



**INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER**

**Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las  
Entidades Federativas (PAIMEF)**

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN



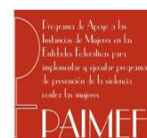
**“Unidades de Atención Externa  
del Instituto Sonorense de la Mujer”**



**GOBIERNO  
FEDERAL**

**SEDESOL**

**Indesol**  
Instituto Nacional de Desarrollo Social



**ISM**  
Instituto  
Sonorense  
de la *Mujer*





## INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER

Paseo Río Sonora y Comonfort s/n.  
Centro de Gobierno. Edificio Estatal. Tercer Nivel.  
Col. Villa de Seris. C.P. 83280  
Hermosillo, Sonora, México  
Tels. (662) 212 03 40 y 212 79 14  
[www.ism.gob.mx](http://www.ism.gob.mx)

2



**Elaboración, Diseño y Contenido:**  
**Licda. Wendy Haydeé Figueroa Morales**

### **Agradecimientos:**

- Al Instituto Sonorense de la Mujer y a su Titular por apoyar el desarrollo de este documento.
- A las y los profesionistas de cada Centro Regional del ISM, por sus experiencias y retroalimentaciones compartidas.
- A todo el equipo de profesionistas responsables de operar el Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en la Entidades Federativas (PAIMEF) en el ISM, por su invaluable compromiso con la equidad de género y el acceso a la justicia.

Primera Edición, Diciembre 2012  
Impreso en México/ *Printed in Mexico*

“Este Cuadernillo fue realizado con financiamiento del INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL a través del PAIMEF, siendo de carácter público, por lo que no es patrocinado ni promovido por partido político alguno, quedando prohibido su uso con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a lo establecido; así como su reproducción parcial o total por cualesquiera de los medios sin permiso escrito por parte de los titulares de los derechos”.



## CONTENIDO

🌸 **Presentación.**

🌸 **Antecedentes.**

🌸 **Introducción.**

🌸 **Ejes Transversales De Atención.**

🌸 **Entendimiento, Reconocimiento y Abordaje de la Violencia de Género.**

🌸 **Actuación De Las Unidades De Atención y/o Centros Regionales Del Instituto Sonorense De La Mujer.**

🌸 **Diagrama del Protocolo de Atención En Las Unidades De Atención.**

🌸 **Requerimientos y Condiciones Básicas para brindar Atención en los Centros Regionales del ISM.**

A. Perfil de la Población Atendida

B. Expediente Integral

C. Registro de las Mujeres Usuarias y sus Hijas e Hijos

D. Atención Integral Especializada

E. Seguimiento de casos desde la Unidad de Atención Externa del ISM

🌸 **Principales funciones y acciones del personal que atiende situaciones de violencia contra la mujer, niños o niñas.**

🌸 **Algunas Recomendaciones.**

🌸 **Conclusiones.**

🌸 **Referencia.**

🌸 **Anexos.**



## PRESENTACIÓN

El Instituto Sonorense de la Mujer (ISM) ha impulsado diversos programas tendientes a sensibilizar al funcionariado público y a la población en general respecto a la urgente necesidad de prevenir, detectar, atender y erradicar la violencia por razones de género. Una de las estrategias del ISM para coadyuvar en la eliminación de la violencia de género ha sido acercar los programas y servicios a los municipios y comunidades alejados de los centros urbanos de atención. Así, en 2009 se consolidaron los Centros Regionales de Atención que habían venido trabajando como Unidades Móviles del programa PAIMEF en los diversos municipios del norte, centro y sur del estado<sup>1</sup>. Actualmente existen seis centros regionales: Hermosillo, San Luis Río Colorado, Nogales, Caborca, Navojoa y Moctezuma.

4

El Instituto Sonorense de la Mujer pone hoy a disposición del personal de los Centros Regionales el presente documento, el cual es el resultado del desarrollo de la meta 4 llevada a cabo en el último trimestre del 2012 cuyo objetivo principal fue “Homologar la calidad y el enfoque de género de los servicios brindados en las unidades de atención externa del Instituto Sonorense de la Mujer” mediante el desarrollo de un programa de fortalecimiento de los servicios brindados por el personal de atención directa de las Unidades de Atención buscando enfocar sus esfuerzos y recursos para mejorar y consolidar la atención directa, encaminado a establecer un marco de actuación sólido para la protección de los derechos humanos de las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencias.

