica, según sea el caso, esto es para tratar de obtener información adicional que pueda servir *a posteriori,* o para llenar algún formato de Referencia, más adelante, si lo desean.

TABLA A

NIVEL DE VIOLENCIA I	**SI**
ACTOS VIOLENTOS O DE ABUSO POR CAUSA DE LA VIOLENCIA:	
INDIFERENCIA	
INSULTOS	
AMENAZAS	
HUMILLACIÓN	
DESVALORIZACIÓN	
MANEJA TU DINERO	
EMPUJONES	
RETENCIÓN EN EL HOGAR	
CARENCIAS ECONÓMICAS	
ABANDONO DE HOGAR POR PARTE DEL AGRESOR:	
Nº DE VECES:	
TIEMPO:	

TORCEDURAS	
GOLPES	
PATADAS	
BOFETADAS	
HEMATOMAS	
OJO MORADO	
CONTUSIONES	
CACHAZOS DE PISTOLA	
FRACTURAS	
DISCAPACIDAD FÍSICA TEMPORAL	
MORDIDAS	
QUEMADURAS	
TATUAJES FORZADOS	
HERIDAS CON VIDRIOS	
CICATRICES QUELOIDES	
DISCAPACIDAD FÍSICA PERMANENTE	
INTENTO DE ESTRANGULAMIENTOS: DISFONIAS, LESIÓN DE CUERDAS VOCALES.	
AGRESIONES SEXUALES	
AMENAZA CON USO DE ARMA PUNZO CORTANTE O DE FUEGO	
TRATA	
OTROS:	
RIESGO DE VIDA	
¿HA RECIBIDO AMENAZAS?	
¿DE QUÉ TIPO Y CUÁNTAS?:	
¿LA HA AMENAZADO DE MUERTE?	
¿USTED SIENTE QUE HA ATENTADO CONTRA SU VIDA?	
QUIEN: **DE QUE MANERA:** **CUANTAS VECES:**	
DETONANTE:	
¿HUBO UN DETONANTE ESPECIAL PARA QUE ESTALLARA EL ULTIMO EVENTO VIOLENTO?	
CUAL:	
¿CREE QUE LA SITUACIÓN DETONANTE VUELVA A PASAR?	
¿CONSIDERA QUE ACTUALMENTE CORRE RIESGO SU VIDA?	
MEDIOS COACTIVOS:	
CONTUNDENTES: MACANA,MARTILLO, PIEDRA	
PUNZO CONTUNDENTES: MACHETES,NAVAJAS,CUCHILLOS	
INCANDESCENTES:FUEGO,QUEMAR	
SUSTANCIAS TÓXICAS: GAS MORFINA DROGAS,VENENO,ETC.	
OTROS (QUE PONGA EN RIESGO SU VIDA)	

INCIDENCIA	
¿Había utilizado estos medios para agredirla anteriormente?	

TABLA B

NIVEL DE VIOLENCIA II TIPO DE VIOLENCIA:	FRECUENCIA E INCIDENCIA: CASI DIARIO	FRECUENCIA E INCIDENCIA: CADA SEMANA O CADA 15 DÍAS	RARA VEZ O ÚNICA VEZ
1.-ECONÓMICA Y PATRIMONIAL			
2.-ABANDONO E INDIFERENCIA			
3.-PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL			
TIPO DE VIOLENCIA:	FRECUENCIA E INCIDENCIA: CASI DIARIO	FRECUENCIA E INCIDENCIA: CADA SEMANA O CADA 15 DÍAS	RARA VEZ O ÚNICA VEZ
4.-FÍSICA			
5.-SEXUAL: VIOLACIÓN			
SOLO TOCAMIENTOS SEXUALES			

TABLA C

VULNERABILIDAD DE LA USUARIA	SI
SECUELAS PSICOLÓGICAS POR CAUSA DE LA VIOLENCIA VIVIDA:	
APATÍA	
DESMOTIVACIÓN	
SENTIMIENTOS DE CULPA	
INSEGURIDAD	
ESTRÉS	
IRA	
IMPOTENCIA	
FRUSTACIÓN	
BAJA AUTOESTIMA	
MINUSVALÍA	
SOLEDAD	
PÉRDIDA DE ESPERANZA	
ANGUSTIA	
MIEDO	
DEPRESIÓN	

Modelo de referencia y contrareferencia de casos a Refugios para mujeres, sus hijas e hijos que viven en situación de alto riesgo por violencia familiar

AGOTAMIENTO	
OBSESIÓN	
ANSIEDAD	
ALTERACIONES DE LA PERSONALIDAD	
ALTERACIONES DE LA REALIDAD	
PENSAR EN EL SUICIDIO	
ADICCIONES:	
TABAQUISMO	
DROGADICCIÓN	
ALCOHOLISMO	
SECUELAS FISICAS POR CAUSA DE LA VIOLENCIA VIVIDA:	
ENFERMEDADES CRÓNICO DEGENERATIVAS:	
HIPERTENSIÓN ARTERIAL SISTEMÁTICA	
OBESIDAD	
BAJA DE PESO	
DIABETES MELLITUS	
ARTRITIS	
ENFERMEDADES GINECOLÓGICAS:	
DISMENORREAS	
DISPAREUNIAS	
ENFERMEDAD INFLAMATORIA PÉLVICA	
DOLOR PÉLVICO IDEOPATICO	
ENFERMEDADES DE TRASMISIÓN SEXUAL	
ALTERACIONES EN LA ALIMENTACIÓN:	
BULIMIA	
ANOREXIA	
URGENCIAS OBSTÉTRICAS:	
ESTA EMBARAZADA	
SANGRADO DURANTE LA GESTACIÓN	
AMENAZA DE ABORTO	
EMBARAZO FORZADO	
ABORTO PRODUCTO DE LA VIOLENCIA	
EMBARAZO DE ALTO RIESGO	
RESOLUCIÓN MORBIDA O LETAL	
CANCER CERVICOUTERINO	
CANCER DE MAMA	
VIH-SIDA	
INTENTO DE SUICIDIO	
INTENTO DE HOMICIDIO	
TRANSTORNOS PSICOLÓGICOS:	
CUALES:	
TRATAMIENTO PSICOLÓGICO	
DIAGNÓSTICO:	
CERTIFICADO MÉDICO:	
TRATAMIENTO Y TRANSTORNOS PSIQUIATRICOS:	

DIAGNÓSTICO:
CERTIFICADO MÉDICO:
MEDICAMENTOS :

CRITERIO SEGÙN LAS TABLAS A, B, Y C

FONDO AMARILLO: VIOLENCIA LEVE (PSICOLÓGICA O EMOCIONAL)

Si la mayoría de las respuestas afirmativas de la mujer se localizan en el fondo amarillo, significa que ella está viviendo violencia leve, que no pone en riesgo la vida por el momento y que puede ser el preámbulo de otros tipos de violencia.

Es recomendable que ella acuda a terapia psicológica, misma que le brindará herramientas y estrategias para detener la escalada de violencia y que, hasta el momento, no implica un riesgo inminente, pero que de no atenderse, puede desencadenar en diversos síndromes con posibles consecuencias irreversibles.

También es importante recomendarle que acuda a asesoría jurídica para que conozca sus derechos y, así, decida si desea, o no, entablar un proceso legal o buscar alternativas para restaurar sus derechos.

Para una intervención de tipo psicológica o legal sin llegar a un proceso, hay que referirla a una institución de nivel 1, del Modelo de Referencia de Casos.

FONDO ANARANJADO: VIOLENCIA MEDIA (FÍSICA)

Si respondió afirmativamente a algunas preguntas del fondo naranja, significa que esta mujer ha vivido violencia media y requiere de apoyo profesional, pues ha existido violencia física y puede estar en riesgo de que ésta aumente, poniendo en peligro su vida y su salud. Se le recomienda atención psicológica, atención legal y un chequeo médico. Ella debe acudir a un centro de atención especializado en violencia familiar para una adecuada valoración y atención a sus secuelas, producto de la situación de violencia que enfrenta y, así, poder salir de ésta. Hay que estar pendiente de la evolución del caso y del incremento o reducción del riesgo. Para una intervención especializada y de proceso, ya sea de

tipo legal, psicológico y médico se debe referir a una institución de nivel 2 del Modelo de Referencia de Casos.

