INSTITUTO DE LA MUJER OAXAQUEÑA

MODELO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

(UAMVVG)

OAXACA DE JUÁREZ, OAX; Enero 2012

CONTENIDO

1 Presentación o introducción

2 Planteamiento del Problema

I. Situación actual desde diversos enfoques o antecedentes

3 Justificación del modelo de atención

II. Objetivos Generales
III. Objetivos Específicos

4 Marco conceptual y legal (siempre desde la perspectiva de género, de la integridad de la atención y en apego a los DDHH de las mujeres

5 Descripción y características generales del servicio (centro de atención externa, refugio, etcétera)

I. Servicios que ofrece
II. Características generales(horarios de atención, población objetivo)
III. Estructura organizacional (organigrama)
IV. Ruta critica (considerando la orientación, canalización y atención)
V. Flujograma (anexo)
VI. Requisitos de ingreso (para refugios)
VII. Principios éticos, códigos de conducta, políticas institucionales, para la atención
VIII. Alcances del modelo

6 Descripción por cada área de atención

I. Objetivos específicos
II. Justificación
III. Perfil del puesto (profesionales y actitudinales)
IV. Funciones y responsabilidades
V. Estrategia de intervención(criterios y tipos de intervención, tiempos de atención, vinculación con otras áreas)
VI. Monitoreo, supervisión y seguimiento (descripción de estas actividades por área -cómo, cuándo, bajo que condiciones)

VII. Criterios para definir tiempo de permanencia, conclusión de procesos y egresos
VIII. Sistematización (descripción de los métodos e instrumentos)
IX. Procesos de capacitación y contenido del personal

7 Glosario

8 Bibliografía

9 Anexos

I. Protocolos de atención (por área, grupos poblacionales específicos, modalidades de violencia, órdenes de protección),
II. Formatos de entrevista, expediente, para el registro de información, reportes, plan de egreso, entre otros (por área)
III. Reglamentos (del personal y de las usuarias)
IV. Constancias o cartas de confidencialidad (para el personal)
V. Hojas informativas, de confidencialidad y de estancia voluntaria (para las usuarias)
VI. Convenio de Aceptación de Ingreso al Refugio
VII. Convenio de traslado del refugio

PRESENTACION

VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:

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

Naciones Unidas, 1993

Todo acto de fuerza física o verbal, coerción o privación amenazadora para la vida, dirigida al individuo mujer o niña, que cause daño físico o psicológico, humillación o privación arbitraria de la libertad y que perpetúe la subordinación femenina.

Heise, Lori, Violencia Contra la Mujer: La carga oculta sobre la salud. Programa Mujer, Salud y Desarrollo, OPS, 1994

OAXACA: LEY ESTATAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO (2009)

VI. Violencia Contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, que por razón de género, tenga como resultado un daño físico, psicológico, sexual, económico, patrimonial o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público.

La violencia contra las mujeres es una forma de discriminación y una violación de los derechos humanos. Causa sufrimientos indecibles, cercena vidas y deja a incontables mujeres viviendo con dolor y temor en todos los países del mundo. Causa perjuicio a las familias durante generaciones, empobrece a las comunidades y refuerza otras formas de violencia en las sociedades. La violencia contra las mujeres les impide alcanzar su plena realización personal, restringe el crecimiento económico y obstaculiza el desarrollo. La generalización y el alcance de la violencia contra las mujeres ponen de manifiesto el grado y la persistencia de la discriminación con que siguen tropezando. Por consiguiente, solo se podrá erradicar eliminando la discriminación, promoviendo la igualdad y su empoderamiento, y velando por el pleno ejercicio de sus derechos humanos.

El objetivo de las Unidades de Atención a Víctimas de Violencia es contar con personal especializado, sensible, capacitado con perspectiva de género que pueda contener el estado de crisis de las mujeres y/o sus hijas e hijos, o familiares a efecto que puedan superar o enfrentar los trastornos emocionales, derivados de la victimización, a través de la evaluación de su estado de salud emocional , y generar las condiciones para su recuperación y rehabilitación en el menor tiempo posible y de manera favorable.

En nuestro modelo brindamos atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género que les dé posibilidades de obtener herramientas a nivel personal y familiar , atendiendo las necesidades apremiantes de las usuarias a través de diversas acciones desde la primera entrevista con profesionales en atención, que trabajen con perspectiva de género y enfoque humanista. Las cuales van encaminadas la identificación de la violencia, los tipos, los mitos que existen, los ámbitos de ejercicio de la misma, las razones por las que las mujeres pueden permanecer en el circulo de la violencia, el cómo la sociedad mediante los roles y estereotipos de género ha creado desigualdades entre los sexos, alternativas psicológicas, jurídicas, sociales de solución, que conlleven a la toma de decisiones y empoderamiento de las mujeres, sus hijas e hijos.

A continuación presentamos nuestros objetivos, características del modelo, así como los valores de atención, las acciones, compromisos y desarrollo en que se finca nuestro trabajo para hacer posible un modelo efectivo y útil con calidad y calidez humana.

Debido a la experiencia en la atención durante este año, hemos observado que es necesario brindar servicios multidisciplinarios en una sola sesión, con el objetivo de que todas las profesionales que atienden en la unidad escuchen la primera entrevista, que será conducida por una psicóloga, quien se encargará además de hacer la presentación de quienes se encuentran en el área de primer contacto.

Escuchará al igual que todas las profesionistas que intervienen de manera respetuosa, con los silencios, llantos de las personas, haciendo uso de la palabra cuando considere importante intervenir, sin interrumpir a la usuaria, niña, niño, haciendo devoluciones pertinentes y dándole intervención a la abogada, quien dará el panorama jurídico en los ámbitos familiar y penal, para que la persona tenga opciones de solución a la problemática de violencia de género planteada.

Se cierra la primera entrevista con todas las profesionistas, hemos observado que este primer contacto es fundamental para lograr la confianza y empatía de las mujeres, niñas y niños, sensibilizarlas a que soliciten los servicios ofrecidos y acudan a apoyo psicológico y jurídico.

En esta entrevista también hemos logrado poco a poco evitar la re victimización, pues todas las involucradas escuchan respetuosamente a las personas solicitantes, pueden lograr sensibilizarse también al escuchar las razones de las personas que no denuncian penalmente, o no demandan civilmente, las cuales van, desde:

"Es el padre de mis hijos, hijas"
"No tengo apoyos si lo denuncio"
"Si lo demando, su familia se va a poner en mi contra"
"Tengo miedo a su reacción"
"Me puede echar de la casa con mis hijos, hijas"
"Estoy confundida, aún siento algo por él"

"No tengo trabajo"
"No sé hacer nada, tengo miedo a no poder salir adelante, etc"

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La violencia de género contra las mujeres, las niñas y niños es un tema pendiente, a pesar de todos los esfuerzos nacionales, estatales y municipales por prevenirla y atenderla, precisamente porque el acceso a los espacios de justicia encuentra obstáculos derivados de una tradición que permite impunidad y por tanto, la tolerancia y aceptación de este problema.

Los mecanismos internacionales y nacionales de promoción y defensa de derechos humanos, así como las organizaciones de la sociedad civil, señalan que en México existe un rezago importante en la vigencia, exigibilidad, acceso a la justicia y vivencia de los derechos humanos de las mujeres, en especial de los derechos vinculados a la igualdad, a la no discriminación y al acceso a una vida libre de violencia, ausencia de tipificación y de información sistematizada sobre todos los tipos de violencia de género.
Dificultades para trasladar la normativa del plano formal al real: problema crítico en la administración de justicia a los casos de violencia de género en todas sus manifestaciones.
Inexistencia de mecanismos de coordinación interstitucional para la atención de la violencia, impunidad.
La mayoría de instituciones que operan en respuesta a esta problemática registran de manera diferente la información y los casos por lo que resulta muy complicado ver, conocer y entender la magnitud del problema en contextos específicos.

Para combatir eficazmente la violencia familiar, esta debe entenderse como un problema de salud pública, de adecuación de leyes, recuperación de víctimas, trabajo con hombres que ejercen la violencia.

OBSERVATORIO CIUDADANO NACIONAL DEL FEMINICIDIO (OCNF) de enero del 2007 a diciembre del 2008: 1221 homicidios dolosos contra mujeres y niñas en 12 entidades. De los casos en los que se encontró información sobre la relación de la víctima con el homicida, la mayoría de ellos se refiere a asesinatos cometidos por personas con quienes las niñas y mujeres tenían una relación.

Son preocupantes los resultados de la encuesta sobre violencia domestica realizada por el **Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEGI)** en la cual el 88.4% de las personas encuestadas consideran a este ilícito como un asunto privado.

Por la incidencia del fenómeno, no puede seguirse considerando como una cuestión de ámbito particular, sobre todo cuando las cifras registradas en el instituto refieren que en el 2003 se presentaron al menos ocho mil casos de violencia a nivel nacional.
A este registro se suman los casos contabilizados por las **Unidades de Atención a la Violencia Intrafamiliar** que alcanzan veinte mil mujeres, así como los datos de otras instituciones que atienden el problema.

Entre todos estos índices, podemos estimar que son 40 mil las mujeres violentadas que denuncian el problema y solicitan atención, pero estas apenas representa el 10% del total de mujeres afectadas, lo que hace un aproximado de 400 mil casos de agresiones de género.

Se estima que 22.7 millones de familias mexicanas, no resuelven el fondo y origen del problema, por lo cual es importante diseñar programas integrales de prevención.
La posibilidad de integrar modelos de intervención, en los cuales la autoridad obliga al hombre que ejerce la violencia a salir del hogar para que la mujer pueda permanecer en su casa, es una de las opciones que se tienen que plantear en los niveles de protección de justica para las mujeres que viven violencia de género.

De acuerdo con el **Banco Mundial**, la violencia familiar es responsable de uno de cada cinco días de vida saludable de vida de toda la población. De cada 10 casos de violencia en adultos, 8 ocurren en mujeres. Cerca de 50 porciento de mujeres con antecedentes de parto prematuro y alrededor del 15 por ciento de mujeres con antecedentes de aborto refieren violencia.

A su vez, los casos de violencia no identificados generan una demanda de servicios médicos en una proporción de 3 a 1, repercutiendo directamente en los costos de operatividad y atención medica, además de los altos daños sociales.

Las cifras oficiales más recientes contenidas en la **Encuesta Nacional de Dinámicas de Relaciones en los Hogares (ENDIREH)** en la materia señalan que en Oaxaca: 46.0 por ciento de las mujeres oaxaqueñas casadas o unidas han sido objeto de violencia por parte de su pareja a lo largo de su relación.
Más de una cuarta parte (28.4%) equivale a 94, 157 mujeres han padecido violencia extrema por parte de su pareja, de ellas:

- 40.4 por ciento han requerido de atención médica para superar los daños ocasionados por las agresiones, 26.0 por ciento son mujeres cuya pareja ha usado su fuerza física para obligarlas a tener relaciones sexuales.

- De 184 578 mujeres casadas o unidas que son violentadas por su pareja de manera física y/o sexual, solo 15.4% han denunciado los hechos, mientras que 84.6% no han acudido ante ninguna autoridad porque: piensan que la agresión no tuvo importancia (45.6%) miedo (42.7%), vergüenza (33.6%), porque no confían en las autoridades (19.8%).

- En la entidad 40.0% de las mujeres casadas o unidas hablan lengua indígena; de ellas, 39.9% fueron violentadas por su esposo o pareja a lo largo de su relación: 80.4% recibieron agresiones emocionales, 56.5% económicas, 53.9% físicas, 21.9% sexuales

- Mujeres casadas o unidas violentadas por su pareja, sólo 15.4% han denunciado los hechos; 84.6% no han acudido ante ninguna autoridad

porque piensan que la violencia no tuvo importancia (45.6%), por miedo (42.7%), por vergüenza (33.6%), porque no confían en las autoridades (19.8%).

- Según cifras de la **Subprocuraduría de delitos contra la mujer por razón de género, dependiente de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Oaxaca,** en denuncias por violencia intrafamiliar y violencia sexual y de acuerdo a las diferentes regiones del Estado de Oaxaca, se reporta lo siguiente:

  En el 2010, denuncias por Violencia intrafamiliar: En la Subprocuraduría de delitos contra la mujer por razón de género, se recepciona la mayoría de las denuncias, que en total fueron 883; por regiones se reportaron las siguientes cifras: Valles Centrales: 21, Cuenca: 208, Costa: 68, Mixteca: 113, Istmo: 161
  En el 2010 denuncias por violencia sexual recepcionadas en la Subprocuraduría de Delitos contra la Mujer por Razón de Género: 497 y registro por regiones: Valles Centrales: 19, Cuenca: 122, Costa: 52, Mixteca: 86, Istmo: 131.

  En el 2011: Violencia intrafamiliar: (HASTA AGOSTO 2011), denuncias iniciadas en la Subprocuraduría de Delitos contra la Mujer por Razón de Género: 480. Por regiones: Valles Centrales: 13, Cuenca: 154, Costa: 20, Mixteca: 73, Istmo: 137.
  En el 2011: Violencia sexual, denuncias iniciadas en la Subprocuraduría de Delitos contra la Mujer por Razón de Género: 272. Por regiones: Valles Centrales: 18, Cuenca: 98, Costa: 33, Mixteca: 68, Istmo: 85.