La meta 4 implicó diversas fases tales como; el desarrollo de un diagnóstico inicial que incluyera a cada uno de los Centros Regionales, dándole voz a las personas profesionistas que en cada colaboran, así como planes de trabajo personalizados, acompañamientos, asesorías, capacitación y actualización en materia de derechos humanos de las mujeres y su acceso a la justicia, todo ello encaminado al fortalecimiento de los servicios especializados de atención que brindan las Unidades de Atención y/o Centros Regionales del Instituto Sonorense de la Mujer. Las fases fueron financiadas por el Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol), a través de la operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en la Entidades Federativas (PAIMEF) y desarrollado como Consultora Externa por la Licda. Wendy Figueroa Morales.

Es con base a lo anterior, que este documento aspira a convertirse en un insumo indispensable para orientar, homologar y enriquecer los servicios estatales brindados hasta hoy día por las Unidades de Atención del ISM a las mujeres en situación de violencias. Fortaleciendo así, el trabajo que realizan las y los profesionales de atención directa desde un abordaje integral y coordinado que coadyuve a la sanción y erradicación de este grave problema social y de salud pública. Proyecta ser una herramienta útil de trabajo y consulta para las y los profesionales que tengan que intervenir frente a situaciones de violencia de género, a la vez que un instrumento de apoyo que ayude a sistematizar la información, los recursos y las respuestas profesionales, encauzada a favorecer el avance por el camino hacia una sociedad sin violencia y más justa e igualitaria entre hombres y mujeres.

---

<sup>1</sup> “Modelo de prevención de la violencia de género. *Centros regionales de atención del ISM a mujeres en situación de violencia*”, Instituto Sonorense de la Mujer, Programa de Fortalecimiento a la transversalidad de la perspectiva de género. Instituto Nacional de las Mujeres. 2010



## ANTECEDENTES

La violencia contra las mujeres es cualquier acción u omisión, que en razón de su género, tenga como fin o resultado un daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público. Se considera una de las violaciones a los derechos humanos más sistemáticas y extendidas. Está arraigada en estructuras sociales construidas en base al género más que en acciones individuales o acciones al azar; trasciende límites de edad, socioeconómicos, educacionales y geográficos; afectando a todas las sociedades; y es un obstáculo importante para eliminar la inequidad de género y la discriminación a nivel global. (Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer UNIFEM, 2010).

5

Este tipo de violencia dirigida específicamente a la mitad de la población humana por el sólo hecho de haber nacido con cuerpo femenino, está vinculada a la relación desigual entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida social, cultural, económica y política.

Marcela Lagarde (2005) refiere que la violencia de género ya es percibida como un atentado a los derechos humanos de las mujeres y uno de los más graves problemas sociales y de urgente atención. Sabemos que no es natural: la violencia se incuba en la sociedad y en el Estado debido a la inequidad genérica patriarcal. La violencia de género es un mecanismo político cuyo fin es mantener a las mujeres en desventaja y desigualdad en el mundo y en las relaciones con los hombres, permite excluir a las mujeres del acceso a bienes, recursos y oportunidades; contribuye a desvalorizar, denigrar y amedrentar a las mujeres y reproduce el dominio patriarcal. (Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer UNIFEM, 2010)<sup>2</sup>.

De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos en febrero del 2011 por el Observatorio Ciudadano Nacional del Femicidio el Estado de Sonora ocupa el cuarto lugar en violencia de género.

Al menos 83 feminicidios se registraron en Sonora de enero de 2009 a junio de 2010, casi el diez por ciento de un total registrado de 890 casos en ese periodo en el país. En el documento se destaca que el 41 por ciento de las víctimas tenía entre 11 y 30 años, y persiste un alto grado de impunidad, pues apenas en el 4.49 por ciento de los casos registrados se había logrado obtener una sentencia.

Se añade que la mayoría de las mujeres asesinadas desarrollaban sus actividades diarias en espacios públicos; esto las colocó en mayor riesgo y vulnerabilidad ante los victimarios.