FONDO ROJO: VIOLENCIA ALTA (LETAL)
Si respondió afirmativamente a algunas de las preguntas en fondo rojo, significa que esta mujer vive violencia alta o extrema y está en constante peligro. Las consecuencias y los daños pueden ser muy graves. Necesita urgente atención médica, psicológica y protección jurídica. Esta mujer debe ser protegida con su familia o amigos, si no cuenta con ninguna red de apoyo o si la red de apoyo se pone en riesgo al protegerla, entonces la mujer necesita un Refugio especializado de protección para atender la violencia vivida y resguardar su seguridad. Un Refugio puede salvar la vida de la usuaria y la de sus hijos e hijas.
Es recomendable referirla a instituciones del nivel 3 del Modelo de Referencia de Casos.

TABLA D

NIVEL DE CORRUPTIBILIDAD DEL AGRESOR	SI
A QUE SE DEDICA:	
¿TIENE UN CARGO DE AUTORIDAD?	
¿TIENE ASISTENTES BAJO SU CARGO?	
¿SU TRABAJO TIENE QUE VER CON LA MILICIA?	
¿EL EMPLEO QUE DESEMPEÑA TIENE QUE VER CON EL USO DE LA FUERZA?	
¿HAY ALGUNA INSTITUCIÓN QUE RESPALDE SU AUTORIDAD Y PERFIL?	
¿VIVE, TRABAJA U OPERA EN CERCANIA DE LA VICTIMA?	
¿CUENTA CON UN ENTRENAMIENTO, MILITAR, DEFENSA PERSONAL, ARTE MARCIAL U OTRO?	
¿SE SIENTE PODEROSO?	
SENTIMIENTO DE SEGURIDAD	
REAFIRMACIÓN DEL SENTIMIENTO DE LA IRA	
REAFIRMACIÓN DEL SENTIMIENTO DE LA VENGANZA	
REAFIRMACIÓN DE LA SENSACIÓN DE EXCITACIÓN O ¿LE EXCITA EJERCER LA VIOLENCIA?	
¿HA UTILIZADO SU AUTORIDAD PARA AMEDRENTAR?	
¿ES PREPOTENTE?	
¿CUENTA CON UNA INFRAESTRUCTURA MINIMA PARA EJERCER CONTROL SOBRE OTROS?	
¿TIENE NEXOS CON POLICIA, GRUPO MILITAR O CON AUTORIDADES?	

¿TIENE NEXOS CON ORGANIZACIONES DELICTIVAS, NARCOTRAFICO, PANDILLAS, O MARAS?	
¿TIENE LICENCIA PARA PORTAR ARMAS?	
¿TIENE ACCESO A ARMAS DE FUEGO?	
¿SE SIENTE INTOCABLE?	
ANTERIORMENTE, ¿HA LASTIMADO A OTRA MUJER?	
¿TRANSGREDE LA LEY?	
¿EL SISTEMA LO PROTEGE?	

TABLA E

RED DE COMPLICIDAD DEL AGRESOR	SI
¿TIENE PODER DE CONVOCATORIA EN UN CIERTO GRUPO DE PERSONAS?	
¿ES MANIPULADOR?	
¿SIEMPRE QUIERE QUE SE HAGA SU VOLUNTAD?	
¿GOZA DE PRESTIGIO Y RECONOCIMIENTO SOCIAL?	
¿ES VIOLENTO CON OTRAS PERSONAS SI NO ACEPTAN SU RAZÓN?	
¿ENCABEZA ALGUNA ORGANIZACIÓN?	
¿ES LIDER COMUNITARIO?	
¿TIENE AMISTADES O FAMILIARES QUE APOYEN LA ACTITUD, O LA CONDUCTA VIOLENTA DEL AGRESOR?	
¿TIENE AMISTADES, O FAMILIARES QUE EJERZAN ALGUNA AUTORIDAD?	
¿TIENE NEXOS O INFLUENCIA CON AUTORIDADES INSTITUCIONALES O DE FACTO?.	
¿PERTENECE A UNA PANDILLA O A UNA ASOCIACIÓN DELICTIVA?	

CRITERIO SEGÙN LAS TABLAS D Y E.

FONDO AMARILLO: POCO RIESGO DE CORRUPCIÓN Y COMPLICIDAD POR PARTE DE AGRESOR

Esto indica que hasta ahora no hay pruebas que demuestren que el agresor es corrupto, pero tiene elementos para corromper o cuenta con el apoyo de amigos o familiares para ejercer poder en cualquier momento. La usuaria debe ser referida a una institución del nivel 1 del Modelo de Referencia de Casos y recibir orientación al respecto.

FONDO NARANJA: HAY RIESGO DE CORRUPCIÓN O DE COMPLICIDAD POR PARTE DEL AGRESOR

El agresor se siente seguro y tiene conciencia de su autoridad y de lo que puede hacer con ella, aunado a sus creencias distorsionadas de poder, puede intentar corromper un proceso legal y usar dicho "poder" para actuar en contra de la víctima. Se recomienda referir a la usuaria a una agencia especializada en violencia familiar y preparar un plan de seguridad.
La usuaria debe ser referida a una institución del nivel 2 del Modelo de Referencia de Casos.

FONDO ROJO: ALTO RIESGO DE CORRUPCIÓN Y COMPLICIDAD POR PARTE DEL AGRESOR
El agresor se siente poderoso y, tal vez, intocable; y si él lo decide, puede intentar burlar la ley y, también, puede tener acceso a un alto grado de mecanismos de corrupción. Incluso, hacer uso de la fuerza con total impunidad, pues no teme ser castigado por la ley, por lo que es de gran peligro para quien desafíe su autoridad. Se recomienda no subestimar al agresor y resguardar a la víctima en un Refugio de alta seguridad o con una red de apoyo segura.
Se recomienda referir a la mujer, sus hijos e hijas a una institución del nivel 3 del Modelo de Referencia de Casos.

TABLA F

RED DE APOYO DE LA USUARIA	SI	ALGO	NO
¿TIENE APOYO?			
¿CUANTOS LA APOYAN?			
CUALES SON SUS NOMBRES:			
¿TAMBIEN APOYARIAN A SUS HIJOS E HIJAS?			
¿SIN CONDICIÓN DE TIEMPO?			
¿HAY UN LAZO SENTIMENTAL O FUERTE ENTRE USTED Y LAS PERSONAS QUE LA APOYAN?			
¿QUE NEXO TIENE CON LA PERSONA/S QUE LA APOYA/N: FAMILIAR, AMIGOS, VECINOS U OTROS?			
¿LE BRINDAN APOYO DE CASA Y SUSTENTO?			
¿LAS PERSONAS QUE LA APOYAN A QUE SE DEDICAN?			
¿ALGUNA DE LAS PERSONAS QUE LA APOYAN ES INFLUYENTE EN UNA ESFERA DE PODER?			
¿SI ACEPTA EL APOYO BRINDADO DE SU RED TENDRÍA QUE CAMBIAR SU ESTADO DE RESIDENCIA?			
¿DÓNDE RADICARIA? ¿TIENE LA DIRECCIÓN Y TELEFONO?			
¿USTED TIENE TRABAJO ACTUALMENTE?			
¿ALGUIEN MÁS LA AYUDARÍA CON LOS GASTOS?			

¿CONOCE A OTRA PERSONA INFLUYENTE QUE LA APOYE MORALMENTE?			
¿LA PERSONA QUE LA APOYA ESTA ALERTADA?			
¿EL QUE LA APOYA LA DEFENDERÍA O LA PROTEGERÍA?			
DE QUE FORMA:			
¿TENDRIA QUE DEJAR EL TRABAJO?			
¿LA PERSONA QUE LA APOYA TIENE VINCULOS CON EL AGRESOR?			
¿LA PERSONA QUE LA APOYA NO TIENE NEXOS CON EL AGRESOR?			
¿LA PERSONA QUE LA APOYA LE TIENE MIEDO AL AGRESOR?			
¿EL AGRESOR SABRÍA DONDE ENCONTRARLA?			

CRITERIO SEGÚN LA TABLA F.

FONDO AMARILLO:
ES EL PORCENTAJE DE RIESGO MENOR La usuaria tiene una Red de Apoyo aparentemente incondicional que la puede proteger mientras se reestablece y hace nuevos planes de vida, pero es necesario que acuda a terapia, al igual que sus hijos e hijas, para revertir secuelas de la violencia vivida y fortalecer su decisión de salir del círculo de la violencia. Se recomienda denunciar al agresor ante las autoridades para sentar un precedente legal por si éste la pudiera encontrar, o si ella decide ir a fondo en el proceso.
La usuaria debe ser referida a una institución del nivel 1 del Modelo de Referencia de Casos y recibir orientación al respecto.