- De Enero del 2011 al 28 Noviembre del mismo año en la **Unidad de Atención a mujeres víctimas de violencia de Género del Instituto de la Mujer Oaxaqueña**, se han atendido un total de 1465 mujeres; hemos encontrado que los rangos de edad donde aumenta la violencia hacia las mujeres es de 20 a 39 años con un importante incremento en mujeres de 25 a 29 años de edad, han aumentado las asesorías de casos de mujeres que viven violencia en los ámbitos laboral, docente e institucional y también se han atendido a mujeres que provienen de comunidades indígenas, con una mayor prevalencia de mujeres que hablan lengua zapoteca, mixteca y mixe.

- A partir de Febrero del 2011 observamos que empezaron acudir mujeres a denunciar violencia de género en los ámbitos institucional docente y laboral; y también de acuerdo a la entrevista inicial que se hace en el área psicológica observamos un incremento en los tipos de violencia sexual económica y patrimonial.

- El nivel de escolaridad observamos que hay mayor porcentaje de mujeres que tienen el nivel secundaria, preparatoria y después primaria. El estado civil la gran mayoría el 50 por ciento son mujeres casadas y mujeres solteras o que viven en unión libre. De los tipos de violencia el 80 por ciento aproximadamente reportan vivir violencia psicológica, en segundo lugar la económica, física, sexual y patrimonial.

- Aun así, hemos recibido mujeres que viven violencia de todos los niveles y estratos socioeconómicos.

- Se han atendido mujeres que denuncian hostigamiento laboral por parte de sus jefes jerárquicos inmediatos y cuyas edades fluctúan de los 20 a los 35 años aproximadamente; se ha incrementado también las solicitudes de apoyo por hostigamiento vía internet, vía celular, videos de las relaciones de parejas en las páginas pornográficas.

- Se ha tenido que solicitar apoyo a organizaciones civiles del Distrito Federal que atienden casos de trata de personas. En total se han apoyado cuatro casos de trata de personas a nivel colaboración interinstitucional con el Centro de Apoyo a Victimas de Violencia Intrafamiliar (CAVVI), y la Subprocuraduría de Delitos contra la mujer por razón de género, dependiente de la Procuraduría General de Justicia del Estado.

- Se han tenido que solicitar medidas de restricción en diez casos por mes a través de los juzgados familiares de la ciudad, así como en diferentes localidades tales como, Miahuatlán, Tlahuitoltepec, Coixtlahuaca.

- Se ha tenido que implementar la realización de peritajes en el ámbito familiar en situaciones de divorcios necesarios, en guardas custodias, separación de cónyuges, que den mayor información a jueces, juezas, a través de perfiles psicológicos de hombres que ejercen violencia, o hijas e hijos de usuarias que pueden estar siendo coercionados, manipulados por alguno de los progenitores. Y de esta manera coadyuvar en decisiones justas y humanizadas en beneficio de mujeres e infantes.

- A través de las audiencias públicas del gobernador se han recepcionado casos de violencia de género, en donde las instancias gubernamentales de procuración de justicia han demorado su actuar en diferentes casos de mujeres, y de manera coordinada la dirección general del Instituto de la Mujer Oaxaqueña, incide a través de la coordinación de la Unidad, para el seguimiento puntual en la resolución de casos, donde observamos violencia institucional.

- En relación a los hombres que ejercen violencia son personas que trabajan en diferentes empleos, desde los que no tienen un trabajo a nivel institucional, y lo hacen por su propia cuenta hasta empleados de gobierno, policías de las diferentes corporaciones del estado: agentes estatales de investigación(policías ministeriales), policías de seguridad pública, seguidos de otras corporaciones privadas y hombres que trabajan en el ejercito, de funcionarios de gobierno, quienes trabajan en la gubernatura, maestros, directivos del Instituto de Educación Pública del Estado de Oaxaca, Médicos, sobre todo médicos particulares y/o que trabajan en instituciones como el IMSS y el ISSSTE. Las edades fluctúan de los 20 a los 39 años. En este sentido se ha

establecido mayores medidas de seguridad para las esposas e infantes afectados.

- En cuanto a la atención que se brinda en la unidad a infantes, la gran mayoría viven violencia intrafamiliar por parte de su padre. Se están atendiendo también casos de violencia sexual en escuelas públicas con mayor frecuencia de niñas en edades de 8 a 12 años; en el ámbito familiar estamos atendiendo casos de niños y niñas que viven violencia familiar por parte de sus padres de edades de 3 a 6 años de edad aproximadamente.

- Violencia sexual infantil en el ámbito familiar, siendo el delito de mayor incidencia el de abuso sexual infantil, seguido de la violación.

- Se están recibiendo solicitudes de apoyo a niños y niñas que viven ***bullying*** en escuelas públicas de nivel primaria, cuyas edades aproximadas son de 8 a 12 años, no hay predominio de ningún sexo.

JUSTIFICACION DEL MODELO DE ATENCION

La violencia contra las mujeres es un fenómeno complejo, que tiene origen en la construcción social de los roles de género, se manifiesta en formas muy diversas y se acepta como natural; lo cual puede favorecer que las mujeres, niñas y niños vivan múltiples formas de maltrato sin ser conscientes de ello ni del impacto que esta situación tiene en su cuerpo y sus emociones. En este sentido la tarea permanente del modelo es una atención integral que atienda las necesidades apremiantes para el apoyo y empoderamiento de las mujeres, niños y niñas.

El modelo operable para la unidad de atención a mujeres víctimas de violencia de género, debe desarrollarse bajo la perspectiva de género y un enfoque humanista y de respeto de los derechos humanos de las mujeres, niñas y niños. Debe ser multidisciplinario y multicultural.

Debido a la realidad actual de la violencia hacia las mujeres, niñas y niños como un problema de salud, de acceso a la justicia, y que afecta a toda la sociedad, se debe trabajar de manera coordinada, e institucionalmente como una red de servicios complementarios, con el mismo enfoque, que reduzca los efectos de la victimización.

La violencia contra las mujeres es estructurante del orden social y por tanto presentará resistencia al cambio en todos los ámbitos y niveles.

El problema de resistencia al cambio no radica exclusivamente en la interacción víctima-victimario.

Radica también en la interacción servidor, servidora pública-víctima, su mirada y valoración de la problemática y los recursos existentes para apoyar los procesos de las mujeres para protegerse de la violencia y para modificar su condición de vida (empoderamiento).

En la cotidianeidad de su funcionamiento los-las servidoras públicas del Estado que esperan que las mujeres, niñas y niños se sometan al mandato y jerarquía masculina.

Los encargados, encargadas de la aplicación de la ley y otras-otros profesionales dentro del sistema se adjudican el derecho de juzgar el comportamiento y las actividades de las mujeres.
Aunado a ello, existen otros factores que actúan como fallas estructurales:

- Falta de reglamentación en la atención, ausencia de un modelo único de atención de la violencia de género, falta de procedimientos claros.
- Poco personal y el existente con ausencia de conocimientos en perspectiva de género
- Subjetividad de servidores, servidoras públicos en la atención
- Sobrecarga de trabajo y falta de personal
- Insuficiente distribución de recursos para la atención
- Falta de programas continuos de capacitación
- Ausencia de políticas públicas con perspectiva de género en todos los niveles de gobierno
- Ausencia de un fondo gubernamental que atienda las emergencias, con recursos humanos, materiales, en víctimas de violencia, tales como: mayor personal que recepcione denuncias, personal de investigación, jueces, juezas sensibles, que otorguen medidas de protección a víctimas, un fondo económico cuando las víctimas abandonan sus hogares, un fondo económico de gastos médicos, un fondo económico en caso de desempleo
- Ausencia de espacios de contención para el personal que atiende la violencia
- Desconocimiento de la legislación existente y los tratados internacionales

A pesar de ser un modelo de atención para la Unidad, como Instituto de la Mujer Oaxaqueña, queremos sentar las bases para generar un modelo único de atención interinstitucional, esto debido a que en este año de experiencia en la Unidad hemos podido observar los obstáculos a los que se enfrentan las mujeres en las diferentes instancias que se ven involucradas en la atención.

Otra de las características fundamentales de esta propuesta de modelo es que sea de atención integral, es decir, que las profesionistas involucradas en la atención a usuarias, niñas y niños, estén presentes todas desde la primera entrevista, con el objetivo de evitar que las mujeres, niñas y niños narren a cada profesionista la problemática por la que acuden.

Cada persona victima de la violencia puede vivirlo de manera diferente, por eso es importante que las profesionistas que atienden conozcan toda la dinámica de ocurrencia, con el objetivo de elaborar un cuidadoso diagnóstico psicológico a efecto de conocer el significado y las secuelas de la violencia, físicas, psicosomáticas, sociales, que alteran la capacidad de autodefensa y auto cuidado de las personas.

La atención integral que se brinde a quienes la solicitan debe ser en todo momento dentro de un marco de respeto a la dignidad y derechos humanos de las mujeres, con el objetivo de empoderar a las víctimas para que tomen sus propias decisiones, y en la medida de lo posible, retomen su proyecto de vida.

Dicho modelo debe considerar que existen acciones, programas, políticas públicas, acciones afirmativas de corto, mediano y largo plazo.

La atención brindada a las mujeres que viven violencia de género debe guiarse por los siguientes lineamientos:

1. ***Atención integral:*** que tome en cuenta las necesidades y situación psicológica, jurídica, laboral, medica de seguridad , económica y patrimonial

2. ***Efectividad:*** se implementa en medidas que garanticen el acceso a los servicios y el efectivo ejercicio de sus derechos

3. ***Legalidad:*** estricto apego al orden jurídico, sin menoscabo de respetar los derechos humanos de las mujeres niños y niñas

4. ***Uniformidad:*** las dependencias deberán coordinarse para asegurar la uniformidad, la calidad y seguimiento de los casos, elaborando protocolos de atención psicológica, jurídica y médica.

5. ***Auxilio oportuno:*** apoyo inmediato y eficaz a mujeres en situación de riesgo a sus hijos e hijas

6. ***Respeto a los derechos humanos de las mujeres niños y niñas:*** no omitir o realizar acciones desde las dependencias que menoscaben los derechos humanos de las mujeres.

Es necesario incorporar las argumentaciones de derechos humanos de las mujeres, particularmente de la convención de Belén Do Para, CEDAW, estándares internacionales de derechos humanos y de las resoluciones del sistema interamericano de derechos humanos en la fundamentación y motivación de las resoluciones de jueces y fiscales.

OBJETIVO GENERAL:

Realizar un modelo de atención integral para las Mujeres, niños y niñas y familiares, víctimas de violencia de género, mediante prestaciones de servicio coordinados intra e interinstitucionalmente que contenga el estado de crisis a fin de que puedan superar o enfrentar las alteraciones emocionales de la victimización, mediante la evaluación de su estado de salud emocional, y generar las condiciones para su recuperación y rehabilitación en el menor tiempo posible y de manera favorable y acciones de seguimiento que generen herramientas para su empoderamiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Dotar de un marco conceptual y de atención unificado a las y los profesionales que integran la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Instituto de la Mujer Oaxaqueña.

2. Promover el más alto compromiso con la función social encomendada, que se traduzca en una conducta congruente con los derechos de igualdad de las mujeres.
3. Brindar a las mujeres víctimas del fenómeno, a sus hijas e hijos, una respuesta multidisciplinaria libre de mitos y prejuicios, basada en el género por parte de las áreas psicológica, jurídica, de servicio lúdico, telefónico de emergencia y servicio en línea, casa de emergencia y área de psicología infantil
4. Salvaguardar la integridad e identidad de las mujeres víctimas de violencia de género, así como de sus hijas e hijos.
5. Fortalecer las capacidades de las mujeres en situación de violencia para tomar sus propias decisiones.
6. Conducir la recuperación de las mujeres víctimas de violencia y favorecer la construcción de un nuevo proyecto de vida, basado en el respeto de sus derechos humanos. 1 Artículo 52 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL

El marco internacional en materia de atención, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), adoptada en 1994, y ratificada por México en 1998, insta a los Estados parte a crear servicios específicos para la atención de la violencia contra las mujeres, específicamente exhorta en su Artículo 8 a "suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea el caso, y cuidado y custodia de los menores afectados".

Convención sobre la Eliminación de todas Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), Los Estados parte establecieron en esta Convención y de forma explícita que:

La Discriminación contra la mujer viola los principios de igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana. La máxima participación de la Mujer en todas las esferas, en igualdad de condiciones con el hombre, es indispensable para el desarrollo pleno y completo de un país. Urge modificar los papeles tradicionales de mujeres y hombres en la sociedad y en la familia con el fin de erradicar prácticas discriminatorias.

En la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém Do Pará), se establece que la violencia contra las mujeres constituye una violación a sus derechos humanos y libertades fundamentales, y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres.

Para efectos de esta Convención debe entenderse como *violencia contra la mujer, cualquier acción o conducta basada en su género, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico*. Los resultados más visibles de la aplicación de esta Convención en México en el ámbito de la atención, se reflejan en la

promulgación de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, en el Distrito Federal, a partir de la cual otros Estados empiezan a elaborar leyes específicas en la materia.