Los datos fueron registrados por el Observatorio Ciudadano Nacional de Femicidio (OCNF) y confirman que un gran número de mujeres son asesinadas con el uso excesivo de la fuerza física y crueldad. Esta organización civil denuncia la violencia brutal cometida en contra de las mujeres y tiene presencia en la mitad de México, pero sólo ha podido dar seguimiento al fenómeno en once entidades federativas.

De la mayoría de los estados no se tienen registros porque ni siquiera las procuradurías locales aportan información, lo cual provoca indisponibilidad de estadísticas para establecer una metodología y cuantificar adecuadamente el feminicidio, lamentó el OCNF.

---

<sup>2</sup> "Modelo de Atención Integral contra las Mujeres". Delicias. Autora MTF Daisy Acevedo Mendoza. Sin año.



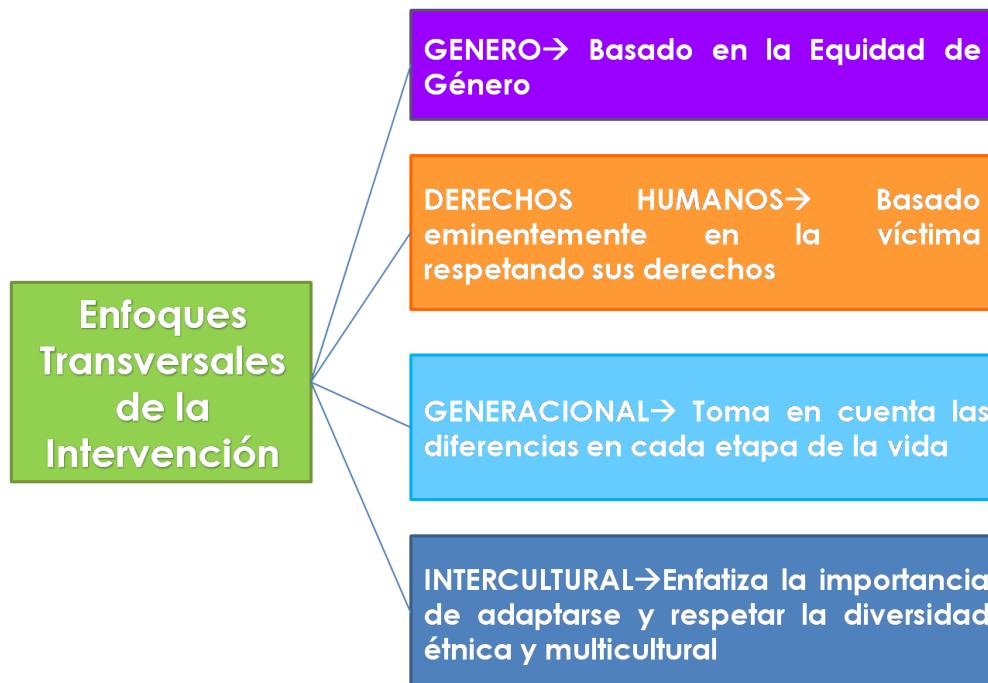
---

Por lo tanto, en un Estado que puntea a nivel nacional a ser uno de los que tienen mayor índice de violencia feminicida, urge diseñar y aplicar modelos de atención que incidan en la tasa de violencia contra las mujeres. Por ello se elabora el presente documento, dirigido al personal de los Centros Regionales del ISM, en el que se proponen mecanismos para profesionalizar las instituciones que atienden el fenómeno, sensibilizándolas ante las desigualdades de género y las consecuencias producto de ellas.



## INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Atención que aquí se presenta tiene como ejes transversales la perspectiva de género, los derechos humanos, la generacionalidad y la interculturalidad así como el trabajo multidisciplinario, ya que como se sabe, la violencia en contra las mujeres es un problema multicausal y multidimensional que trastoca varias disciplinas y requiere de una intervención integral y multidisciplinaria por su complejidad. Tal como se muestra en el siguiente esquema:



Se considera la variable género como punto de partida para cualquier actuación profesional encuadrada en el Protocolo de Atención. La violencia contra las mujeres es un problema que tiene un origen cultural y se fundamenta en los procesos de socialización y educación de las personas, concebidos para mantener una estructura social sexista en la que la distribución del poder y funciones entre hombres y mujeres, está ligada al género al que pertenecen. Es quizá la consecuencia más dramática del sistema patriarcal.