FONDO NARANJA:
RIESGO LATENTE. La red de apoyo no es totalmente incondicional y presenta signos de vulnerabilidad. Es recomendable que se haga un plan de seguridad y, también, que denuncie al agresor ante las autoridades para sentar un precedente. Si en anteriores etapas del instrumento, el caso muestra alto riesgo, se recomienda referir a un Refugio de protección. Si la usuaria decide tomar la red de apoyo, se recomienda referir a una institución del nivel 2 del Modelo de Referencia de Casos y monitorear el desarrollo del proceso de la usuaria.

FONDO ROJO: ALTO RIESGO. En este caso, la usuaria no cuenta con una red de apoyo o ésta es demasiado vulnerable. Existe alto riesgo de que se repita un acto violento contra la usuaria y/o sus hijos e hijas o ante sus protectores o Red de Apoyo.

Como prioridad, es necesario referirla a un Refugio de alta seguridad y, también, se le sugiere que denuncie al agresor ante las autoridades para sentar precedente y buscar acceso a la justicia. Hay que referir a la mujer, sus hijos e hijas a una institución del nivel 3 del Modelo de Referencia de Casos.

*Cabe aclarar que todos los instrumentos no son totalmente exactos, sino que sólo sirven de guía, por lo tanto, el Instrumento de Evaluación para Candidatas a Refugio no puede ser una excepción, la autora no asume la responsabilidad de los resultados negativos o del uso inadecuado; ya que cada persona es única en su comportamiento y, aunque hay patrones que se repiten y, debido a la experiencia se pueden prevenir; cabe, también, la posibilidad de haber casos infalibles que escapan al criterio de los expertos, requerimos de su comprensión y de una toma de decisiones responsable para actuar con prudencia, hacer uso de su criterio y sentido común como mejor aliado para referir lo más adecuadamente posible.

Indicadores de detección de la violencia de alto riesgo

Se evalúa el grado de riesgo del caso en particular por medio de indicadores como:

1. La historia de violencia de la mujer: Este indicador nos permite conocer si la violencia forma parte en la vida de la mujer desde muy temprana edad, su vulnerabilidad y perfil.

- *Ámbito en el que inician las agresiones*
  a) Hogar
  b) Escuela
  c) Vecindario. Especificar___
  d) Otro. Especificar___

- *Quién o quiénes fueron las/los agresores*
  a) Familiar. Especificar___
  b) Pareja
  c) Ex pareja
  d) Otro. Especificar

- *Edad en que inician las agresiones*
  a) Infancia. Especificar edad_____
  b) Adolescencia. Especificar edad_____
  c) Adultez. Especificar edad_____
  ¿Cuánto tiempo vivió las agresiones?
  ¿Pidió ayuda?
  ¿Recibió ayuda?
  ¿Recibió algún tipo de atención médica o psicológica?
  ¿Padece secuelas físicas o psicológicas a causa de la violencia vivida?

2. Situación de violencia actual: gravedad y frecuencia de los actos violentos. Este indicador nos permite visibilizar el tipo y nivel de riesgo de la mujer.

- *Tipo de Violencia*
  a) Física
  b) Psicológica
  c) Sexual
  d) Económica
  e) Patrimonial
  f) Abandono

- *Parentesco con el agresor*

a) Pareja
b) Ex pareja
c) Familiar. Especificar_____

- *Etapa de inicio de las agresiones*

a) Noviazgo
b) Luna de miel
c) Primeros años de convivencia o matrimonio
d) Embarazo
e) Otro. Especificar_____

- *Frecuencia de los estallidos violentos*

a) Diario
b) 1 vez a la semana
c) Una vez cada 3 meses
d) Una vez al año
e) Otro

- *Tiempo de exposición a la violencia*

a) una semana
b) Un mes
c) Un año
d) Más de un año. Especificar_____

- *Secuelas*

a) Físicas
b) Psicológicas
c) Otra

- *Uso de armas en las agresiones*

a) No
b) Sí. Especificar(amenaza o acción)

- *Tipo de arma que fue utilizada en las agresiones*

- *Último estallido de violencia*
  a) Día
  b) Hora
  c) Lugar
  d) Resumen del caso

- *Situación de vulnerabilidad de la mujer*
  a) ¿Requiere atención médica?
  b) ¿De qué tipo?
  c) ¿En dónde está físicamente?
  d) ¿Está recibiendo apoyo de alguna persona y/o institución?
  e) ¿De quién?
  f) ¿De qué tipo?
  g) ¿Están sus hijas/os con ella?
  h) De no ser así, ¿en dónde y con quién están?
  i) ¿Están en un lugar seguro? ¿Dónde?

j) ¿Está embarazada?
k) Tiempo de gestación
l) ¿En dónde está el agresor?

- *redes de apoyo de la mujer*

a) No
b) Sí
c) ¿De qué tipo?
Familiar Social Institucional Otro. Especificar
¿Está en riesgo su red de apoyo? A) Si b) No. Especificar

3. Nivel de riesgo de las hijas e hijos.

Datos de las hijas e/o hijos
Violencia hacia las hijas e hijos
a) No
b) Sí
c) Víctima directa de la violencia
d) Víctima indirecta
e) Testigo de Violencia
¿De qué tipo?
Tiempo de exposición a la violencia
Secuelas debido a la violencia
¿Está bajo algún tratamiento?
h) ¿De qué tipo?

5. Redes de apoyo de la mujer

a) No
b) Sí
c) De qué tipo 1) Familiar 2) Social 3)Institucional 4) Otro
d) ¿Está en riesgo su Red de apoyo? A) Si b) No c) ¿por qué?

6. Perfil del agresor: es importante conocer el perfil del agresor para saber a quién nos estamos enfrentando, tanto para cuestiones de seguridad de la mujer como para quien lleva el caso y para el posible Refugio receptor.

- *Nombre*

- *Edad*

- *Características físicas*

- *Señas particulares*

- *Actividades*

a) ¿A qué se dedica o en dónde labora?
b) Situación económica

c) Pertenencia a organizaciones delictivas
d) ¿De qué tipo?

- *Antecedentes penales*

a) No
b) Sí
c) ¿Por qué?

- *Uso y abuso de sustancias tóxicas*

a) No
b) Sí
c) ¿De qué tipo?

- *Uso de armas*

a) No
b) Sí
c) ¿De qué tipo?

- *Redes de complicidad*

a) ¿Quién o quienes saben de su conducta agresiva?
b) ¿Apoyan su comportamiento?
c) ¿De qué forma?

- *Relación con esferas de poder*

a) No
b) Sí
c) ¿Con quién o quiénes?

- *Información o comentarios importantes*

- *¿Fue agredido en su infancia?*

- *Ámbito en el que inician las agresiones*

a) Hogar
b) Escuela
c) Vecindario. Especificar_____
d) Otro. Especificar_____

- *Quién o quiénes fueron las/los agresores*

e) Familiar. Especificar_____
Otro. Especificar

- *Tipo de violencia vivida*

a) Física
b) Psicológica
c) Sexual
d) Económica
e) Patrimonial

f) Abandono

- *Edad en que inician las agresiones*

a) Infancia. Especificar edad_____
b) Adolescencia. Especificar edad_____
c) Adultez. Especificar edad_____
¿Cuánto tiempo vivió las agresiones?
¿Pidió ayuda?
¿Recibió ayuda?
¿Recibió algún tipo de atención médica o psicológica?
¿Padece secuelas físicas o psicológicas a causa de la violencia vivida?

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Se brindaron herramientas a más de 90 personas que prestan servicios de atención a la violencia a través de un programa de capacitación que se ejecutó en dos fases, con duración de 12 horas, cada una.

Objetivo General
Homologar los procesos de atención a mujeres receptoras de violencia y la generación de una red de referencia y contra referencia entre las dependencias de la Administración Pública del Estado y organismos de la sociedad civil involucrados en la materia, para facilitar la recepción, atención, detección y referencia de mujeres víctimas de violencia.

Objetivos específicos

- Formar una red interinstitucional estatal de detección, apoyo y referencia de casos con prestadoras de servicios y prestadores de servicios.
- Tejer y consolidar la Red de Referencia de Casos de Violencia en el Estado de Aguascalientes con énfasis en referencia a refugios.
- Publicar en conjunto con el IAM un documento con la experiencia de la aplicación del Modelo de Referencia de Casos y de Creación de Redes de Detección, Apoyo y Referencia de Casos.
- Desarrollo de protocolos de referencia de casos por cada institución en función de los servicios que brinda y el tipo, y nivel de violencia que atiende.