Los Protocolos de Actuación encuentran sustento en los artículos 1°, 4° y 20 constitucional; el artículo 12 de la Constitución Política del Estado de Oaxaca; la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; el Código Penal y Procesal Penal del Estado de Oaxaca; el Código Civil y de Procedimientos Civiles del Estado de Oaxaca; la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Oaxaca y el artículo 3°, fracción XVI Y XVII, del decreto de creación del Instituto de la Mujer Oaxaqueña.

En cuanto a los Derechos de las mujeres reconocidos en el ámbito internacional, nacional y estatal se establece los siguiente:

La Convención Interamericana para Prevenir, Erradicar y Sancionar la Violencia contra las Mujeres establece:

a) El derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.
b) El derecho a la libertad y a la seguridad personal.
c) El derecho a no ser sometidas a torturas.
d) El derecho a igual protección ante la ley y de la ley.
e) El derecho a un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes que la ampare contra los actos que violen sus derechos.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:
a) La igualdad jurídica entre las mujeres y los hombres.
b) La no discriminación.
c) El respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos.

En Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca:
a) El derecho a una vida libre de violencia de género, lo mismo en el ámbito público que en el privado.

Sobre la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia:

a) La protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades.
b) El derecho a recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención.
c) La asesoría jurídica gratuita y expedita.
d) El servicio médico y psicológico.
e) El traslado a un refugio, mientras lo necesite.
f) Una educación libre de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales y culturales que se basen en conceptos de inferioridad o subordinación

En este tenor, el establecimiento de un marco conceptual homogéneo sobre la violencia y la implementación de protocolos comunes de intervención da paso a la conformación del MODELO DE ATENCION DE MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO

Las dimensiones que integran dicho modelo se interrelacionan y crean espacios de encuentro de categorías de la realidad en el cual se sostiene y refuerza la violencia contra las mujeres, permitiendo una mejor comprensión del fenómeno y los procesos de atención. Las acciones que componen el Modelo describen de manera específica los procedimientos de actuación para la atención a mujeres víctimas de violencia de género en la Unidad de Atención.

La formulación y aplicación de acciones deben desarrollarse a partir del conocimiento completo de la problemática, pues su finalidad será no sólo resolver un caso aislado o particular, sino también desarticular los mitos y creencias que naturalizan la violencia de género contra las mujeres. Al respecto, cabe señalar también que ningún modelo de actuación resolverá esta problemática si no existe compromiso, responsabilidad y profesionalismo por parte de quienes establecen la atención y acompañamiento con las víctimas de violencia de género. La armonización de leyes en donde se consulte a la sociedad civil y las y los profesionales que atienden directamente a víctimas, que se contemplen medidas de seguridad para las víctimas, y acciones de reeducación para hombres que ejercen la violencia, además de los espacios de atención de los mismos.

La tarea de las y los profesionales responsables de la atención de las mujeres víctimas de violencia de género es fundamental para su comprensión y la instrumentación de acciones en contra de este fenómeno. Fenómeno que se ha convertido en un problema de salud pública, de seguridad ciudadana y de derechos humanos de la sociedad moderna.

Por esa razón, el Instituto de la Mujer Oaxaqueña pone hoy en sus manos un Modelo de Atención, el cual buscamos que se convierta en una guía institucional que homologue criterios de valoración, y atención psicológica, jurídica, económica y social de las mujeres víctimas, sus hijas e hijos, no sólo de la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Instituto de la Mujer Oaxaqueña, sino también de otras instituciones públicas y privadas, de no ser así se seguirán generando acciones de re victimización.

DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS GENERALES DEL SERVICIO

El Modelo de atención se regirá por los siguientes principios básicos de actuación, mismos que permean todas las acciones y procedimientos que lo estructuran:

- ***Reconocimiento a la veracidad de la palabra de la mujer:*** la palabra de la mujer habrá de ser reconocida como verdad desde el inicio de todo reclamo, denuncia o demanda de los servicios de atención ante cualquier manifestación de violencia psicológica, física, patrimonial, económica y o sexual.

- ***Respeto a la decisión y dignidad de la usuaria:*** quienes participan en la orientación, asesoría, terapia, y/o acompañamiento dentro de los servicios de atención, entre otros, deberán brindar las herramientas y mostrar las opciones necesarias y convenientes para que las mujeres,

niñas y niños víctimas de violencia, sean quienes tomen las decisiones sobre el camino a seguir, en pleno respeto de su capacidad decisoria como persona, en todo momento.

- ***No re victimización:*** Las mujeres niñas y niños que sufren violencia deberán ser atendidas en todo momento evitando que la victimización se multiplique al minimizar, tergiversar, nulificar, negar, no utilizar información sencilla o reiterar la explicación del reclamo original de la situación de violencia.

- ***Confidencialidad:*** La LGAMVLV estipula en su artículo 8 que los modelos de atención, prevención y sanción deben "garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos" para cumplir este mandato, es indispensable generar un ambiente de confianza entre la mujeres, niñas y niños y quienes se encargan de atenderlas, lo que solo se puede asegurar a través del manejo confidencial de sus datos personales.

- ***Incluyente / no discriminación:*** las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia serán atendidas por igual sin distinción por su condición de origen étnico o racial, edad, credo, nivel económico, nivel social, escolaridad, capacidades diferentes, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual, y de cualquier otra diferencia.

- ***Integralidad:*** La atención brindada está concebida como un todo sistémico, es decir que no consiste en la mera suma de los servicios a los que las mujeres pueden acceder, sino que asegura que para cada víctima de violencia, se determinaran los servicios y apoyos necesarios en función de su caso especifico y se ofrecerán en forma coordinada e integral.

- ***Perspectiva de género:*** Esta perspectiva parte del reconocimiento de que se vive en una sociedad patriarcal que establece estándares androcéntricos en las instituciones y estructuras sociales que colocan a la mujer, niñas y niños en una posición de inferioridad y subordinación, lo cual fomenta situaciones de discriminación y violencia.

- ***Debida diligencia:*** De acuerdo con las normas internacionales, este principio se refiere al acceso expedito, oportuno y efectivo a todos los recursos gubernamentales existentes para atender la violencia contra las mujeres. Contempla las medidas de prevención, investigación oportuna, acciones para la sanción y reparación de las violaciones a los derechos humanos, así como acciones para evitar la impunidad.

- ***Asociación entre Gobierno y organizaciones de la sociedad civil:*** Algunas organizaciones de la sociedad civil tienen amplia experiencia en la prestación efectiva de servicios a mujeres víctimas de violencia a través de apoyos en asesoría jurídica, psicológica y médica, así como en la provisión de lugares seguros para que puedan resguardarse en caso de situaciones de extrema violencia.

- ***Profesionalismo:*** Como una instancia que se encarga de ofrecer servicios a mujeres que han sido afectadas por situaciones de violencia, es indispensable que se observe en cada momento el principios de profesionalidad. Todo personal que labore en la Unidad de Atención, independientemente del área a la que estén suscritos debe actuar con seriedad, honradez, eficacia y pericia al utilizar sus capacidades y conocimientos en los servicios de atención que prestan a las mujeres.

- ***Sustentabilidad:*** Es la capacidad de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la satisfacción de las necesidades futuras, este principio hace referencia a la facultad de conservarse en el tiempo. Para incluir la sustentabilidad en las acciones gubernamentales se debe vigilar que estén diseñadas de la manera que logren prevalecer a pesar de las modificaciones en el ámbito político.

TIPOS DE ATENCION

- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Esta Modalidad de Atención es brindada a partir del contacto directo con las mujeres violentadas, niños y niñas quienes acuden personalmente a solicitar apoyo y/u orientación que les permita ser atendidas directamente a través de los servicios que se brindan en la Unidad, con la finalidad de atender sus necesidades inmediatas.

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIA INTERNET:** Atención brindada a las mujeres víctimas de violencia a partir de contacto telefónico a un número sin costo de llamadas, de cobertura estatal y/o municipal con personal especializado para proporcionar apoyo. Y vía internet. El propósito es que las mujeres víctimas de violencia tengan la seguridad de que desde cualquier lugar donde tengan acceso a una línea telefónica o internet pueden ser acompañadas y orientadas a partir de sus condiciones específicas. El personal encargado de este mecanismo de atención está capacitado de tal forma que la ayuda se acerque lo más rápido posible a las usuarias.

SERVICIOS QUE OFRECE:

Coordinación

- Área de primer contacto psicológico
- Seguimiento psicológico
- Peritación psicológica
- Apoyo jurídico
- Área de ludoteca
- Casa de emergencia
- Línea 01 800 8317656 y atención vía internet

CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN:

La Unidad de Atención a mujeres víctimas de violencia de género, del Instituto de la Mujer Oaxaqueña, brinda servicios a mujeres desde los 4 años en adelante, hijos hombres hasta los 14 años por el área de psicología infantil.
En el servicio de ludoteca son atendidas hijas e hijos de las usuarias atendidas, a partir de los 4 años de edad, en servicio de trabajo psicológico integral, sin embargo, se pueden recibir niños y niñas desde los 2 años si las usuarias tienen la necesidad de ser acompañadas por infantes de estas edades y se les brindan juegos adecuados a esas edades.
En el área de casa de Emergencia, mujeres con sus hijas e hijos, que estén en riesgo de violencia extrema por parte de sus parejas, ex parejas, o padres, durante 3-5 días, en cuanto se pueda dar alternativas de solución jurídica o disminuir situaciones de riesgo, y decidir su canalización a refugios locales o nacionales.
En servicio de 01800, todas las mujeres que soliciten apoyo de emergencia, en el área psicológica, jurídica y/o médica.

Todos éstos servicios se prestan a usuarias de la ciudad de Oaxaca y las ocho regiones del Estado, que acuden de manera presencial a la unidad o vía telefónica o internet.

De LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 22:00 HRS
SÁBADOS DE 8:00 AM A 20:00 HRS.

De manera coordinada se establece vinculación con otras instancias, como SSO, para el trabajo grupal con mujeres usuarias de la Unidad.
De manera coordinada se establecen enlaces en capacitación a otras instancias por medio del área de Capacitación del Instituto de la Mujer Oaxaqueña, tales como el IEEPO, y escuelas públicas en talleres de Abuso Sexual Infantil, así como de manera coordinada atender este tipo de problemáticas con la Subprocuraduría de Delitos contra la mujer por razón de género.

DESCRIPCION DE CADA ÁREA:

COORDINACIÓN:

- Área encargada de coordinar todos los servicios de la Unidad de Atención, y generar estrategias de intervención, monitoreo y seguimiento para que se cumplan el objetivo general y específicos de atención de todas y cada una de las áreas.
- Establecer vínculos con las titulares, los titulares de las instancias gubernamentales y de organizaciones civiles que atienden a mujeres, niñas y niños, hombres y poder realizar canalizaciones a las mismas.

Objetivos específicos:

- Generar procesos de vinculación claros con la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia de Género del Instituto de la Mujer Oaxaqueña, para el adecuado funcionamiento de la Unidad en cuanto a recursos humanos y materiales.
- Establecer estrategias de seguimiento y monitoreo para la adecuada atención de las mujeres, niñas y niños que acuden a la Unidad.
- Hacer un seguimiento de las necesidades de capacitación y de recursos materiales del personal de la Unidad.
- Generar procesos de vínculos directos con las titulares de las instancias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil para la adecuada atención de casos en común que se atiendan en la Unidad.
- Acudir a reuniones con otras instancias de atención de la violencia de género si así se requiere.
- Realizar informes por escrito en caso que así lo solicite la Dirección General del Instituto de la Mujer Oaxaqueña.
- Dar atención personalizada a usuarias que aún cuando hayan pasado por las áreas de atención, soliciten ser escuchadas por la Coordinación.
- Acompañamiento de manera presencial en casos de violencia de género que así lo requieran

Justificación:

Se necesita está área que supervise el trabajo del personal de la Unidad para que se cumpla el objetivo de la Atención con perspectiva de género y enfoque humanizado de las mujeres, niñas y niños que acuden a la misma, a través de la observación directa de las intervenciones de las profesionales y en el trato directo de las usuarias que así lo soliciten.
Ser el enlace con todas las áreas para la adecuada y pronta búsqueda de alternativas y evitar la re victimización de las mujeres, niñas y niños, solicitantes de los servicios de la Unidad.
Además de establecer un enlace cordial y directo con las titulares de instancias que atienden la violencia de género y organizaciones de la sociedad civil.

Perfil del puesto:

Podrá ser cualquier profesionista del sexo mujer, que conozca y domine la perspectiva de género, el enfoque humanista, conocimiento de la teoría feminista y que tenga habilidades para establecer vínculos de manera intrainstitucional, con experiencia en atención y resolución de casos de violencia de género en mujeres, niñas y niños.
Trato empático con el personal de la Unidad y con las solicitantes de los servicios de la Unidad.
Tener disponibilidad de tiempo.

Funciones y responsabilidades:

Supervisión del adecuado trato hacia las mujeres, niñas y niños solicitantes de los servicios de la Unidad de Atención a mujeres víctimas de violencia de Género
Supervisión de la adecuada canalización de casos y su resolución y seguimiento en otras instancias de gobierno y organizaciones de la sociedad civil
Estar pendiente de las necesidades de capacitación del personal así como las necesidades de recursos materiales y de terapia de contención para evitar los efectos de la atención de casos de violencia de género de manera continua.