Acorde con lo estipulado con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, surge la necesidad de contar con un Protocolo que pueda dar cuenta de los diversos procesos, que van desde el reconocimiento institucional de actos de violencia contra las mujeres, hasta las distintas resoluciones de los mismos; reconociendo en forma particular y, con enfoque de género, el desarrollo, la posición y situación de vida de cada una de las mujeres que acuden en busca de apoyo. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley General de Acceso, los Centros de Atención públicos o privados, orientarán sus servicios al empoderamiento de las mujeres y a la disminución del estado de riesgo en que éstas se encuentran.

Las y los profesionales que atienden mujeres víctimas de violencia familiar y de género, necesitan manejarse con un marco teórico homogéneo y compartido por todos los integrantes. Este marco referencial implica el conocimiento de los alcances, aportes y limitaciones de cada área en particular, así como el planteamiento y replanteamiento del



---

bagaje personal teórico y subjetivo en lo que respecta a mitos, estereotipos, valores, creencias, prejuicios, estrategias a seguir etc. de cada uno en particular<sup>3</sup>.

Los integrantes del equipo deben enfocar la tarea en forma interdisciplinaria, es decir, que todas las personas “hablen el mismo lenguaje”, conocer las competencias de la y los otros/as profesionales, definir el rol de cada uno/a y apoyarse en el logro de los objetivos comunes.

8

A este respecto Domen (1994) dice: “La consolidación del equipo requiere la creación de espacios de reflexión permanentes, tanto en relación con el tema de la mujer maltratada, como con el rol técnico-profesional no tradicional, con apertura a la participación e intervención en distintas instituciones y en la comunidad, atinentes a cada caso. Además es menester evaluar de forma permanente el trabajo efectuado por los distintos profesionales intervinientes, para hacer efectivo el accionar conjunto, potenciando el logro de un abordaje óptimo, así como el acceso a las mejores alternativas para cada situación”. (Domen, 1994 p. 68).

Una cualidad determinante del Presente Protocolo es que surge como respuesta institucional ante las demandas de atender el grave problema que representa la violencia de género -en todas sus expresiones-, que van desde el maltrato verbal hasta el homicidio, y que conllevan, asimismo, graves repercusiones para todos los miembros de la sociedad, lo que hace indispensable atender, prevenir y procurar justicia para todas las mujeres que, por su condición de género, han visto minados sus derechos ciudadanos.

Asimismo, establece el compromiso de atender integralmente las demandas de las mujeres afectadas por violencia, con el fin de contribuir con la construcción de una ciudadanía fundamentada en el ejercicio de los derechos humanos de las usuarias.

---

<sup>3</sup> “Modelo Integral De Atención A Mujeres Que Viven Violencia”. Autora Noemí Díaz Marroquín. Sin año.





## EJES TRANSVERSALES DE ATENCIÓN

### Derechos Humanos

Los derechos humanos no caducan, son universales, indivisibles, interdependientes. Aun cuando son aplicables a todos los seres humanos sin distingo alguno, por diversos factores las mujeres han sido discriminadas de su reconocimiento y goce. Por ello, se habla de derechos humanos de las mujeres, para destacar que aún existe una brecha entre la ley y el ejercicio de los derechos. Hablar de la especificidad de los derechos de las mujeres no supone reconocer distintos derechos de los que tienen los hombres, sino de subrayar las condiciones necesarias para ejercerlos en igualdad.

Se Refieren 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, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

### Perspectiva de Género

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 sexo. Promueve la igualdad entre los sexos a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde mujeres y hombres tengan el mismo valor, igualdad de derechos y oportunidades para el uso de recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

### Generacionalidad

Hace referencia en la importancia de identificar la generación a la que pertenece la mujer y sus hijos e hijas al momento de la intervención, para así distinguir las influencias y corrientes culturales con las que cada grupo ha crecido.

### Multiculturalidad

Alude a la variedad que presentan las culturas en la sociedad humana para resolver las mismas necesidades individuales cuando todas ellas deberían poseer igualdad de posibilidades para desarrollarse social, económica y políticamente con armonía según sus tradiciones étnicas, religiosas e ideológicas. De acuerdo con el multiculturalismo, los Estados deberían articularse institucionalmente de manera que reflejen la pluralidad de culturas existentes.