Metodología aplicada:
La capacitación realizada se caracteriza, principalmente, por estar construida bajo los principios de la educación andragógica:

- Su necesidad de saber
- Su concepto personal
- Su experiencia
- Su disposición para aprender
- Su motivación para aprender
- Su autorregulación
- Recuperación de la experiencia
- Des aprendizaje
- Aprendizaje significativo
- Énfasis en el método de investigación
- Aplicación practica en la vida real

Respecto a lo antes dicho se comenzó con una herramienta llamada “El mapa no es el territorio” la cual funciona como sensibilizador de los asistentes y debido a que los asistentes ya contaban con información del tema, se continuó con un breve repaso sobre violencia de género, los contenidos están enfocados

a una función laboral de referencia y contrarreferencia de casos de violencia de género.

Por medio de los cuatro talleres realizados se hizo alusión no sólo a las referencias teóricas de partida en el tema de la violencia y la equidad de género, si no también a herramientas claves para su atención concreta.

Metodología de las sesiónes 1 a 4:
La metodología diseñada para las cuatro sesiones sigue los fundamentos anteriores y además un enfoque teórico-interactivo. El cual consiste en brindar elementos teóricos-conceptuales para la adquisición de un marco de referencia con perspectiva de equidad de género e insertado en teoría contemporánea sobre atención a la violencia familiar. También incluye un enfoque participativo integrado por dinámicas para potenciar la reflexión, análisis y aterrizaje de significados. Con estas dinámicas se explorará su propia visión de la violencia doméstica, la perspectiva de equidad de género en el contexto de personas que viven violencia familiar.

El aprendizaje de cada una de las sesiones será primordial para la comprensión de las siguientes por lo que la asistencia a todas las sesiones sienta las bases del enfoque bajo el cual se imparten estos talleres.

Información sobre las y los participantes
En el proceso de capacitación del Modelo único de referencia y contrarreferencia para la detección y atención de casos de mujeres receptoras de violencia que se llevó a cabo los días 12 y 13 de Agosto, 22 y 23 de Septiembre del 2009 se recogió información de distintas índoles de los participantes tales como:

Cantidad de participantes: 103 de los cuales aproximadamente sólo el 50% realizó completo el proceso de capacitación, un 30% aproximadamente participo sólo en la primera etapa del proceso y un 20% en una sesión del proceso (esto con base en las listas de asistencia que se adjuntan en seguida).

Edad promedio: entre 23 y 63 años de edad

Ámbitos de los que proceden:
SEDESO
Dirección de Atención a Víctimas del Delito PGJ
DIF Municipales
DIF Estatal
Municipio Tepezala
Instancia Municipal de la Mujer
IAM
CAPIV (s)
Espacio poder joven
SEDEC FONDO ASUNCIÓN

SEDEC FONDO AGUASCALIENTES
Dirección general de atención a la ciudadanía
CODAGEA
Jurídico UAA
ISEA

Profesiones:
(Nivel de Preparación: Técnico, Licenciatura, Maestría)

	Mujeres	**Hombres**
Ciencias políticas	1	0
Contador	2	0
Derecho	9	7
Educación	7	0
Informática	1	0
Psicología	35	3
Salud Pública	1	0
Trabajo Social	22	0

El programa de capacitación incluyó exposiciones, talleres y mesas de trabajo, a cargo de facilitadoras de la Red Nacional de Refugios. Los talleres se ejecutaron en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes, en las siguientes fechas: primera Fase, 12 y 13 de Agosto; y segunda Fase se realizó los días 22 y 23 de Septiembre.

Primera fase:

Objetivo general:
Brindar herramientas para el desarrollo de habilidades especializadas para la atención profesional a mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia familiar y de género, de manera interdisciplinaria y que permitan profesionalizar, aún más, los servicios de atención a la violencia doméstica en el Estado de Aguascalientes.

Objetivos específicos:

- Comprender la naturaleza de la violencia de género y la reproducción de patrones que violentan a las mujeres y las niñas y niños.
- Reconocer los tipos de violencia y niveles de daño causados por la misma.
- Obtener herramientas y habilidades que permitan, a las y los prestadores de servicios, brindar una atención de calidad y especializada, desde el enfoque interdisciplinario, a mujeres, niñas y niños que viven violencia doméstica.
- Elaborar una propuesta para detección de riesgo y protocolo de referencia de caso con las instituciones del Estado de Aguascalientes.

- Esbozar una Red de Referencia de Casos en el Estado de Aguascalientes con las propuestas de las y los participantes al seminario.
- Profesionalizar los servicios de atención a la violencia doméstica en el Estado de Aguascalientes.

Los temas que se trabajaron fueron:

1. Violencia de género.
2. Cómo opera la Red Nacional de Refugios.
3. Medición de riesgo.
4. Abordaje terapéutico infantil para niñas y niños, víctimas y testigos de la violencia.
5. Centro de Atención Externa a casos de violencia familiar.
6. Enfoque sistémico de atención a la violencia familiar en el Estado.
7. Integración del equipo de trabajo de Centros de Atención y de un Refugio.
8. Planeación estratégica para la articulación de esfuerzos de las instancias que trabajan violencia y Modelo de referencia de casos a Refugio.

Segunda fase:

Se dio continuidad para complementar el taller anterior y estuvieron dirigidas a servidores públicos de distintitas instancias y del Instituto Aguascalentense de las Mujeres.

Objetivo general:
Elaborar e implementar un Modelo de Atención a Referencia de Casos a Refugios de Protección, para Mujeres y sus hijas e hijos en situación de violencia familiar, sexual o de género que incluyera: protocolos de referencia, instrumentos de valoración del tipo y grado de violencia vivida, el nivel de riesgo de las víctimas y de la peligrosidad del agresor.

Objetivos específicos:

- Brindar herramientas a las y los prestadores de servicios de atención a la violencia y líderes sociales o comunitarias que permitan la adecuada identificación y clasificación de casos de violencia y la utilización de una práctica adecuada para casos de alto riesgo que requieran refugio.
- Formar una red estatal de detección, apoyo y referencia de casos con prestadores de servicios y líderes comunitarias.
- Capacitar para la implementación de dicho modelo a 80 prestadores de servicios de atención a la violencia y 20 líderes comunitarias.
- Enunciar una lista de indicadores que deben considerarse como indicadores de impacto para sistematizar el trabajo de dicha Red.
- Tejer y consolidar la Red de Referencia de Casos de Violencia en el Estado de Aguascalientes con énfasis en referencia a refugios.

- Publicar, en conjunto con la Secretaría de Aguascalientes, un documento con la experiencia de la aplicación del Modelo de Referencia de Casos y de Creación de Redes de Detección, Apoyo y Referencia de Casos.

Tercera fase:

Evaluación y Sistematización de la experiencia

Las facilitadoras fueron:

- Maestra Margarita Guillé.
- Maestra Roxana D' Escobar
- Maestra Rosalba Núñez.

Sobre el Resultado de evaluaciones de las 4 Sesiones:

- 80% evaluaron muy bien los talleres.
- 20% evaluaron bien los talleres.

La opinión general sobre la aportación de los Talleres fue:

- Aprendieron nuevas herramientas de instrumentos de trabajo.
- Aprendieron a trabajar en equipo.
- Aprendieron sobre cómo referir casos.
- Aprendieron a identificar el riesgo.

La opinión general para mejorar los Talleres fue:

- Que sean menos horas, pues se les hizo muy cansado.
- Que haya más dinámicas.
- Las instalaciones sean adecuadas en tamaño y servicios.

En los talleres, tomamos en cuenta todas las opiniones para detectar estrategias y necesidades para adecuar y complementar el Modelo de la Red de Referencia de Casos al Estado de Aguascalientes, fue un trabajo en conjunto con cada una y uno de los participantes.