AREA DE PRIMER CONTACTO PSICOLÓGICO:

Es el área, que anterior a éste modelo de atención, era atendido por una trabajadora social. Actualmente a cargo de psicólogas capacitadas en perspectiva de género e intervención en crisis, con enfoque humanista sensibles, quienes se encargan de conducir la entrevista, presentarse y presentar a las abogadas que intervienen, informar los objetivos del área, las características del servicio, intervenir si la solicitante entra en crisis emocional, otorgar información adecuada, clara y puntual durante todo momento.
Esta área es la encargada de mediante los criterios de inclusión y exclusión de la Unidad de Atención, realizar canalización externa a mujeres que serán atendidas en otras instancias y gobierno y no gubernamentales, tales como:

- Mujeres que no viven violencia de género y acuden por otras problemáticas
- Mujeres que ejercen la violencia
- Mujeres que requieren apoyo psiquiátrico, por trastornos de personalidad: depresión, ideas suicidas, trastornos de alimentación, adicciones, entre otras.
- Procesos psicológicos que requieran tratamiento largos

La entrevista tiene una duración de una hora a una hora y media aproximadamente.

En nuestro modelo brindamos atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género que les dé posibilidades de obtener herramientas a nivel personal y familiar, atendiendo las necesidades apremiantes de las usuarias a través de diversas acciones desde la primera entrevista, dichas acciones son las siguientes:

-Tribuna libre
-Escucha empática
-Auxilios psicológicos de primer orden
-Desmitificación de la violencia
-Identificación de situaciones de riesgo de la usuaria e hijas e hijos
-Identificación de la redografía (redes de apoyo)
-Referencia a instancias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil
-Información legal tipo familiar y/o penal, civil
-Identificación de la red de servicios de atención en violencia y su canalización a refugios locales, nacionales

-Resolución de necesidades de las usuarias, sus hijos e hijas
-Cierre de la primera entrevista y canalización a los diferentes servicios de la Unidad de Atención
* Coordinación
* Seguimiento psicológico
* Apoyo y acompañamiento jurídico
* Apoyo de psicología infantil
* Casa de emergencia
* Ludoteca
* Vinculación y gestoría de empleos se requiere crear puesto que la gran mayoría de mujeres que acuden a atención, han tenido que salir de sus casas, pues existen vacíos legales que no brindan medidas de protección eficaces y salen sin documentos de identificación, tales como: credenciales de elector, actas de nacimiento, actas de matrimonio, porque muchas víctimas creen que sus parejas o esposos van a cambiar y no realizan planes de seguridad, y se quedan muchas de las veces sin dinero y con la falsa creencia de no tener capacidades para ser autónomas económicamente.

Todas éstas acciones de la primera entrevista son con la finalidad de dar a las usuarias alternativas de solución, en la cual también está presente siempre una abogada, que a su vez, pueda observar las entrevistas realizadas y conducidas por psicólogas capacitadas en intervención en crisis, con el objetivo de sensibilizarse en la dinámica de ocurrencia de la violencia de género y que no se revictimice a las mujeres, niñas y niños con más preguntas, y puedan comprender el por qué algunas mujeres no denuncian penalmente a sus esposos, parejas, ex parejas, novios, o familiares, etc.

La información es recolectada posteriormente de manera empática y respetuosa por la psicóloga, quien seguirá siendo la encargada de conducir la entrevista, hasta el final, en donde además se realizan devoluciones a las usuarias para dejar mayor información de la dinámica de ocurrencia de la violencia de género.
Se pudo observar a lo largo de varios meses de trabajo que la entrevista conducida por una psicóloga nos ha permitido la mayor sensibilización de las mujeres, niñas y niños, para poder regresar a apoyo psicológico de seguimiento tanto en adultas como infantes. Además de ser ella la encargada de identificar todos los aspectos de las necesidades y poder actuar y canalizar con prontitud. A lo largo de la sesión se recolecta toda la información necesaria que será transcrita en el expediente de primer contacto y en el rubro de situación encontrada, la psicóloga podrá verter toda la información de la entrevista para que posteriormente una psicóloga dé seguimiento al trabajo psicológico de esa persona.

Esta área es fundamental porque se habla de los mitos alrededor de la violencia de género en donde se da información adecuada con perspectiva de género a las usuarias para darles herramientas personales y que puedan identificar situaciones de los porqués no han podido salir de la violencia hasta este momento.

Se encarga también de evaluar la situación de riesgo de las mujeres sus hijas e hijos; investiga redes de apoyo de la usuaria y en determinado momento poder ser canalizada a la casa de emergencia o al refugio municipal y al refugio de Juchitán, o refugios en otros Estados de la República si se tratase de casos de violencia extrema o de Trata de Personas, redes de pornografía infantil.

Además de realizar un plan preventivo de seguridad de la usuaria en caso de que no acepte las alternativas de resguardo de su integridad.

Esta área canaliza de manera interna al área de psicología de seguimiento, área jurídica, casa de emergencia, psicología infantil, ludoteca, y área laboral de manera interna. Se han solucionado las necesidades de empleo con empresarios, empresarias comprometidas con las mujeres, sin embargo, es necesario establecer vinculación con la Bolsa de Trabajo, Servicio Estatal de Empleo, Coparmex, etc, para lo cual se tiene que crear el área de vinculación y gestoría en la Unidad. Debido a que muchas mujeres, continúan en sus trabajos, pero hasta ahí siguen siendo violentadas por sus esposos, parejas, ex parejas, o en ocasiones son obligadas a dejar de laborar, hemos observado que es necesario y urgente establecer trabajos de colaboración interinstitucional con el objetivo de generar acciones tendientes a resolver de manera adecuada y oportuna las necesidades de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia de género y evitar la re victimización y/o violencia institucional.

De manera externa canaliza hacia las diversas instancias que atienden la violencia de género: subprocuraduría de delitos contra la mujer por razón de género, subprocuraduría de atención a víctimas de la procuraduría general de justicia del Estado, Justicia restaurativa de la procuraduría general de justicia del Estado, procuraduría DIF, defensoría de los derechos del pueblo, servicios de salud en el estado(CEPAVI, centros de salud) procuraduría de la defensa del indígena , organizaciones de la sociedad civil y profesionales de la salud mental particulares.
Es el área encargada de elaborar hojas de referencia a las otras instancias y en determinado momento ser el enlace desde la Unidad.

Objetivos específicos:

1. Contener el estado de crisis
2. Hacer un diagnóstico breve de las necesidades inmediatas de las mujeres, sus hijos e hijas para salvaguardar su integridad física y/o emocional
3. Dar información sobre el ciclo de la violencia, desmitificando de acuerdo a la perspectiva de genero
4. Evaluar la situación de riesgo de las mujeres hijas e hijos
5. Investigar la redografía de las usuarias sus hijas e hijos
6. Evaluar el grado de violencia que ejerce la pareja
7. Evaluar los intentos de suicidio y otros trastornos de personalidad para canalizarlos a otras instancias de manera oportuna

8. Evaluar los apoyos inter institucionales que serán brindados a la usuaria, sus hijos e hijas y familiares
9. Evaluar la necesidad de trabajo para ser canalizada

Justificación:

Debido a la importancia del área primer contacto, se hace necesario la intervención de psicólogas, no como actualmente se hace de acuerdo al modelo de atención anterior, en donde atienden trabajadoras sociales; puesto que consideramos que esta área es fundamental para el reconocimiento por parte de las usuarias de la violencia, los tipos de violencia, los ámbitos de la violencia, los mitos alrededor de la misma, y la sensibilización para que las mujeres que acuden a la unidad decidan involucrarse en un proceso psicológico para re aprender a como relacionarse de manera diferente afectivamente con sus hijas e hijos y que no repitan nuevamente círculos de violencia.

Perfil del puesto:

Se requieren psicólogas con conocimiento de la perspectiva de género y enfoque humanista y con disponibilidad, sensibilización, trabajo en equipo, inter y multidisciplinario, capacidad de intervención en crisis, conocimiento de la teoría feminista, principios éticos, conocimiento de las instancias que atienden la violencia sus funciones y atribuciones, para la atención de los casos que se atienden en la unidad

Funciones y responsabilidades:

Es función del área de primer contacto atender a todas las usuarias que acuden a la unidad, sin discriminación con sensibilidad independientemente de que se trate de un caso de violencia de género; elaborar expedientes del área de primer contacto psicológico, con la responsabilidad de canalizar a las usuarias a los diferentes servicios que proporciona la unidad y coordinarse con recepción para la atención de las mismas en su seguimiento psicológico y jurídico.
Hacer las canalizaciones correspondientes a las instancias de atención necesarias en cada caso.
Realizar informes mensuales, trimestrales, finales de los primeros contactos atendidos.
Mantener ordenada el área de primer contacto, ordenar con números progresivos los expedientes en sus carpetas
Solicitar oportunamente materiales utilizados en el área y realizar uso adecuado de la computadora y avisar oportunamente para su mantenimiento

Estrategia de intervención:

La intervención que se proporciona es intervención en crisis con perspectiva de género de 40 minutos a 1 hora aproximadamente por cada usuaria.

Criterios de atención:

Se atenderán a todos los casos que lleguen a la unidad y serán canalizados al resto de las áreas siempre y cuando se identifiquen situaciones de violencia de género y los que no, serán canalizados a otras instancias y organizaciones de la sociedad civil. Solo se atenderán procesos psicológicos de intervención en crisis, violencia que requiere de procesos psicológicos prolongados serán canalizados a otras instancias, si es que se logra detectar que actualmente no existe un estado de crisis emocional en la persona. No atendemos mujeres que ejerzan violencia, serán canalizadas a otras instancias, no atendemos hijos hombres mayores de 14 años. No atendemos a los hombres que ejercen violencia, son referidos a la Secretaría de Salud del Estado y organizaciones de la Sociedad Civil.

Vinculación con otras áreas:

Área encargada de vincularse a través de recepción con el resto de las áreas de la unidad. Y vincularse con instancias gubernamentales y no gubernamentales.

Monitoreo supervisión y seguimiento:

Para evaluar y supervisar la atención que está proporcionando el área de primer contacto psicológico: la jefatura del departamento de psicología y la coordinación han establecido al azar sesiones de primer contacto para evaluar los que se está haciendo en dicha área y complementar la información en ese mismo momento que no haya sido proporcionada por la psicóloga o el área jurídica que intervengan de manera multidisciplinaria.
Posteriormente al término de la sesión de manera personal a cada profesionista se le indica sus aciertos y sus errores en cada caso.
Se hace revisión periódica de la elaboración de expedientes de primer contacto, para complementar información de los mismos en caso necesario por la Jefatura de Psicología, dependiente de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia de Género del Instituto.

Criterios para definir tiempos de permanencia conclusión de procesos y egresos:

Se realiza de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

Sistematización:

Esta se realiza a través de formatos de primer contacto, en donde se obtienen datos de todas las usuarias sus hijas e hijos y estos están diseñados para evaluar la situación de violencia que vive cada una de ellas.

AREA DE SEGUIMIENTO PSICOLOGICO:

Las psicólogas establecen un plan de seguimiento de apoyo psicoterapéutico, protocolizado en un total de doce a quince sesiones, con una duración de una hora cada sesión, en las cuales el objetivo es dar contención,

acompañamiento y empoderamiento a las mujeres que requieren este servicio.

El enfoque psicológico con el que se abordan los casos es humanista con perspectiva de género, especialización en la atención a mujeres en situación de violencia de género, en el cual se utilizan técnicas psicoterapéuticas que permiten realizar el abordaje para la estabilización del área emocional de manera consistente y rápida, previa lectura del expediente de primer contacto, el cual cuenta con toda la información necesaria para elaborar un plan de trabajo específico para esa usuaria, aunque se cuenta con un plan de trabajo psicoterapéutico, el impacto emocional y sus secuelas pueden ser diferentes para cada mujer.
Se tiene que elaborar un cuidadoso diagnóstico a fin de evaluar el significado que esta mujer le asigna al evento, si existe una predisposición a desarrollar trastorno por estrés postraumático, síndrome de la mujer maltratada u otros trastornos.
Identificar los mecanismos de autodefensa de las usuarias que aparecen para mantener "controlados" emocionalmente el dolor y el sufrimiento, y que de otra forma harían intolerable la experiencia de violencia, cuyos mecanismos de defensa, a veces pueden no ser claros para otras áreas como la jurídica, y no se pueda comprender el por qué algunas víctimas regresan con quienes las violentan, no denuncian u otorgan el perdón.
Durante el proceso psicológico es fundamental trabajar con la expresión de sentimientos, debido a que el miedo en las mujeres que viven violencia de género está presente incluso a lo largo del seguimiento psicológico, y su no expresión puede generar retroceso psicológico, confusión, alterar la toma de decisiones, los mecanismos de autodefensa, etc.
Durante el proceso psicológico se emplean diferentes técnicas de intervención psicológica que coadyuven a la recuperación y rehabilitación en el menor tiempo posible y de manera favorable.

Debido a que las mujeres sobrevivientes de violencia en la mayoría de los casos requerirían sanar su historia de vida al terminar el proceso psicoterapéutico de primer orden brindado en la unidad se sensibilizará a la usuaria para continuar en un proceso psicológico largo, externamente, para lo cual se le brindara las alternativas de personal especializado en el tema para continuar su proceso de sanación emocional.