Todo este trabajo en los talleres, y el monitoreo con los enlaces clave sobre las herramientas de trabajo, dio como resultado la elaboración de las siguientes metas:

- En el desarrollo de una guía teórica práctica que puedan utilizar los prestadores de servicio para mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia para detectar el tipo y nivel de violencia vivida; ella consta de definiciones, tipología de la violencia, los factores de riesgo, los síntomas, los síndromes que se desarrollan, los padecimientos, todo tipo de secuelas etc. Como también, de una breve explicación del ciclo de la violencia, y algunos instrumentos de detección para conocer: el nivel de control en el que se encuentra una mujer, el tipo y nivel de violencia, el mapa del cuerpo, entrevista para la víctima, cuestionario sobre

frecuencia, intensidad, duración y percepción del ultimo evento violento. Y una lista de indicadores de detección de la violencia de alto riesgo.

- Se elaboró un documento-marco para evaluación de nivel de riesgo de la víctima, el nivel de peligrosidad del agresor y la detección de redes sociales con las que cuenta la víctima (familiares-amigos confiables).

- Se diseñó un instrumento de evaluación para candidatas a refugio.
  El instrumento se diseñó como herramienta que permita valorar, de una forma rápida y sencilla, a la mujer que se atiende por una situación de violencia familiar, e identificar a qué institución debe ser referida de acuerdo a los niveles del Modelo de Referencia de Casos del Estado de Aguascalientes. Ésta se especifica por colores y el nivel de atención que se requiere, las especificaciones adecuadas responden al mismo color; más adelante, se ve en el mapa de servicios.

- Se desarrollaron protocolos interinstitucionales de referencia de casos a refugios, incluyendo condiciones de recepción del refugio del Estado de Aguascalientes y requisitos de familias que pueden ser candidatas a Refugios.

Finalmente,

- Se diseñó un folleto con puntos clave del Modelo que incluya también el Menú de Opciones, para que oriente a las y los prestadores de servicio en la referencia.

- Se trabajó en el texto del libro que contiene el Modelo de Referencia de Casos del estado de Aguascalientes, con su Menú de Opciones de Referencia y el Mapa de servicios del estado de Aguascalientes para lo cual se hará un trabajo de edición, diseño e impresión.

- Sobre la consolidación del Modelo de Atención y Referencia de Casos, se les envió una entrevista para la evaluación de sus procesos operativos con la implementación de los instrumentos propuestos por la red o su posible adaptación según sus necesidades, con el respaldo continuo de la Red Nacional de Refugios.

CONCLUSIONES

En un inicio al hacer una somera evaluación en el Estado de Aguascalientes sobre las condiciones de trabajo de las instancias que involucran su labor en el acceso a una vida libre de violencia se detectó lo siguiente:

- La labor se lleva a cabo en gran parte gracias a la ardua tarea realizada por el Instituto Aguascalentense de las Mujeres; mismo que en la búsqueda por ampliar y optimizar sus servicios, da cuenta de la importancia que significa la unión de diversas instancias que puedan enlazar sus manos, entre sí, para que una persona víctima de violencia pueda acceder a una mejor calidad de vida.

- Debido a lo anterior, es que en conjunto con la Red Nacional de Refugios y la colaboración del Refugio Mujer Contemporánea, han creado un espacio en el que confluyan diversas instancias que atienden violencia en cualquiera de sus tipos y/o modalidades; con el fin de homologar criterios, procesos de atención, protocolos etc.

- La formación de un Modelo estatal de referencia y contra referencia de casos con prestadoras, prestadores de servicios y mujeres líderes comunitarias, resultó una estrategia de gran valor y de trabajo conjunto, ya que se potenciaron tanto esfuerzos como voluntades para erradicar la violencia; y con los instrumentos tales como formatos, modelos de atención, protocolos y datos del SISCAPIV, entre otros, se está logrando articular un mismo lenguaje para suprimir la violencia institucional que se pueda suscitar por falta de estrategias contra cada usuaria que busca resolver su problema con diferentes necesidades, ya que ellas podrían estar tocando varias puertas sin encontrar una solución integral y eficaz.

Avances

- Se capacitó a más de 100 prestadores y prestadoras de servicios para la implementación del Modelo único de referencia y contra referencia de casos.

- Se reforzaron conocimientos respecto a la equidad de género, así como se brindaron herramientas para que las y los prestadores de servicios construyan instrumentos que vayan acorde con las necesidades de su atención.

- Se elaboró un menú de opciones que permitirá la optimización de la referencia y contra referencia de las usuarias.

- Se desarrolló una guía teórico-práctica que contiene un instrumento de medición que puedan utilizar los y las prestadoras de servicios para detectar el tipo y nivel de violencia vivida.

- El Instituto Aguascalentense de las Mujeres dio a conocer su programa de sistematización llamado SISCAPIV, el cual resultará no sólo como una herramienta más para la referencia y contra referencia, sino que contribuirá a tener, de manera constante y vigente, datos estadísticos que permitan el estudio y creación de estrategias congruentes a las necesidades.

- Se realizó una publicación de 1000 folletos que contienen un panorama general de la referencia y contra referencia, así como el menú de opciones y un mapa de servicios, lo cual funcionará como otra herramienta para optimizar la atención.

- También se realizó la publicación de 300 ejemplares que contienen el Modelo único de referencia y contra referencia de casos, una guía práctica y la sistematización de la experiencia.

Retos

Falta aún sensibilizar tanto a autoridades estatales y municipales, como también a la población en general ante la problemática de la violencia de género, que tradicionalmente la han visto como algo cotidiano y normal; y no como una problemática que merma la calidad de vida.

Se cuenta con un escaso presupuesto para respaldar a las víctimas que viven violencia como, por ejemplo, para traslados en casos de emergencia.

Recomendaciones

El trabajo es aún mucho por hacer, el principal avance consiste en que el personal que atiende la violencia de género, sepa que no están solas o solos, que es parte de una red estatal de servicios y que tiene todos los elementos para brindar la ayuda necesaria a las usuarias del Estado de Aguascalientes.

Es fundamental difundir la información que se adquiere tanto en espacios de capacitación como los tan valiosos conocimientos obtenidos en nuestro ejercicio laboral, ya que esto nos permitirá fortalecer células de equidad que a futuro, se transformarán en una sociedad libre de violencia y con mejores niveles de calidad de vida.

Dar continuidad a la sensibilización y capacitación tanto del personal que atiende violencia como de la ciudadanía, permite no sólo una acción

reformadora sino preventiva, que seguirá dando frutos y acercándonos, cada vez más, a una vida libre de violencia.

La realización de reuniones periódicas de las instancias que forman la red de referencia, permitirá continuar la retroalimentación y fortalecerá los lazos que, finalmente, nos servirán para consolidar e institucionalizar el Modelo único de Referencia y contra referencia de casos para mujeres receptoras de violencia en el estado de Aguascalientes.

Por último

Nos gustaría agregar que fue una experiencia valiosa y altamente significativa el haber trabajado en conjunto con el gobierno del estado de Aguascalientes.

Confirmar gratamente que cuentan tanto con autoridades sensibles como con una sociedad civil organizada y sensibilizada, esto visto desde el hecho de que Aguascalientes fue el primer estado del país que tuvo un Refugio para mujeres, sus hijas e hijos y un Centro de Atención Especializada, y nos confirma la idea de que mucho se puede lograr y avanzar por la vía del trabajo conjunto.

La fortuna de generar sinergia entre gobierno y sociedad civil, tal como se efectuó en el estado de Aguascalientes y con el Instituto Aguascalentense de las mujeres, nos advierte del desarrollo al que se puede acceder, trabajando en equipo; por ello agradecemos a los que pusieron su fe, tiempo y su experiencia para la realización de este proyecto.

ANEXOS

MAPA DE SERVICIOS

MENÚ DE OPCIÓNES Y MAPA DE SERVICIOS.

El Menú de Opciones y el Mapa de Servicios incluyen un Menú de Instituciones que atienden el problema de violencia familiar en el estado de Aguascalientes, con datos necesarios, como horarios de atención y teléfonos, lo que llamamos Menú de Opciones; y un Mapa de Servicios del estado coloreado por niveles de especialización en la atención de cada municipio.

La estrategia a seguir depende de las necesidades de cada usuaria; el prestador de servicios la referirá a la opción que ella haya elegido, según conveniencia y satisfacción de sus necesidades. Lo sobresaliente de este instrumento es que el servidor podrá cumplir con su misión, y en colaboración con otras instancias afines y colegas, se dará una solución conjunta y satisfactoria a problemas tan complejos.