Se realizan de dos a tres sesiones de seguimiento posterior a las doce o quince sesiones para corroborar el avance psicoterapéutico de las mujeres, en relación a sanar su proceso de vida y empoderamiento.

Objetivos específicos:

- Contener y estabilizar emocionalmente
- Intervenir en crisis
- Acompañar y fortalecer sus decisiones respecto a los procesos legales
- Diagnosticar el grado de afectación emocional (síndrome de la mujer maltratada, estrés postraumático, transtorno de ansiedad, depresión)
- Propiciar el reconocimiento y modificar mitos y creencias acerca de la violencia de género

- Identificar roles y estereotipos como una forma de desigualdad entre los géneros
- Dar a conocer el ciclo de la violencia para identificar con ejemplos claros el mecanismo de producción de violencia y su naturalización
- Fortalecer la autoestima
- Expresar de manera adecuada los sentimientos
- Ayudar a crear estrategias para la solución de problemas
- Favorecer la comunicación asertiva
  Fortalecer el l empoderamiento en las mujeres
  Coadyuvar a la toma de decisiones
- Reconocimiento a nuevas formas de relaciones interpersonales
- Establecer un nuevo proyecto de vida
- Establecer metas a corto, mediano y largo plazo
- Brindar herramientas que le permitan identificar la violencia en nuevas relaciones afectivas

Justificación:
Las y los especialistas sostienen que cuando una mujer está en una situación de violencia sostenida, puede causarles efectos psicológicos como puede ser el síndrome de la mujer maltratada, de indefensión aprendida, de Estocolmo, depresión, estrés postraumático, ansiedad etc., por ello es importante contar con el apoyo de especialistas en el tema que puedan brindar una asistencia especializada a las mujeres, niños y niñas.

Así mismo se ha encontrado que por sí mismas no pueden romper con el círculo de la violencia, necesita un apoyo exterior de la familia, para aprender a auto cuidarse, recuperar su autoestima, verse capaces de enfrentar el maltrato de que es objeto y que puede ponerle fin, poder trabajar con el sentimiento de culpa internalizado como resultado de la exposición constante de la violencia. La terapia le permitirá expresar sus sentimientos y ver validadas sus percepciones, ayudando a rescatar aquellas partes de sí misma a las que se ha renunciado en aras de mantener una relación.

Por lo anterior es necesario contar con un área de psicológica que brinde el apoyo a las mujeres y le apoye a romper con el círculo de la violencia y pueda iniciar un proyecto de vida con herramientas que le permitan identificar situaciones donde pueda ser víctima de violencia y logre poner un alto lo antes posible.

Perfil del puesto:

Se requieren psicólogas, mujeres, con conocimiento de la perspectiva de género y enfoque humanista y con disponibilidad, sensibilización, trabajo en equipo inter y multidisciplinario, capacidad de intervención en crisis, principios éticos, conocimiento de la teoría feminista, conocimiento de las instancias que atienden la violencia sus funciones y atribuciones, para la atención de los casos que se atienden en la unidad.

Funciones y responsabilidades:

Es función del área de psicología brindar atención psicológica de forma humanizada y sensibilizada, elaborar los reportes psicológicos diariamente de cada una de las mujeres atendidas, elaborar y entrega de informes mensuales ante PAIMEF así como los trimestrales, mantener actualizados los expedientes de las usuarias, asistir a las reuniones semanales para realizar estudios de casos, al concluir las sesiones y en caso de ser necesario realizar y elaborar la canalización de la mujer.

Estrategia de intervención:

Se realiza intervención en crisis, con sesiones semanales de 45 minutos a una hora, y 3 sesiones de seguimiento. En un total de 12 sesiones más las de seguimiento

Monitoreo supervisión y seguimiento:

Se realiza supervisión de casos por medio del Departamento Psicológico, evaluación de sesiones impresas de cada usuaria.
Estudio de casos en sesiones grupales con el resto del personal de psicología.

Criterios para definir tiempos de permanencia:

Dependiendo de la evaluación conjunta que se realice con la Jefatura del Departamento de Psicología, si se determina que es necesario replantearse un nuevo proyecto de trabajo terapéutico, porque se incrementó la violencia por parte de la persona que la ejerce y se observa retroceso en el avance terapéutico, porque se estén realizando diligencias judiciales y genere mayor desestabilización emocional, porque se haya vivido violencia institucional de otra instancia, porque los procesos judiciales se prolonguen, porque se juzgue o cuestiones las decisiones de las usuarias por otras áreas o instancias.
Por todos los aspectos que pueden generan un replanteamiento del plan terapéutico.

Conclusión de progresos y egresos:

Cuando se pueda identificar que las usuarias han generado herramientas personales, familiares, sociales, económicas de empoderamiento que le faciliten identificar nuevas situaciones de violencia y puedan ponerles un alto de manera pronta y que no les genere consecuencias físicas, emocionales, etc.

Sistematización:

Se realizan a través de la elaboración del expediente psicológico de cada usuaria, en cada sesión psicológica semanal, sus avances y/o retrocesos

AREA PSICOLÓGICA DE PERITACIÓN

Se ha creado con psicólogas de las otras áreas de atención de la Unidad debido a que en la Unidad de Atención a Mujeres víctimas de violencia de

género estamos dando atención integral, se están realizando peritajes psicológicos que enriquezcan y complementen las demandas de las usuarias, por lo cual es necesario realizar pruebas y escalas psicológicas, ya que estamos atendiendo casos de violencia intrafamiliar en el área de demandas familiares (juzgados familiares) para poder determinar a través de ellas las secuelas emocionales que puedan encontrarse en tales casos.

Además de que en problemáticas de violencia atendemos casos de pérdidas de patria potestad, guardas custodias y se tiene que valorar el perfil de personalidad de padres y madres. Aunado a ello se realizan también peritajes para valorar la personalidad de los hombres que ejercen violencia en las usuarias que también coadyuve a las citadas demandas, en casos de divorcios necesarios y que sea más claro para jueces y juezas la toma de decisiones.

ATENCION JURIDICA

Este servicio es atendido por licenciadas en derecho, con capacitación en materia penal y familiar, perspectiva de género y atención humanizada. Brindan asesoría jurídica, acompañamiento, inicio y seguimiento de procesos judiciales y familiares.

Son las acciones que realizan profesionales del derecho, que se ofrecen y brindan a la víctima de violencia, para hacerle saber sus derechos, las características de los procesos judiciales, y las opciones legales, a través de la orientación, información, asesoría, acompañamiento y representación de la víctima, en las áreas del derecho que se estimen pertinentes tales como: penal, civil, laboral, entre otras.

Este tipo de atención incorpora el asesoramiento y acompañamiento de las mujeres víctimas de violencia en las diligencias judiciales y, en su caso, la representación jurídica de las mujeres que han visto trasgredidos sus derechos a través de conductas violentas tipificadas en el fuero local o federal, a efecto de garantizar la restitución de dichos derechos, las reglas del debido proceso y la subvención de los gastos derivados de los juicios.

La atención jurídica tiene como prioridad promover el acceso a la justicia, salvaguardando la seguridad y derechos de las mujeres usuarias y sus hijas e hijos de posibles agresiones o violencias de su agresor, y brindar información de los alcances y límites que tienen las medidas jurídicas para mejorar su situación actual y promover el resarcimiento del daño.
Esta área está en permanente contacto con las psicólogas de la Unidad y con las instancias de canalización externa.
Es un área fundamental que está incorporando las herramientas jurídicas locales, nacionales, internacionales, jurisprudencias para garantizar en derecho al acceso a la justicia de las mujeres, sus hijas e hijos.
Se han realizado solicitudes de medidas de protección para las víctimas, las cuales han sido otorgadas en su totalidad por jueces y juezas. Al igual que

mediante comparecencias espontáneas en juzgados familiares, se han podido recuperar en el año 2011, 25 infantes.

Objetivos específicos:

- Asesorar legalmente y acompañamiento en la toma de decisiones de las usuarias en las áreas penal, civil, familiar
- Elaborar demandas de divorcio, pensión alimenticia, guardia y custodia, separación de cónyuges, recuperación de menores, depósito de personas, petición de medidas precautorias
- Acompañar en procesos jurídicos como audiencias de carácter familiar, presentación de menores, desahogo de pruebas, alegatos
- Canalizar y acompañar en presentación de denuncias y querellas
- Dar seguimiento en la integración de la averiguación previa
- Acompañar en la presentación, intervención y aportación de pruebas en los casos de denuncias a usuarias
- Solicitar los peritajes en demandas de divorcios, guardia y custodia de menores, pérdida de la patria potestad y acompañamiento permanente a las psicólogas que elaboran los peritajes
- Canalizar a otras instancias cuando el proceso no se puede llevar en la unidad ya sea por motivo de jurisdicción o en su defecto se trate de un caso administrativo

Justificación:

La gran mayoría de mujeres que solicitan los servicios jurídicos de la Unidad son personas que no pueden pagar abogados particulares y se encuentran en situaciones de violencia extrema, requiriendo intervenciones jurídicas inmediatas, que son proporcionadas a través de las abogadas.

Perfil del puesto:

Se requieren abogadas con conocimiento de la perspectiva de género y enfoque humanista y con disponibilidad, sensibilización, trabajo en equipo inter y multidisciplinario, conocimiento y resolución de denuncias penales en el ámbito familiar y sexual, demandas familiares, principios éticos, conocimiento de las instancias que atienden la violencia sus funciones y atribuciones, para la atención de los casos que se atienden en la Unidad.

Funciones y responsabilidades:

Establecer una relación empática con perspectiva de género con cada usuaria que sea atendida por ellas.
Proporcionar asesoría jurídica en el área de primer contacto psicológico de la Unidad, y dar el apoyo y acompañamiento jurídico de las usuarias que acuden por violencia de género.
Elaborar demandas familiares de divorcios, pensiones alimenticias, separación de cónyuges, recuperación de menores, etc
Establecer una relación interinstitucional con las instancias gubernamentales que atienden la violencia de género.
Asistir a todas las audiencias penales y familiares de las usuarias

Estrategia de intervención:

Dar información real, sencilla, clara, jurídica, sin tecnicismos, sobre cada caso en concreto, debido a que las usuarias tienen poca o nula información, lo cual les genera situaciones emocionales como incertidumbre, miedo etc.

Monitoreo supervisión y seguimiento:

Se realiza una revisión periódica por parte de la Jefatura Jurídica dependiente de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia de Género, con el objetivo de analizar los obstáculos jurídicos en caso necesario y de manera colegiada resolver cada caso.

Criterios para definir tiempos de permanencia:

Dependiendo de cada proceso que se realice con cada usuaria, niño o niña en los ámbitos penales, civiles, familiares.

Conclusión de progresos y egresos:

Dependiendo de cada proceso y de cómo se vaya resolviendo, tanto desde cada usuaria, pues puede tener la necesidad de interrumpir el proceso penal o familiar y también de las instancias de procuración de justicia.

Sistematización:

Se realizan expedientes penales y/o familiares por cada usuaria, y una evaluación constante de los avances de procesos concluidos en los diferentes ámbitos de acompañamiento jurídico.

ATENCION PSICOLOGICA INFANTIL:

Este servicio es brindado por psicoterapeutas que atienden niños y niñas en un número total de quince sesiones con una duración de 45 minutos aproximadamente en el área de psicoludoteca.
Se atiende a niños y niñas de 4 a 14 años, cuyo requisito es ser hijos e hijas de usuarias atendidas en la unidad y que estén viviendo violencia de género y por lo tanto que han sido víctimas directas o indirectas de dicha violencia.

Este servicio se complementa con la orientación a las madres de dichos menores para fortalecer su relación y realizar un trabajo de recuperación emocional integral. En algunos casos que se ha logrado incidir en que los padres de los infantes acudan a terapia de manera externa a la Unidad, también están presentes en las devoluciones psicoterapéuticas que hacen las terapeutas, también casos de abuso sexual infantil que ocurren en el ámbito no familiar, sino escolar por parte de maestros de primarias, en casos de Bullyng. El enfoque terapéutico es sistémico.
Se sugiere iniciar con procesos de terapia grupal para niños y niñas que tengan características similares, y cuyo proceso de sanación emocional sea complementario. Se ha realizado este tipo de trabajo en casos de niñas que

viven abuso sexual infantil, y apoyo conjunto a madres y padres, obteniéndose buenos resultados.

Objetivos específicos:

- Brindar atención psicológica a los niños y niñas víctimas de violencia desde la perspectiva sistémica
- Intervenir con herramientas psicológicas que detecten factores de riesgo en infantes: maltrato en todas sus modalidades.
- Prevenir nuevas situaciones de violencia a través de proporcionar herramientas de apoyo a infantes y sus padres y madres, o responsables de su cuidado
- Diagnosticar la existencia de algún trastorno emocional, cognitivo, de personalidad y generalizado del desarrollo
- Proporcionar información psicoterapéutica a padres y madres de infantes
- Proporcionar el apoyo de peritación al área jurídica en casos de pensión alimenticia, guardia y custodia, convivencia de padres o madres

Justificación:

Actualmente se está sensibilizando la población en general a aceptar que niños y niñas son víctimas directas y/o indirectas de la violencia de género, así como casos de violencia sexual infantil y no existen instancias especializadas en la atención de esta población, lo cual ha generado una demanda de este servicio en la Unidad.
Se está sensibilizando la población en general, madres, padres, instituciones gubernamentales en que existe un vacío en la atención a la problemática infantil, y al contar con este personal, se está solicitando cada vez más atención a la infancia víctima de violencia de género.