A continuación, aparece el menú de opciones conformado por tablas;

Modelo de referencia y contrareferencia de casos a Refugios para mujeres, sus hijas e hijos que viven en situación de alto riesgo por violencia familiar

NOMBRE	MUN	DIRECCION	SERVICIOS QUE OFRECE	NOMBRE DEL CONTACTO	TEL Y MAIL	HORARIO DE ATENCION	PERSONA RESPONSABLE
SEDESO	01	José Ma. Chávez # 3202 Cd. Industrial c.p. 20290	jurídica, orientación y canalización. VERTEBRA casas de atención infantil para madres solteras, estudiantes y papás solos. VALGO: Programa educativo de prevención en cuestiones familiares,	Lic. Teresa Carrillo León. Jurídico:Lic. Juan Manuel López Esparza, Vertebra: Lic. Bibiana Lazalde Medina, Valgo: Roberto Sánchez De Lira	21-21 dolores.carrillo@aguascalientes.gob.mx Jurídico ext 4205/4204 juan.lopez@aguascalientes.gob.	De lunes a viernes De 9:00am a 3:00pm	Lic. Teresa Carrillo León. Jurídico:Lic. Juan Manuel López Esparza, Vertebra: Lic. Bibiana Lazalde Medina, Valgo: Roberto Sánchez De Lira
Dirección de Atención a Víctimas del Delito PGJ	01	Palacio de Justicia (Héroe de Nacozari esq. Lopez Mateos)	Ofrece talleres de información y sensibilización, terapia individual, terapia grupal, Intervención en crisis	Psic. Karla Luna Cervantes	910-26-34	De lunes a viernes 8:00am a 4:00 pm	Lic. Julio Arturo López Rosales
DIF Municipal	01	Av. Universidad esq. Gpe Glez Col. Primo Verdad 20127	Atención: Psicológica, jurídica, ludoteca, médica, trabajo social, atención a discapacitados, Equinoterapia	Dependiendo del área a la que desea acudir, la secretaria da información y luego canaliza.	9-12-77-19 al 21	De lunes a viernes Ludotecas: 9:00am a 2:00pm y 4:00 a 6:30pm Psicología: de 8:00am a 3:30pm	Director de programas institucionales: Angel Torres Moreno Depto. De salud mental. MTFS Fabiola Amoroz de la Mora
DIF Estatal	01	Av.de los maestros s/n esq. Circunvalación Col. España	Gestión social, Trabajo social, Psicología, Procuraduría, Ministerio Público	Gestión y Trabajo Social: Gabriela Tapia Psicología:René Fajardo Procuraduría:Raúl Alonso Anda	9-10-25-85	De lunes a Viernes 8:00am a 3:00pm	C. Adriana Rodríguez Catro
DIF MUNICIPAL	09	Plaza Juárez # 1 Zona Centro	Apoyos a familias, atención psicológica, asesoría jurídica, Educación, cultura y deportes, servicios médicos, atención a víctimas de violencia, empleo, atención a adultos mayores	Sra. Esther Gutierrez de Loza	01(465) 9512029/9511110 tel y fax DIF 01 465 9512024 Seguridad Pública 01 465 9512076	De lunes a Viernes 9:00 a 3:00	Sra. Esther Gutierrez de Loza
DIF MUNICIPAL	06	Blvd. Enrique Olivares Santana s/n esq, con Teodoro Olivares Col. Progreso	Atención a mujeres víctimas de violencia en nivel de riesgo medio y leve. Trabajo social. Jurídico. Psicología y servicios de orientación especializada	Profra. Fabiola Alejandra Medina del Alto	01 465 9580220 difpabellon@prodigy.net.mx alonso53m@hotmail.com	De lunes a Viernes 8:00am a 3:00pm	Profra. Fabiola Alejandra Medina del Alto
DIF MUNICIPAL	05	Hidalgo # 405 Col.Deportiva	Psicología, jurídico, atención médica, fisioterapia, atención a la 3ra edad, guardería, preescolar, trabajo social, nutriólogo, servicio dental, programas de apoyo, brigadas, despensas, uniformes escolares, desayunos esc., leche subsidiada. CEDECOS: gimnasia, música, tae kwon do, aerobics,	Hilda Huerta Dávalos	965-02-24 / 963-93-88 difjesusmaria@hotmail.com	De lunes a Viernes De 9:00am a 3:00pm	Carmen, Rebeca, Ma. De Jesús y Graciela.
DIF MUNICIPAL	08	Juan Cristobal El Mozo # 106	Atención a violencia intrafamiliar, psicología, jurídico, canalización, salida a campo de trabajo, unidad básica de reahabilitación, programas de alimentación, apoyos económicos en especie,	T.S. Irma Díaz Pérez Psicólogo: Fernando Muñoz Jurídico: Geovanni Rodríguez	01 465 96 7 34 53	De lunes a Viernes 8:00 a 4:00	Directora: Lisandra González Salazar
DIF MUNICIPAL	02	Vicente Guerrero # 2 Col. Centro Asientos, Ags.	Atención y asesoría, Trabajo social, Psicología y Jurídico	T.S. Mary Caldera Psicóloga: Guadalupe Martínez Jurídico: Lic. Miguel Ricardo	01 496 96 740 56 o 15 Ext. 102 sandris64@yahoo.com.mx	De lunes a Viernes De 9:00am a 3:00pm	Lic. Sandra Rocío Vargas Delgado
INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER	06	Heroico Colegio Militar # 26	Asesoría psicológica, legal, Talleres, pláticas, prevención	Martha Imelda Ortiz Negrete, Coordinadora	01 465 95 59 019/ 95 80 116 Cel. 045 465 104 82 38 pabellon-instancia-mujer@hotmail.com	De lunes a Viernes 8:00am a 3:00pm	Martha Imelda Ortiz Negrete, Coordinadora
INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER	02	Plaza Juárez # 3 Centro, Asientos, Ags.	Atención a víctimas de violencia nivel 1 y 2	Lic. Silvia Espinoza Mtnez. Lic. Ricardo Misael Guzmán	01 496 967 40 56/90 mujeresasientos_@hotmail.com	De lunes a Viernes De 9:00am a 3:00pm	Lic. Silvia Soto Martinez
Instituto Aguascalentense de las Mujeres- Centro de Atención y Prevención Integral a la Violencia de Género CAPIV	11	Luis Torres Gaytán # 201 B	Atención psicológica, jurídica, lúdica y gestión social	Lic. Rosa Imelda Delgado	01 800 900 2002 ext. 3150 y 3152 lourdes.chavez@aguascalientes.gob.mx	De lunes a Viernes De 9:00am a 3:00pm	Lic. Psic. Ma. Lourdes Chávez Reyes
Instituto Aguascalentense de las Mujeres- Centro de Atención y Prevención Integral a la Violencia de Género CAPIV	10	Constitución # 112 Altos Barrio El Salto Palo Alto	Atención psicológica, jurídica, lúdica y gestión social	T.S. Claudia Verónica Hernández Cruz	01 496 96 73 337 claudia.hernandezc@aguascalientes.gob.mx	De lunes a Viernes De 9:00am a 3:00pm	T.S. Claudia Verónica Hernández Cruz
Instituto Aguascalentense de las Mujeres- Centro de Atención y Prevención Integral a la Violencia de GéneroCAPIV	03	Allende # 507 Col Centro Calvillo, Ags	Atención psicológica, jurídica, lúdica y gestión social	T.S. Sandra Luz Esparza Herrera	01 495 95 67 119 sandra.esparza@aguascalientes.gob.mx	De lunes a Viernes De 9:00am a 3:00pm	Psic. Bernardo Alvarez Michaus
Instituto Aguascalentense de las Mujeres- Centro de Atención y Prevención Integral a la Violencia de GéneroCAPIV	02	Jesús Marmolejo #399 - A Villa Juárez Asientos	Atención psicológica, juridica, lúdica y gestión social	T.S. Erika Hernández Arana	01 800 900 2002 ext 3151 estela.enriquez@aguascalientes.gob.mx	De lunes a Viernes De 9:00am a 3:00pm	Mtra. Ps Estela Enríquez Sánchez
ESPACIO PODER JOVEN	01	Madero #114 1er Piso.	Atención psicológica, asesoría y representación jurídica, línea de emergencia, internet gratuito, áreas de lectura.	Lic. Lucero mendoza	9 10 21 41 Línea de Emergencia 01 800 700 4258 contacto@yoiaju.com	Línea 8:00 am a 8:00 pm Atención Psicológica de 8:00 am a 7:00 pm Jurídico de 9:00 am a 4:00 pm	Lic. Christian Gutierrez Ruvalcaba
SEDEC FONDO ASUNCIÓN	01	Decreto 27 de Septiembre # 108 Col. Gremial	Créditos para el autoempleo	María Elena Tamayo Reyes	9 16 75 52 maria.elena@aguascalientes.gob.mx	De lunes a Viernes De 8:00 am a 3:00 pm	Lic.Federico García Franco.
SEDEC FONDO AGUASCALIENTES	01	Av. Las Américas #401 Planta Baja Col. Las fuentes	Préstamos para la pequeña y mediana empresa	Lic. Guadalupe Escobedo	9 16 81 61 y 9 71 02 83	De lunes a Viernes De 8:00 am a 3:30 pm	C.P. Rafael Escudero Lores