Perfil de puesto:

Se requieren psicólogas con formación en terapia infantil, sistémica, con perspectiva de género y enfoque humanista y con disponibilidad, sensibilización, trabajo en equipo inter y multidisciplinario, capacidad de resolución en problemáticas de infancia, principios éticos, conocimiento de las instancias que atienden la violencia infantil, sus funciones y atribuciones, para la atención de los casos que se atienden en la unidad

Estrategia de intervención:

El uso de la terapia sistémica, terapia de juego: metáforas, narrativa, el juego como principal herramienta donde se desplaza su imaginación y su situación que están viviendo, terapia racional emotiva con las madres.

Monitoreo supervisión y seguimiento:

Se realiza supervisión de expedientes de infantes de manera permanente por el Departamento de Psicología de La Dirección de Atención y Prevención de

la Violencia de Género y evaluación del avance de los procesos psicoterapéuticos de cada infante y redefinir las sesiones y trabajo constante con expresión de sentimientos a través de diferentes técnicas psicológicas.

Criterios para definir tiempos de permanencia:

Se realizan 12 o 15 sesiones semanales, con duración de 45 minutos para cada infante y 15 o 30 minutos de información psicoterapéutica a las madres y/o padres, con el objetivo de que apoyen e intervengan también en el proceso de sus hijos e hijas.
2 o 3 sesiones de seguimiento, tanto para infantes como sus madres y/o padres.

Conclusión de progresos y egresos:

Dependiendo de cada caso, se evalúa conjuntamente con la jefatura del Departamento de Psicología el avance o la redefinición del proceso con cada infante, además de la retroalimentación de padres y madres en cuanto a sus observaciones del avance de los infantes, en el ámbito familiar, escolar y social.

Sistematización:

Se realiza a través del expediente psicológico de cada infante, y el reporte de cada sesión trabajada con ellos y sus padres y madres en cuanto a sus observaciones en los ámbitos familiar, escolar, social.

LINEA 01800 8317656 Y ATENCIÓN VIA INTERNET

Se atiende vía telefónica a mujeres que se encuentran en situación de violencia proporcionando intervención en crisis y brindando información de acuerdo a la problemática de los servicios que se brindan en la unidad y/o a dónde acudir en caso necesario, de manera anónima.

Se han implementado acciones para operar servicios de atención haciendo uso de la tecnología de la comunicación interpersonal, la cual es necesario hacerla desde el reconocimiento de las dinámicas que se desencadenan en las mujeres cuando viven violencia, que pueden ir desde proporcionar información de la atención que se brinda en la unidad, fortalecer su voluntad para tomar una decisión, hasta atender las necesidades de manera inmediata por su carácter de urgencia proporcionándoles ayuda e informándoles de la instancia más cercana a la cual pueden acudir si no se encuentran en zona de acceso a la Ciudad de Oaxaca.
Se han canalizado a atención a la Unidad alrededor de 130 mujeres víctimas de violencia de género mediante este servicio a partir de mayo a diciembre del 2011.

ATENCION VIA INTERNET

Se tiene una permanentemente conexión en internet atendiendo personas que solicitan apoyo por violencia de género y se brinda información de acuerdo a la necesidad de quienes se conectan a este servicio, se proporciona información relacionada con atención de la unidad y otras instancias de gobierno. Incluso se puede proporcionar información jurídica.
Este servicio es relativamente reciente, sin embargo en los cinco meses aproximadamente que se está proporcionando desde la página web del Instituto ha aumentado la demanda del mismo. Este servicio es utilizado por personas que prefieren el anonimato y este servicio les brinda esta posibilidad.
Mediante esta vía se han canalizado a atención en la Unidad a 20 mujeres de mayo a diciembre del 2011.
Este servicio es atendido por psicólogas especializadas en perspectiva de género, enfoque humanista y con herramientas en intervención en crisis. Quienes se apoyan de las diferentes áreas que existen en la Unidad.

Objetivos específicos:

- Brindar la atención especializada en la alineación al estándar de competencia de Asistencia vía telefónica a personas o víctimas relacionadas en situaciones de violencia de género, de acuerdo al protocolo establecido en los casos en que sea posible el orden de atención telefónica establecido.
- Canalizar a la Unidad de Atención, las instituciones gubernamentales u organizaciones no gubernamentales y otros centros de apoyo los casos que procedan de acuerdo a la problemática planteada.
- Brindar atención especializada en violencia de género vía internet a las mujeres que soliciten apoyo por este medio, y canalizar en caso necesario a la Unidad u otras instancias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.

Justificación:

Es un servicio que prefieren utilizar algunas mujeres que de manera inmediata prefieren solicitar apoyo por este medio, por diferentes razones:

- Porque es más fácil hacer una llamada para solicitar apoyo cuando las personas que las violentan, no están en sus casas
- Porque no tienen que acudir y trasladarse desde sus lugares de origen y exponerse a reacciones violentas de sus parejas, ex parejas, novios, etc
- Porque prefieren obtener información inmediata antes de tomar una decisión
- Por vergüenza a solicitar un apoyo, por culpalizarse de "no poder parar la violencia"
- Porque no tienen recursos económicos
- Porque es de manera anónima, gratuita, confidencial y en el momento
- Porque no tienen con quien dejar a sus hijos e hijas
- Porque no conocen las instalaciones o no conocen la Ciudad

Perfil del puesto:

Se requieren psicólogas con perspectiva de género y enfoque humanista y con disponibilidad, sensibilización, trabajo en equipo inter y multidisciplinario, en términos de acoplarse a cualquier equipo de trabajo, poseer capacidad de empatía y dar créditos a los aportes del resto de personas, capacitación en intervención en crisis vía telefónica, principios éticos, conocimiento de las instancias que atienden la violencia, sus funciones y atribuciones, para la atención de los casos que se atienden en la unidad.
Responsabilidad y un alto sentido del deber sin necesidad de supervisión, que evidencié la cultura del orden, del trabajo bien hecho y de calidad para dar cumplimiento a las funciones de la línea 01800.
Además de las siguientes características:

- Escucha activa e interés en la situación planteada por las usuarias, valide su experiencia, la respete y le brinde un espacio de apoyo y contención que le permita encontrar alternativas viables a su situación
- Manejo adecuado del tono de la voz
- Creatividad para ofrecer respuestas y soluciones
- Ecuanimidad en los momentos de crisis del otro lado de la línea telefónica
- Voluntad de servicio

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Brindar atención inmediata, anónima y confidencial a las mujeres que hacen uso de la línea 01800 para salvaguardar su salud emocional, física, social y que soliciten apoyo.
- Proporcionar a las mujeres información, clara, real, pertinente, acerca de las instancias más cercanas que respondan a sus demandas y posibiliten la atención eficaz y oportuna a su problemática.
- Dar seguimiento vía telefónica a las usuarias que no estén en condiciones de acudir a la Unidad de Atención, y/o canalizadas a otras instancias, con las que se establecerá vínculo vía telefónica y vía internet.

Funciones y responsabilidades:

- Atender oportunamente todas las llamadas telefónicas y vía internet, de manera empática, orientando a cada una de acuerdo a sus necesidades.
- Proporcionar asesoría, orientación, intervención en crisis o contención emocional vía telefónica a las mujeres en situación de violencia, de manera gratuita, confidencial y anónima; considerando para ello la legislación local, nacional e internacional.

- Registrar en cada llamada y de manera adecuada, los datos necesarios para generar información cuantitativa de la realidad social de las mujeres en el Estado de Oaxaca.
- Apegarse al modelo de atención telefónica del servicio 01800 de la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Instituto de la Mujer Oaxaqueña, con base en criterios unificados así como adecuados a cada caso en particular.
- Actualizar constantemente el Directorio de las instancias gubernamentales y no gubernamentales que prestan servicios en atención a la violencia de género para referir y/o canalizar los casos que lo ameriten.
- Realizar el seguimiento vía telefónica con las instancias a donde se refirieron y/o canalizaron a las usuarias.
- Actualizarse de manera permanente en temas relacionados en violencia de género en distintas etapas de la vida de las mujeres, intervención en crisis y atención vía telefónica.
- Estar al pendiente del buen funcionamiento del área de atención del 01800

Estrategia de intervención:

INTERVENCIÓN DE 1ª INSTANCIA: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Es la intervención psicológica en el momento de crisis, es decir, un apoyo breve e inmediato de rescate a la persona para reestablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de equilibrio personal, a través de los siguientes componentes de los primeros auxilios psicológicos:

1.- Hacer contacto psicológico

2.- Explorar el problema

3.- Buscar soluciones

4.- Acompañar la acción concreta

5.- Realizar evaluación y seguimiento

Y cuyos objetivos son:

- Ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes del incidente que precipitó la crisis.
- Aumentar la seguridad de la solicitante y sus hijos e hijas
- Apoyar la estabilización psicológica de la solicitante
- Apoyar el desarrollo de destrezas y recursos que le permitan enfrentar su situación actual y futura
- Reducir el riesgo físico y psíquico

Monitoreo supervisión y seguimiento:

Se realiza evaluación de las hojas de registro de intervención telefónica de las psicólogas encargadas de la línea 01800
Se realizan llamadas de seguimiento al siguiente día por el personal de la línea y evaluar el estado emocional actual de la solicitante
Se evalúa a través de la solicitud de apoyo de la solicitante a la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género y/o otras instancias, lo cual nos indica el trabajo de sensibilización que realizó la profesionista encargada del área.
Se evalúan los reportes que las encargadas del área han hecho a las compañeras de psicología de seguimiento de la Unidad, quienes además tienen como responsabilidad elaborar tarjetas informativas de cada solicitante que se canalizó a la Unidad.
Se sugiere como supervisión de la atención brindada por las compañeras del 01800, poder grabar algunas intervenciones vía telefónica al azar para evaluar las mismas.

Criterios para definir tiempos de permanencia o terminación de la intervención vía telefónica:

La conclusión de la intervención telefónica se va haciendo en relación a varios aspectos:

- Que la usuaria refiera encontrarse más tranquila
- Que refiera haber aclarado sus dudas en relación a sus necesidades
- Cuando se han establecido medidas o un plan de seguridad para la usuaria y se ha logrado que identifique posibles redes de apoyo
- Cuando ha identificado posibilidades de solución a su situación actual y futura
- Cuando se ha conseguido mediante devoluciones que la usuaria pueda reconocer sus propias habilidades y recursos personales para dar solución a su situación actual y futura
- Cuando se ha establecido un procedimiento para recontactar al día siguiente o en el transcurso del día si es una persona que puede estar en riesgo extremo de violencia o sus hijos e hijas
- Cuando por las necesidades de la solicitud del servicio se ha logrado canalizar a la Unidad o a otra instancia dependiendo de su lugar de origen o la posibilidad de acudir a apoyo

Conclusión de progresos y egresos:

Se evalúan con los puntos enlistados en el punto anterior.

Las profesionistas de la línea 01800 están en comunicación constante con las áreas de psicología de seguimiento y jurídica de la Unidad de Atención para evaluar el progreso de las usuarias atendidas por esta vía.

Sistematización:

Se realizan registros de la atención brindada a cada usuaria los cuales son sistematizados por el área de informática de la Unidad de Atención de Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

CASA DE EMERGENCIA/CASA DE TRANSICIÓN

Espacio de transición, de 3 a 5 días aproximadamente para mujeres que no cuentan con redes de apoyo de manera inmediata que son identificadas por el área de primer contacto psicológico y que no han decidido ingresarse a resguardo durante tres meses en el refugio del CAVVI, u otros refugios. Se les informa que su estancia podrá ser de dos a tres días en los cuales mediante los apoyos brindados, psicología y área jurídica podrán definir su situación actual y tener así posibilidades de enfrentar los tramites a iniciar, que pueden ser en el ámbito penal, familiar y que son procesos desgastantes emocionalmente.

Se dan los primeros auxilios psicológicos, asesoría jurídica y/o acompañamiento a la Instancia correspondiente; así como acceso a ludoteca y psicología infantil para sus hijas e hijos.

Objetivos específicos:

- Brindar resguardo a las mujeres, sus hijos e hijas, que se encuentren en situación de riesgo y no cuenten con red de apoyo, en lo que se define su ingreso a un refugio temporal y se ver las alternativas de solución legal: penal, familiar, laboral, económica, etc.
- Coordinarse con las áreas de apoyo jurídico y psicológico tanto de adultas como infantil, y de peritación psicológica, para que coadyuven en la estabilización emocional de las mujeres que se resguardan en la casa de emergencia de la Unidad.
- Buscar redes de apoyo como pueden ser familiares, amigos, amigas, vecinas, que puedan a poyar a la mujer en caso de no tomar la decisión de ingresar a refugio.
- Canalizar a las mujeres al refugio correspondiente en base a su seguridad.
- Integrar su expediente jurídico penal y tomar medidas precautorias entorno a la seguridad de las mujeres, sus hijos e hijas
- Establecer enlaces institucionales que den solución a la situación actual y futura de las mujeres, hijas e hijos
- Estar al pendiente y dar aviso a la guardia de seguridad por la posibilidad de que el esposo, concubino, pareja o ex pareja de la mujer se presente a la Unidad de Atención para obtener información de la persona en resguardo, sus hijas e hijos. Además de dar aviso a Recepción y las áreas de ludoteca, puesto que durante este tiempo de resguardo que va de 3-5 días, es el área encargada de establecer actividades para niñas y niños resguardados.

Justificación:

Cada vez es más frecuente que las mujeres ante los riesgos de violencia tanto física, como emocional, tengan que salir de sus casas, de sus contextos sociales, con el objetivo de ponerse a resguardo con sus hijos e hijas y no sufrir secuelas graves como: fracturas de huesos, heridas punzocortantes, quemaduras, privación de su libertad, violencia sexual, incluso hasta llegar a perder la vida.
Para ello contamos con algunas cifras del recuento ciudadano desde la Sociedad Civil, relacionadas con el fenómeno del feminicidio en Oaxaca.
Las cuatro regiones con más altas cifras de asesinatos de mujeres y niñas (de diciembre del 2010 hasta diciembre 2011, con un total de 93).
Valles Centrales con el 25% del total de asesinatos, Istmo y Costa el 14% y la Mixteca con un 13%.

Entre las formas de asesinatos se encuentran las siguientes:

- Arma de fuego en primer lugar
- Seguida de reportes hemerográficos donde se desconoce la forma de asesinato
- Arma punzocortante
- Golpes
- Estrangulamiento
- Violación y asesinato

La relación de quien las asesinó es clara, en la gran mayoría de los casos en donde existe registro son los novios, esposos, concubinos, de acuerdo a datos oficiales de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Oaxaca, señalado por el titular de la misma, Manuel de Jesús López López, quien sostiene que "la violencia se genera en casa, pues tenemos cifras en las que podemos ya ubicar la relación víctima-victimario, es decir, qué parentesco tenían las mujeres asesinadas con su homicida".
Consideró importante el aumento de delitos vinculados a violencia intrafamiliar, "lo muestran las cifras de las regiones, comparándolas con años anteriores, y eso es un llamado para la sociedad, para los varones, pero aquí tienen que intervenir otras instancias y dependencias, lamentablemente la Procuraduría interviene, pero una vez que ya está cometido el delito" puntualizó.

DATOS DE LA ONU: OAXACA, DÉCIMO LUGAR PARA MUJERES ASESINADAS

María de la Paz López, representante de ONU- Mujeres en México, afirmó que, de acuerdo a las actas de defunción, las cuales son el único registro de asesinatos de mujeres, Oaxaca ocupa el décimo lugar en feminicidios, con 67 por año.

RADIOGRAFÍA DE LA AGRESIÓN: ANTECEDENTES DE IMPORTANCIA EN HOMICIDIOS DE MUJERES:

Según la Procuraduría General de Justicia del Estado de Oaxaca, del 2005 al 2011, se registran 309 asesinatos de mujeres; 42 en 2011; 16 asesinatos donde

en 12 casos ya han sido consignados los responsables y en 4 se ha librado orden aprehensión.

Debido a este panorama general de asesinatos de mujeres y por la demanda de servicios en atención de la violencia de género, el Instituto de la Mujer Oaxaqueña, se ha dado a la tarea de generar insumos materiales y humanos para el resguardo de mujeres, sus hijos e hijas, puesto que una de las características ante la demanda de mujeres que salen de sus casas es que no cuentan con redes de apoyo, ya que dentro de las acciones que realizan los hombres que ejercen violencia es romper con toda clase de redes posibles con la finalidad de que las mujeres se sientan indefensas, en el tipo de violencia psicológica que es el aislamiento social.
En lo que va de mayo a diciembre del 2011, hemos observado mayor demanda de este servicio, por lo tanto se solicitó poder ampliar el espacio físico y que se mejoren las condiciones de resguardo de las víctimas de violencia, en donde se incluya 4 camas, una cocineta, baño completo.
Se implementará para el 2012 un proyecto que incluya la colaboración del área de Coordinación, y psicología que contemple un programa de actividades para mujeres, sus hijos e hijas durante el tiempo de resguardo, con la finalidad de estabilizar el estado emocional lo antes posible para la solución y toma de decisiones, la recuperación y rehabilitación en el menor tiempo posible y de manera favorable.

Perfil del puesto:

Personal capacitado con perspectiva de género, conocimientos de auxilios psicológicos de primer orden, jurídicos y capacidad de colaboración intrainstitucional de la Coordinación y jefaturas de departamento de psicología y jurídico.

Funciones y responsabilidades:

- Resguardar a las mujeres, hijos e hijas que estén en situación de riesgo y cubrir las necesidades de alimentación, vestido, aseo, etc
- Coordinarse con todas las áreas de la Unidad de Atención para identificar situaciones de riesgo de las solicitantes y ver las soluciones de manera conjunta y en equipo lo antes posible.
- Hacer un plan de prevención conjuntamente, para la resolución jurídica, psicológica, laboral de la usuaria y sus hijos e hijas
- Establecer vinculación con otras instituciones de atención de la violencia
- Elaborar un seguimiento puntual de cada usuaria resguardada y su expediente, para el seguimiento jurídico, y denuncias penales, demandas, etc

Estrategia de intervención:

Coordinación entre todas las áreas involucradas en cada caso en particular para darle solución lo más pronto posible a las necesidades detectadas, con

el objetivo de evitar consecuencias graves en las solicitantes, sus hijas, hijos y/o familiares.
Vinculación con las instancias de atención de la violencia, refugios locales y nacionales.

Monitoreo supervisión y seguimiento:

Se realiza un seguimiento puntual de la coordinación de la Unidad con las áreas involucradas en cada caso en particular.
Y se realiza seguimiento puntual de las usuarias canalizadas a otras instancias y/o refugios locales y nacionales.

Criterios para definir tiempos de permanencia:

Permanecen de 3-5 días en resguardo, o menos tiempo dependiendo de la urgencia de canalización a algún refugio.
Dependiendo de las alternativas jurídicas a realizar en cada caso, de la toma de decisiones de las usuarias y también de las posibilidades de redes de apoyo de las mismas.

Conclusión de progresos y egresos:

Se egresarán en cuanto se determine su situación de riesgo y las opciones jurídicas.

Sistematización:

Se elabora un expediente de cada usuaria, sus hijos e hijas.
Información que será proporcionada al área de informática de la Unidad.

AREA DE LUDOTECA

Espacio atendido por psicólogas educativas, que tiene por objetivo resguardar a los menores, hijas e hijos de las usuarias mientras estas son atendidas en los diferentes servicios de la unidad.

La Ludoteca está acondicionada con materiales lúdicos que permiten a los y las menores además de encontrarse seguros, participar en actividades de prevención de la violencia implementadas por las encargadas de dicho servicio, abarcándose tres grandes temas tales como la expresión adecuada de los sentimientos, fortalecimiento de la autoestima y valores.

Así también las psicólogas encargadas del servicio brindan información a las madres de los menores de las actividades realizadas a fin de que ellas también se involucren y tengan información acerca de los temas abordados mediante este proceso psicoeducativo para la prevención.
Esta área también ha aportado información a las diferentes áreas de la Unidad, puesto que algunos infantes mediante el juego expresan situaciones de secuelas de violencia, lo cual es reportado a las áreas de interés o que intervienen en el apoyo a infantes.

Objetivo General:

Proporciona atención psicológica, en el área educativa a los hijos e hijas de las usuarias, mientras ellas reciben los apoyos de primer contacto psicológico, jurídico y/o de psicología de seguimiento o psicología infantil, cuando padres y/o madres reciben información terapéutica.

Objetivos específicos:

- Realizar actividades con los hijos e hijas de las usuarias de la Unidad a partir de los 4 años de edad para facilitar la expresión adecuada de sentimientos.
- Realizar acciones para que los infantes reconozcan nuevas formas de relacionarse de maneras sanas con sus madres, padres, y su entorno.
- Comunicar a la Jefatura de Psicología en caso de detectar situaciones de cualquier tipo de maltrato infantil.
- Incorporar a las madres, abuelas y/o responsables para que sean participes en el trabajo de ludoteca y poder observar el trabajo de ellas con sus hijos e hijas
- Realizar actividades psicocorporales para la expresión adecuada de sentimientos de los infantes

Justificación:

Es necesario contar con un espacio donde los hijos e hijas de usuarias puedan permanecer de manera segura, en tanto que sus madres realizan trámites tanto en la Unidad como en otras instancias, pues generalmente no tienen con quien dejarlos a su cuidado. Además de favorecer acciones tendientes a la prevención de la violencia infantil.

Perfil del puesto:

Psicólogas educativas, pedagogas, con conocimientos en terapia de juego, capacitación en perspectiva de género, en infancia, derechos de niños y niñas, enfoque humanista.
Capacidad de trabajo en equipo, inter y multidisciplinario, valores éticos.
Teoría feminista y de derechos humanos de las mujeres, niños y niñas. Conocimiento de leyes locales, nacionales y tratados internacionales sobre violencia de género.
Disponibilidad de tiempo.

Funciones y responsabilidades:

- Fortalecer el respeto, establecimiento de límites, trabajo en equipo en infantes
- Generar actividades de Cooperación, compartir, el expresar de manera asertiva y expresión sana de infantes
- Reeducación y flexibilidad de las madres, abuelas y/o responsables de infantes para evitar situaciones de cualquier tipo de maltrato

Estrategia de intervención:

Realizar un diagnóstico en el primer contacto con infantes y en la segunda sesión, hacer una entrevista con madres, abuelas y/o responsables con el objetivo de coadyuvar en la relación con la encargada de psicología de infantes y generar sugerencias a las responsables de niñas y niños.
Realizar historia clínica de cada infante
Programación de actividades en base al diagnóstico de cada infante y poder trabajar distintos temas: límites, respeto, comunicación asertiva.

Monitoreo supervisión y seguimiento:

Se realiza evaluación a través de hojas de registro de los avances de infantes de manera individual y/o grupal.

Criterios para definir tiempos de permanencia:

Dependiendo de cada infante y de los tiempos de ocupación de las madres y/o responsables de niños y niñas y en base a ello poder establecer un plan de trabajo, de manera individual y/o grupal.
Habitualmente son sesiones en el área de 50 minutos a una hora y media.

Conclusión de progresos y egresos:

No existen criterios de exclusión de niños y niñas del área de ludoteca, depende de las necesidades de la atención de las usuarias, además de por la flexibilidad del área y sus acciones pueden ingresar, reingresar. No existe un criterio para determinar altas del servicio.

Sistematización:

Existen hojas de valoración de sesiones de cada infante, una en la cual se registran datos de la historia clínica de cada niño o niña y otra hoja donde se registran datos de avances y/o observaciones de las conductas de niños y niñas.

PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y CONTENCIÓN DEL PERSONAL:

Se han realizado **talleres de atención de la violencia intrafamiliar con perspectiva de género y atención humanizada**, tendientes a:

- Capacitar y sensibilizar al personal de manera continua
- Generar herramientas la atención con perspectiva de género y evitar la re victimización de mujeres, niñas y niños
- Generar herramientas para el trabajo en equipo inter y multidisciplinario.

Talleres de Peritación psicológica:

- Para capacitar al personal de psicología en la interpretación de pruebas y test de personalidad, de estrés, etc, que incidan en procesos de demandas familiares: divorcios, guardas custodias, pérdidas de patria potestad, etc.

Pláticas permanentes cada 15 días del ABC del derecho, impartidas por el área jurídica al personal de psicología:

- Para proporcionar elementos jurídicos a psicólogas que dan seguimiento psicológico a mujeres, niños y niñas y no generen falsas expectativas o desinformación a las usuarias.

Es necesario establecer capacitación continua en derechos humanos de las mujeres, niñas y niños, leyes y tratados internacionales, que puedan ser utilizados en el trabajo cotidiano en la Unidad.
Permanente capacitación en perspectiva de género, teoría feminista y principios éticos.

Actualmente se está tomando por parte del personal jurídico un diplomado en herramientas jurídicas para la tipificación del feminicidio.
Es necesario establecer capacitación continua en derecho penal, familiar, civil, derechos humanos, leyes y tratados internacionales, jurisprudencias que puedan ser utilizados en el trabajo cotidiano en la Unidad.

Detección, atención y prevención del abuso sexual infantil, puesto que cada vez aumentan más las solicitudes de atención a niños y niñas con esta problemática de violencia de género dirigido a todas las áreas.

Capacitación en la Alineación al Estándar de la atención vía telefónica a personas y víctimas de violencia de género, por parte del Instituto Nacional de las Mujeres, para el área de línea 01800 y atención vía internet.

Por parte de la jefatura jurídica se envía vía correo las reformas en materia penal y familiar a las abogadas, psicólogas y coordinación, con el objetivo de mantener actualizado al personal, al igual que actualización en jurisprudencias en violencia.
Se han tomado talleres y diplomados en género, feminicidio y quehacer de las instancias de atención de la violencia de género.

A través del Instituto de la Mujer Oaxaqueña se nos capacita de manera permanente en aspectos relacionados con género y atención de la violencia, realizándose el rol de manera rotatoria, y quienes acuden a las capacitaciones, replican la información obtenida al resto del personal.

Terapia de Contención al Personal de la Unidad:

Con el siguiente objetivo:

- Evitar las secuelas emocionales que se generan al personal que atiende víctimas de violencia de género.
- Proceso que consideramos es necesario realizar de manera permanente.