Modelo de referencia y contrareferencia de casos a Refugios para mujeres, sus hijas e hijos que viven en situación de alto riesgo por violencia familiar

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	01	Plaza Patria s/n, Palacio de Gobierno	Apoyos asistenciales a personas de extrema pobreza encaminados al sector salud	Lic. Sara Segovia González	9 10 20 05 ext. 3100	De lunes a Viernes De 8:00 am a 3:30 pm	Lic. Patricia Alvarez Castañeda
CODAGEA	01	Av. López Mateos #1502 Fracc. Infonavit vocanes	Programas enfocados a apoyos al sector agropecuario en todos lo municipios	Ing. Gerardo Federico Salas Díaz	9 10 26 08 Gabriela.lozano@aguascalientes.gob. Mx	De lunes a Viernes De 8:30 a 3:30 p.m	Ing. Gerardo Federico Salas Díaz
JURÍDICO UAA	01	Héroe de Nacozari esq. López Mateos	Asesoría y Representación Jurídica	Lic. Fernando Ruvalcaba Villalobos	9 16 36 20	De lunes a Viernes De 8:00 am a 2:30 pm	Lic. Fernando Ruvalcaba Villalobos
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES ISEA	01	Blvd. Guadalupano Av. Siglo XXI Col. Cumbres	Atención psicológica, legal y si es necesario se canaliza la atención médica en el hospital tercer milenio	Lic. Jesús Octavio Baeza Castañeda	karladga@yahoo.com.mx	De lunes a Viernes De 8:00 a 3:00	Dra. Lourdes Martínez Staines
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES ISEA	01	Mateo Almanza # 204 Col. Insurgentes	Atención psicológica, legal y si es necesario se canaliza la atención médica en el hospital tercer milenio	Lic. Karla Yudith Ruvalcaba Acosta	karladga@yahoo.com.mx	De lunes a Viernes De 8:00 a 3:00	Dra. Lourdes Martínez Staines
COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS	01	República de Perú # 502 Fracc. Santa Elena, segunda sección	Emisión de recomendaciones a instancias del sector público y privado, cuando las y los ciudadanos ven trasgredidos sus Derechos.	Lic. Gustavo Talamantes González	915 15 32	De lunes a Viernes De 8:00 a 3:00	Lic. Gustavo Talamantes González
MUJER CONTEMPORÁNEA	01	Vasco de Gama #111	Atención legal y psicologica. Refugio	Lic. Víctor Acosta	9181752 918 81 76	De lunes a Viernes De 9:00 a 1:00 De 4:00 a 7:00	Mtra Roxana D' Escobar
JURÍDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA	01	Segundo piso de Palacio de Justicia, Av. Héroe de Nacozari esq. Av. López Mateos.	Trámites de orden civil, mercantil y familiar; Cuota de recuperación por papelería	Lic. Fernando Ruvalcaba	916-36-20	8:00 a.m. a 2:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Fernando Ruvalcaba
JURÍDICO DIF ESTATAL	01	Av. De la Convención Sur esq., Av. De los Maestros, col. España	Trámites de orden familiar, a excepción de divorcios voluntarios. Cuota de recuperación por papelería	Lic. Raúl Ricardo Alonso de Anda	910 25 85 ext. 6561	8:00 a.m. a 2:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Raúl Ricardo Alonso de Anda
JURÍDICO UNIVERSIDAD CUAUHTÉMOC	01	Madero #114 1er piso	Todo tipo de trámite legal Cuota de recuperación por papelería	Lic. Juan Manuel Arellano Mazatán	9754033	9:00 a.m. a 2:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Juan Manuel Arellano Mazatán
INSTITUTO ESTATAL DE ASESORÍA Y DEFENSORÍA PÚBLICA	01	Vázquez del Mercado #101 int 301 – Chalet Douglas	Todo tipo de trámite legal Costo gratuito, una vez aprobado el cuestionario de identificación de solvencia económica	Lic. Ana Victoria Clemente Sánchez	916 64 20 y 915 29 88	9:00 a.m. a 2:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Ana Victoria Clemente Sánchez
PROCURADIRIA LOCAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO DEL MENOR Y LA FAMILIA	01	Torre A cuarto piso Plaza Kristal	Asesoría, se atienden conciliaciones y demandas laborales	Lic. Héctor Camarillo Segovia	9157249	8:00 a.m. a 2:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Héctor Camarillo Segovia
DIRECCIÓN GENEREAL DEL TRABAJO	01	Torre A primer piso local 113 y 122 Plaza Kristal	Asesoría laboral a trabajadores, conciliación entre patrones y trabajadores, representación legal a trabajadores	Lic. José Refugio Muñoz López	915 24 08	8:00 a.m. a 2:00 p.m. lunes a viernes	Lic. José Refugio Muñoz López
COESAMED ARBITRAJE MÉDICO	01	Calle Juan de Montoro # 326 centro	Citación a médicos tanto del sector público como privado por negligencia y/o conflictos médicos	Dr. Gerardo Macías López	918 11 88	8:00 a.m. a 2:00 p.m. lunes a viernes	Dr. Gerardo Macías López
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES ISEA	01	Margil de Jesús # 1501 Fracc. Las Arboledas	Seguro popular y canalización a módulos correspondientes	Dra. Lourdes Martínez Staines	910-79-00 ext. 7215	8:00 a.m. a 3:00 p.m. lunes a viernes	Dra. Lourdes Martínez Staines
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA (CAIV)	01	Mateo Almanza # 204, Col. Insurgentes	Terapia psicológica a mujeres víctimas de violencia, grupo de apoyo psicológico a adolescentes embarazadas	Psic. Karla Ruvalcaba Acosta	978-08-74	8:00 a.m. a 3:30 p.m. lunes a viernes	Psic. Karla Ruvalcaba Acosta
CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA AGUA CLARA	01	Calle Artillero de Mier s/n, Unidad Satélite Morelos	Terapia individual, familiar y de pareja	Dr. Héctor Grijalba Tamayo	977-15-58 y 977-52-40	8:00 a.m. a 9:00 p.m. lunes a viernes	Dr. Héctor Grijalba Tamayo
HOSPITAL DE LA MUJER	01	Av. Siglo XXI s/n, Fracc. Satélite Morelos	Hospitalización, terapia psicológica individual y apoyo psicológico a adolescentes embarazadas	Dr. Arturo Guerra Lugo	977-35-00 y 977-33-30	8:00 a.m. a 8:00 p.m. lunes a viernes	T.S. Sofía Gomez Macias
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	01	Av. Héroe de Nacozari esq. Av. López Mateos, edificio de Palacio de Justicia	Pláticas de prevención a la Violencia Intrafamiliar	Lic. Laura RodríguezMacías	910-28-99 ext. 2882	8:00 a.m. a 4:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Rúben Mata Cisneros
	01						
COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS (CNDH)	01	República de Perú # 502 Fracc. Santa Elena	Queja por violación a los Derechos Humanos, asesoría jurídica	Lic. Gustavo Talamantes González	140-78-70 y 148-78-60	8:30 a.m. a 4:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Omar Williams López Ovalle
PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA	01	Av. De la Convención sur esq. Av. De los Maestros, Col. España	Asesoría legal, denuncia por maltrato, lesiones y abandono de menores.	Lic. Mariana Santoyo	910-25-85 ext. 6561	8:00 a.m. a 3:00 p.m. lunes a viernes	Lic. Jaime Medina Guzmán

Modelo de referencia y contrareferencia de casos a Refugios para mujeres, sus hijas e hijos que viven en situación de alto riesgo por violencia familiar

Edificio sede de la Procuraduría Este edificio alberga las 11 AMP Integradoras y la Agencia del Ministerio Público Conciliadora N°2.