ALCANCES DEL MODELO:

A pesar de ser un modelo de atención para la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Instituto de la Mujer Oaxaqueña, a un

año de experiencia en el trabajo en la Unidad desde la Coordinación, hemos observado que es necesario tener un modelo único de atención a mujeres, niñas y niños que tengan los enfoques que se plantean en el presente, debido también a que una de las tareas fundamentales del Instituto es coadyuvar a generar acciones encaminadas a lograr una red de servicios coordinados, multidisciplinarios, multiculturales, inter e intrainstitucionalmente, y que en diferentes niveles y tiempos logren una vida libre de violencia hacia mujeres, niñas y niños.

GLOSARIO:

Acoso sexual: Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Persona que ejerce violencia: Es la persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres, niños, niñas, sólo por su condición de género.

Autoestima: Valoración que una persona tiene y siente de sí misma.

Bullying: ***Acoso escolar***. Cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado.

Casa de emergencia: Lugares donde se protege a las mujeres como medida de urgencia cuando escapan de una situación de violencia. Son espacios de estancia breve hasta que se determina el recurso específico de derivación.

Delito: Acciones y omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley.

Denuncia: Acción de denunciar. Notificación a la autoridad competente de una violación de la ley penal, perseguible de oficio. Documento en que consta dicha notificación.

Discriminar: Separar, distinguir, diferenciar [una cosa de otra]. Establecer diferencias en los derechos o en el trato que se da [a determinados grupos humanos] por motivos de sexo, preferencia sexual, color, raza, política, religión, etc.

Derechos Humanos de las mujeres: Se refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez (CDN), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

Directorio de canalización: Documento que contiene el nombre de las instituciones públicas y privadas destinadas a la atención especializada de víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género tales como: centros de atención psicológica, jurídica, médica, instituciones en las que se imparten talleres sobre violencia y derechos humanos y cuyos servicios son proporcionados de forma gratuita, por cuotas de recuperación con base en estudios socioeconómicos.

Divorcio: Separación del matrimonio por juez/a competente. Disolución del vínculo matrimonial, de manera que cada cónyuge puede contraer nuevas nupcias.

Dominio: Poder que uno tiene sobre lo suyo. Superioridad no legítima sobre las personas. Acción que puede comprender diversas maneras de ejercer control sobre una o más personas.

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

Feminicidio: Se refiere al homicidio evitable de mujeres por razones de género

Género: Construcción sociocultural que enmarca distintas tareas, comportamientos, valores y funciones sociales asignadas a cada sexo independientemente de sus características biológicas.

Hostigamiento sexual: Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

Juicio de valor: Comentarios realizados, por la asesora/asesor, sobre la personalidad, estilo de vida y expectativas, con el uso de adjetivos estimativos, hacia la persona que solicita un servicio de atención.

Lenguaje sexista: Se refiere al conjunto de palabras que están enmarcadas por la visión del sistema patriarcal donde se desconoce al género femenino y se valora a la mujer sólo desde sus atributos sexuales.

Ley: (del latín lex, legis) es una norma jurídica, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

Misoginia: Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer.

Modelo de Atención: Documento que genera líneas de atención en violencia de género, y que contempla aspectos desde la perspectiva de género, teoría feminista, enfoque de derechos humanos, y de acuerdo a la experiencia en la atención inter y multidisciplinaria de las profesionales involucradas, que generen herramientas efectivas, eficaces para diagnosticar el estado de salud emocional de las víctimas, su pronta recuperación y rehabilitación.

Modalidades de violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

Perspectiva de género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos

económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Recursos personales, sociales y económicos de la mujer: Refiere a las redes de apoyo, medios económicos, físicos, ambientales, fortalezas personales, sociales, comunitarias y familiares con los que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género.

Redografía: Red de apoyo de personas y/o instituciones con que cuenta una persona y/o instituciones y que esté en situación de riesgo.

Refugio: Espacio creado para protección de posibles peligros.

Responsabilidad: La manera en que puntualmente se encuentra en su estación de trabajo para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género de acuerdo con el horario asignado por la institución/organización.

Tipo de servicio: Atención especializada que requiere la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género entre las que se pueden considerar: asesoría jurídica, psicológica, médica y de trabajo social.

Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.

Victimización: se conoce al maltrato o trato diferenciado hacia una persona debido a que ha presentado una denuncia

Violencia contra las mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte [,] tanto en el ámbito privado como en el público.

Violencia de género: De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, refiere a "cualquier acción u omisión, basada en su género, que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público".

Violencia: Cualquier acto/omisión intencionada en el que existe un abuso de poder que causa daño físico, psicológico, moral y social que impacta en la calidad de vida de la persona que lo recibe.

Violencia Sexual: comprende cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que, por lo tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física.
Violencia Física: comprende cualquier acto intencional usando la fuerza física

Violencia Psicológica: Este tipo de violencia va dirigido a minimizar el Yo y a provocar un desequilibrio. Su finalidad es hacer sentir a la persona totalmente indefensa frente a los actos de violencia; cuando lo consigue, el resultado son

algunas de las siguientes manifestaciones: bajo autoestima, miedo, humillación; trastornos psiquiátricos.

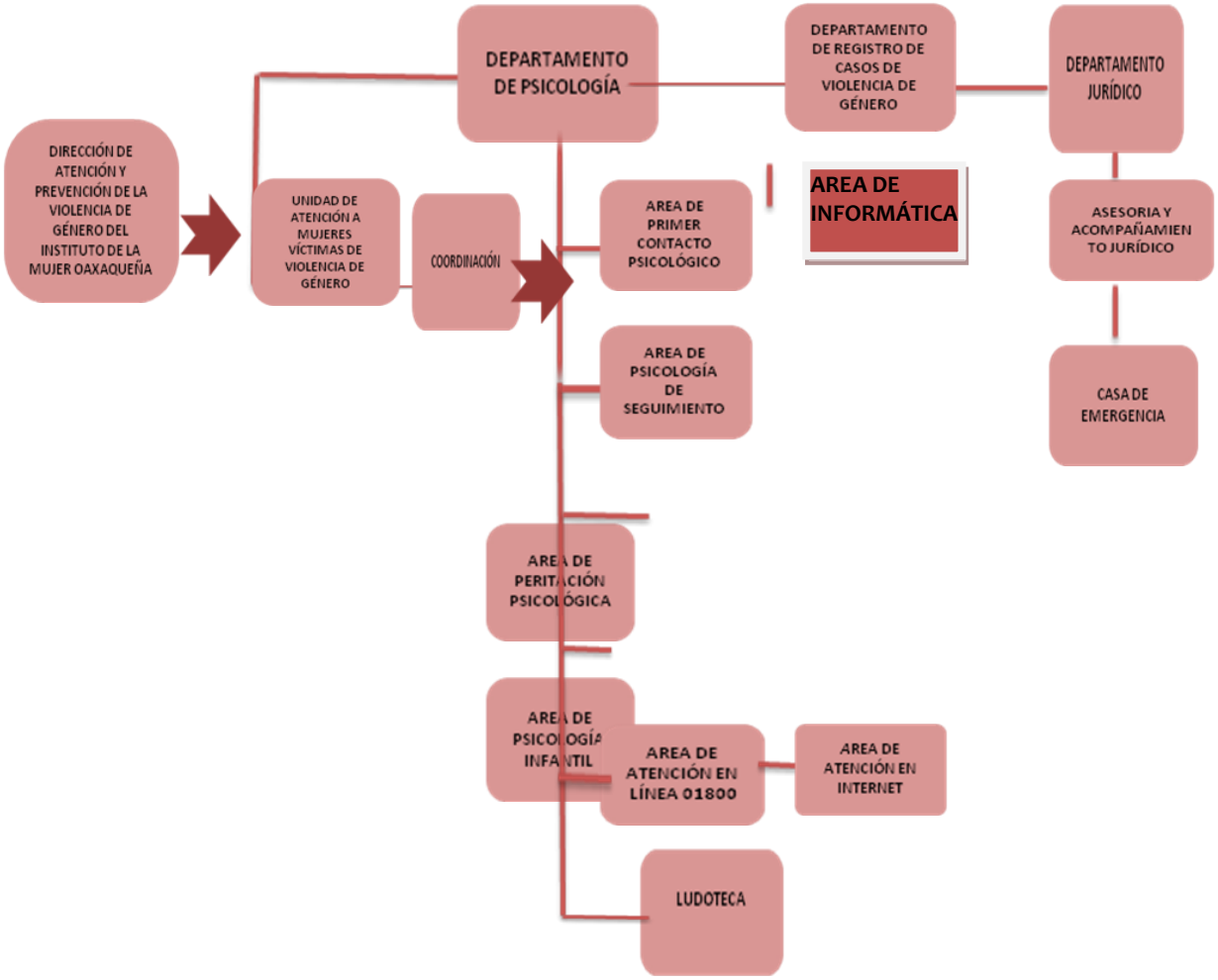
Violencia patrimonial: Violencia que se ejerce como una forma de amedrentar, someter o de imponer la voluntad en el otro se usan los recursos económicos o los bienes personales.

Violencia Institucional: Comprende cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la mujer ejercida por instituciones de gobierno, tales como las acciones u omisiones realizadas por el funcionariado, entre las que se contempla el feminicidio como una forma grave de violencia hacia las mujeres, y que conlleva actos de impunidad.

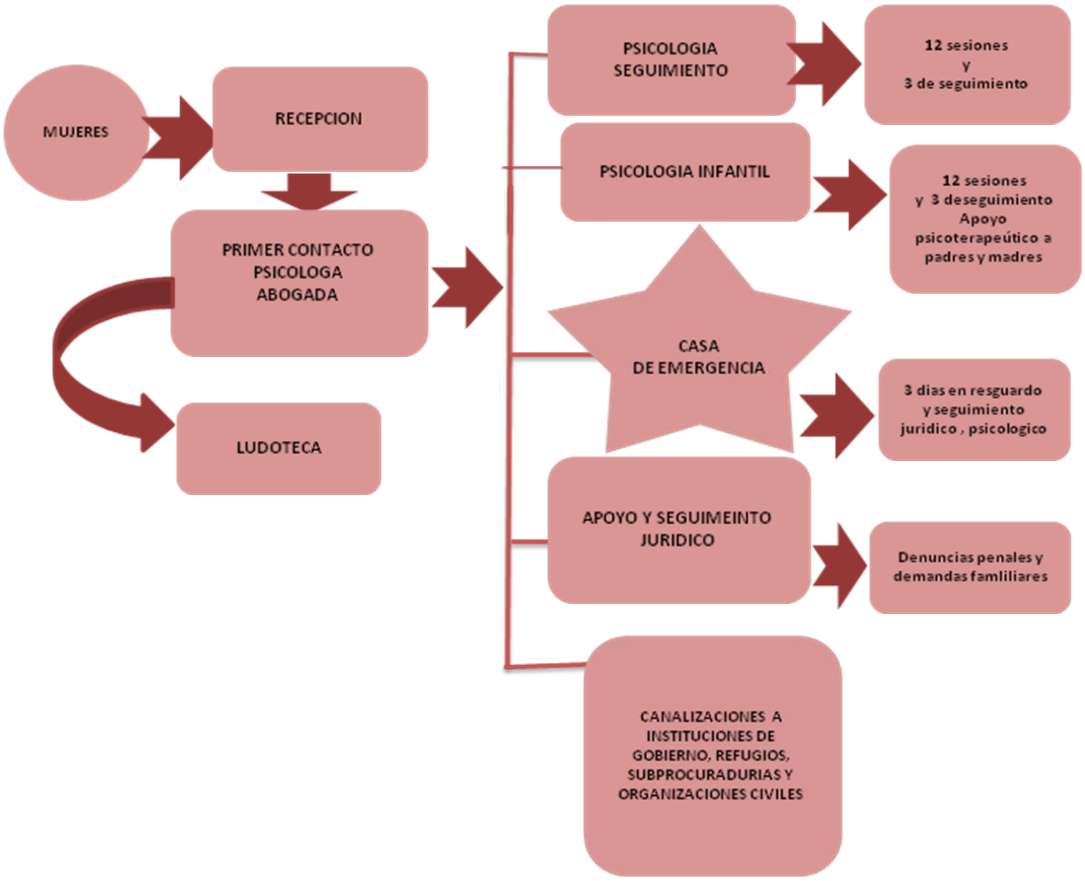
Anexos

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

UNIDAD DE ATENCION A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO



FLUJOGRAMA INTERNO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL INSTITUTO DE LA MUJER OAXAQUEÑA



INSTITUTO DE LA MUJER OAXAQUEÑA

DIRECCION DE PREVENCION Y ATENCION DE LA VIOLENCIA DE GENERO

HOJA DE REFERENCIA

No de control _____ Urgencia _____ SI _____ NO _____ Fecha _____

Nombre(s) _____ No de expediente _____

Edad _____ Sexo _____ **Domicilio** _____

_____

_____

Lugar donde se refiere _____

_____

_____

_____

_____

Motivo de refer**encia** _____

_____

_____

_____

_____

Atenciòn previa _____

_____

_____

_____

_____

Impresiòn de diagnostico _____

_____

_____

_____

_____

_____

Nombre y firma de la persona que refiere