MUN.	NOMBRE	RESPONSABLE	HORARIO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	SERVICIOS	REQUISITOS
01	AMP Integradoras	Titular de la Agencia del Ministerio Público.	8:00 a 15:00	910-28-00 ext. 2875 y 2878.	Av. Héroe de Nacozari, esquina J. Refugio Velasco, s/n, colonia San Luis.	Integración de Averiguaciones Previas.	Ser parte involucrada - víctima, presunto responsable, representante legal - en hechos presuntamente delictivos.
01	AMP Conciliadora	Titular de la Agencia del Ministerio Público.	8:00 a 15:00	910-28-00 ext. 6076	Av. Héroe de Nacozari, esquina J. Refugio Velasco, s/n, colonia San Luis.	Atención de Hechos de Tránsito y hechos punibles susceptibles de conciliación (Art. 308 de la Legislación Penal del Estado)	Ser parte involucrada - víctima, presunto responsable, representante legal - en hechos punibles.

Edificio de la Policía Ministerial En este edificio se encuentra la AMP adscrita a la Policía Ministerial y la AMP Conciliadora N°1

MUN.	NOMBRE	RESPONSABLE	HORARIO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	SERVICIOS	REQUISITOS
01	AMP adscrita a la Policía Ministerial	Titular de la Agencia del Ministerio Público.	24 horas	Ministerio Público: 910-28-74	Av. Héroe de Nacozari, #220 sur, colonia San Luis	Inicio de la Averiguación Previa (Recepción de Denuncias y Querellas).	Ser parte involucrada - víctima, presunto responsable, representante legal - en hechos presuntamente
01	AMP Conciliadora N°1	Titular de la Agencia del Ministerio Público.	8:00 a 15:00	910-28-00; ext. 6047.	Av. Héroe de Nacozari, #220 sur, colonia San Luis	Atención de Hechos de Tránsito y hechos punibles susceptibles de conciliación (Art. 308 de la Legislación Penal del Estado)	Ser parte involucrada - víctima, presunto responsable, representante legal - en hechos punibles
01	Ministerio Público de Guardia	Agente del MP de Guardia	24 hrs 365 días del año		Calle Virrey de Mendoza esq. Av. López Mateos	Toma todo tipo de denuncias	Ser parte involucrada - víctima, presunto responsable, representante legal - en hechos presuntamente delictivos.

Agencias del Ministerio Público adscritas a los Juzgados Penales

MUN.	NOMBRE	RESPONSABLE	HORARIO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	SERVICIOS	REQUISITOS
01	AMP adscritas a los Juzgados Penales	Titular de la Agencia del Ministerio Público.	8:00 a 15:00	976-40-92	6 AMP ubicadas en el Edificio de Juzgados Penales, salida a Calvillo a un costado del CERESO para varones.	Representar al ofendido ante los Actos del Jue	Ser ofendido en el proceso penal

Edificio del Poder Judicial del Estado

MUN.	NOMBRE	RESPONSABLE	HORARIO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	SERVICIOS	REQUISITOS
01	AMP adscrita a los Juzgados Civiles y Familiares	Lic. Cristina Castañeda Aguilar	8:00 a 16:00	910-28-00 ext. 6057 y 6083	Héroe de Nacozari, esquina con López Mateos	Representante de menores, incapaces y ausentes ante el Juez Civil y Familiar	Ser parte involucrada en el proceso legal representante legal .
01							
01	AMP Especializada en Delitos Sexuales, Familiares y Adolescentes	Lic. Virginia de los Angeles Mariscal Bernal	8:00 a 2:00	910-28-00; ext. 6066	Héroe de Nacozari, esquina con López Mateos	Inicio e Integración de Averiguaciones Previas	Ser ofendido en la comisión del delito

Agencia del Ministerio Público adscrita a los Juzgados Civiles y Familiares

MUN.							
01							

Edificio del DIF Estatal

MUN.	NOMBRE	RESPONSABLE	HORARIO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	SERVICIOS	REQUISITOS
01	AMP adscrita a Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	Lic. Mónica Alba Esparza	8:00 a 2:00	910-28-00 ext. 6573 y 6578	Av de los Maestros esquina con Av. Convención Sur	Inicio e Integración de Averiguaciones Previas	Ser ofendido en la comisión del delito

Partidos Judiciales al interior del estado

MUN.	NOMBRE	RESPONSABLE	HORARIO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	SERVICIOS	REQUISITOS
03	Partidos Judiciales	M.P. Lic.Fernando Lomelí	8:00 a 15:00	01-495-956-16-55	Prolongación Independencia Esq. Guanajuato, Juzgado Mixto de Primera Instancia Calvillo	Inicio e Integración de Averiguaciones Previas	Ser ofendido en la comisión del delito
05	Partidos Judiciales	M.P. Lic. Mónica Carranza Ramírez	8:00 a 15:00	963- 98- 59	Mina esq. Saucedo Fracc. Martíez Andrade, Juzgad	Inicio e Integración de Averiguaciones Previas	Ser ofendido en la comisión del delito
06	Partidos Judiciales	M.P. Lic. Ana Luisa Esparza López	8:00 a 15:00	01-465-9581227	Venustiano Carranza esq. Lerdo de Tejada, Centro; Juzgado Mixto de Primera Instancia Pabellón de Arteaga	Inicio e Integración de Averiguaciones Previas	Ser ofendido en la comisión del delito
07	Partidos Judiciales	M.P. Lic. Mirna Isable Lozana Almaguer	8:00 a 15:00	01-465-8515237	Av. Constitución S/n. Col. San José, Juzgado Mixto de Primera Instancia Rincón de Romos Palacio de Justicia, C.P. 20408	Inicio e Integración de Averiguaciones Previas.	Ser ofendido en la comisión del delito

Modelo de referencia y contrareferencia de casos a Refugios para mujeres, sus hijas e hijos que viven en situación de alto riesgo por violencia familiar

NOMBRE		RESPONSABLE DEL INMUEBLE	DOMICILIO	HORARIO	TELEFONO
C.S.U.	ARBOLEDAS	IRMA VERÓNICA AGUILAR ROMERO	Margil de Jesús # 1501 Fracc. Arboledas	07:30 A 15:00	914 76 97
C.S.U.	SAN MARCOS	EMMA DOLORES FALCÓN MUÑOZ	Talamantes y Campeche Col. San Marcos	07:30 A 15:01	918 05 67
C.S.U.	GREMIAL	FERNANDO CASILLAS TORRES	Carlos M. López # 201 Col. Gremial	07:30 A 15:02	9 12 44 14
C.S.U.	PROGRESO	JOSÉ CARLOS FLORES CHÁVEZ	Pascual Cornejo Brun # 101 Col. Progreso	07:30 A 15:03	910 79 83
C.S.U.	GÓMEZ PORTUGAL	JOSÉ TOMÁS CHÁVEZ MACÍAS	Acuario # 101 Col. Gómez Portugal	07:30 A 15:04	970 75 05
C.S.U.	LÓPEZ PORTILLO	ROSA IMELDA MENDOZA ALVARADO	Convención Militar # 202 Col. López Portillo	07:30 A 15:05	913 46 57
C.S.U.	LA SALUD	HECTOR ELEAZAR REYES ROSALES	Paseo de la Cruz # 612 Col. La Salud	07:30 A 15:06	916 81 47
C.S.U.	OJOCALIENTE	FRANCISCO JAVIER ÁVILA CAMPOS	San Francisco de los Romo Esq. San José de la Ordeña Fracc. Ojocaliente	07:30 A 15:07	970 22 50
C.S.U.	INSURGENTES	ARMANDO ENRÍQUEZ BONILLA	Mateo Almanza # 204 Col. Insurgentes	07:30 A 15:08	978 08 74
C.S.U.	CONSTITUCIÓN	J. NORA MUÑOZ ANDRADE	Av. Constitución No. 1006 Col. Constitución	07:30 A 15:09	912 30 45 910 79 85
C.S.U.	JESÚS MARÍA	ELVIA GARCÍA RANGEL	Valle de las Delicias s/n Col. Lomas del Valle	24 HRS	965 07 77
C.S.U.	CUMBRES	EVA DE LOURDES ARENAS RODRÍGUEZ	Tercer Anillo y Boulevard Guadalupano Col. Cumbres	07:00 A 21:00	910 79 84
C.S.U.	MORELOS	CLAUDIA HERNÁNDEZ FLORES	Av. Siglo XXI s/n Fracc. Morelos	07:30 A 21:00 Sab y Dom 08:00 A 20:00	910 79 86