## ENTENDIMIENTO, RECONOCIMIENTO Y ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia basada en el género o la violencia contra las mujeres” abarca muchos tipos de comportamientos físicos, emocionales y sexuales nocivos para las mujeres y las niñas, que son practicados con más frecuencia por miembros de la familia, pero a veces también por extraños. La Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer incluye la siguiente definición, hoy ampliamente aceptada, de este tipo de violencia:

... todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como 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 vida privada.

Esta definición sitúa la violencia contra las mujeres en el contexto de la desigualdad relacionada con el género como actos que las mujeres sufren a causa de su posición social subordinada con respecto a los hombres. La violencia ejercida contra la mujer es un elemento que contribuye a la desigualdad de género. En este sentido, los programas de prevención primaria, con los cuales se atienden las desigualdades de género y numerosas causas de la violencia, se introducen cambios en las legislaciones y se prestan servicios a las mujeres maltratadas, son esenciales.

El objetivo de desarrollo del milenio sobre la educación de las niñas, la igualdad de género y la potenciación de la capacidad de acción de la mujer son un reflejo del reconocimiento que ha hecho la comunidad internacional de que las cuestiones de género y desarrollo están conectadas entre sí de forma estrecha.

### Formas de violencia contra las mujeres

La violencia contra mujeres y niñas tiene muchas manifestaciones, incluyendo formas que podrían ser más comunes en escenarios, países y regiones específicos.

La violencia contra las mujeres se manifiesta por sí misma a nivel físico, sexual, emocional y económico. Las formas de violencia más universalmente comunes incluyen la violencia doméstica y violencia dentro de la pareja, violencia sexual (incluyendo la violación), acoso sexual y violencia emocional/psicológica. Asimismo, la violencia sexual es una táctica de guerra y una secuela de situaciones de emergencia que es común en los países y áreas afectadas.

Otras formas extendidas a nivel mundial incluyen: explotación sexual, trata y prácticas tradicionales nocivas tales como la mutilación genital femenina/amputación de órganos genitales (FGM/C), así como el matrimonio forzado y el matrimonio precoz.

Formas de violencia menos documentadas incluyen:

Crímenes cometidos en nombre del “honor”

Feminicidio

Selección pre natal del sexo

Infanticidio femenino

Abuso económico

Violencia política

Abuso contra ancianas

Violencia relacionada a la exigencia de dote



---

Asimismo, grupos particulares de mujeres y niñas tales como mujeres miembros de minorías raciales, étnicas y sexuales; mujeres con HIV positivo; mujeres migrantes y trabajadoras indocumentadas; mujeres con discapacidad; mujeres prisioneras y mujeres víctimas de conflicto armado o de situaciones de emergencia, pueden ser más vulnerables y experimentar múltiples formas de violencia debido a complicadas formas de exclusión socio económica y discriminación.

Así bien, las violencias contra las mujeres no son hechos aislados, sino producto de una construcción social, cultural, que no solo apoya la violencia ejercida contra las mujeres, sino que la justifica, la minimiza...la naturaliza, y por lo tanto se invisibiliza, los índices de violencia contra las mujeres nos reflejan que no existen suficientes políticas públicas que tiendan a prevenir y a sancionar la violencia de género.

Por lo tanto, entender el fenómeno de la violencia de género y/o familiar resulta complejo por ser multicausal, por lo que su atención de igual forma debe ser multidisciplinaria.

Detectar y Abordar la violencia contra las mujeres, implica entender sus necesidades, demanda contar con:

- Capacitación y formación en Perspectiva de género, Derechos humanos y Violencia contra las mujeres.
- Contar con mecanismos adecuados que promuevan que las mujeres salgan de la situación de violencia y se reduzcan sus secuelas tanto en su salud física como emocional, siendo para ello, un instrumento fundamental la ADECUADA REFERENCIA DE CASOS



---

## ACTUACIÓN DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y/O CENTROS REGIONALES DEL INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER<sup>4</sup>

El principal objetivo de los Centros Regionales del ISM o también conocidos como Unidades de Atención Externa de la Violencia contra la Mujer, es brindar atenciones psicológicas, asesorías sociales y legales, así como impartir pláticas y talleres sobre la perspectiva de Género y los derechos de las mujeres.

12

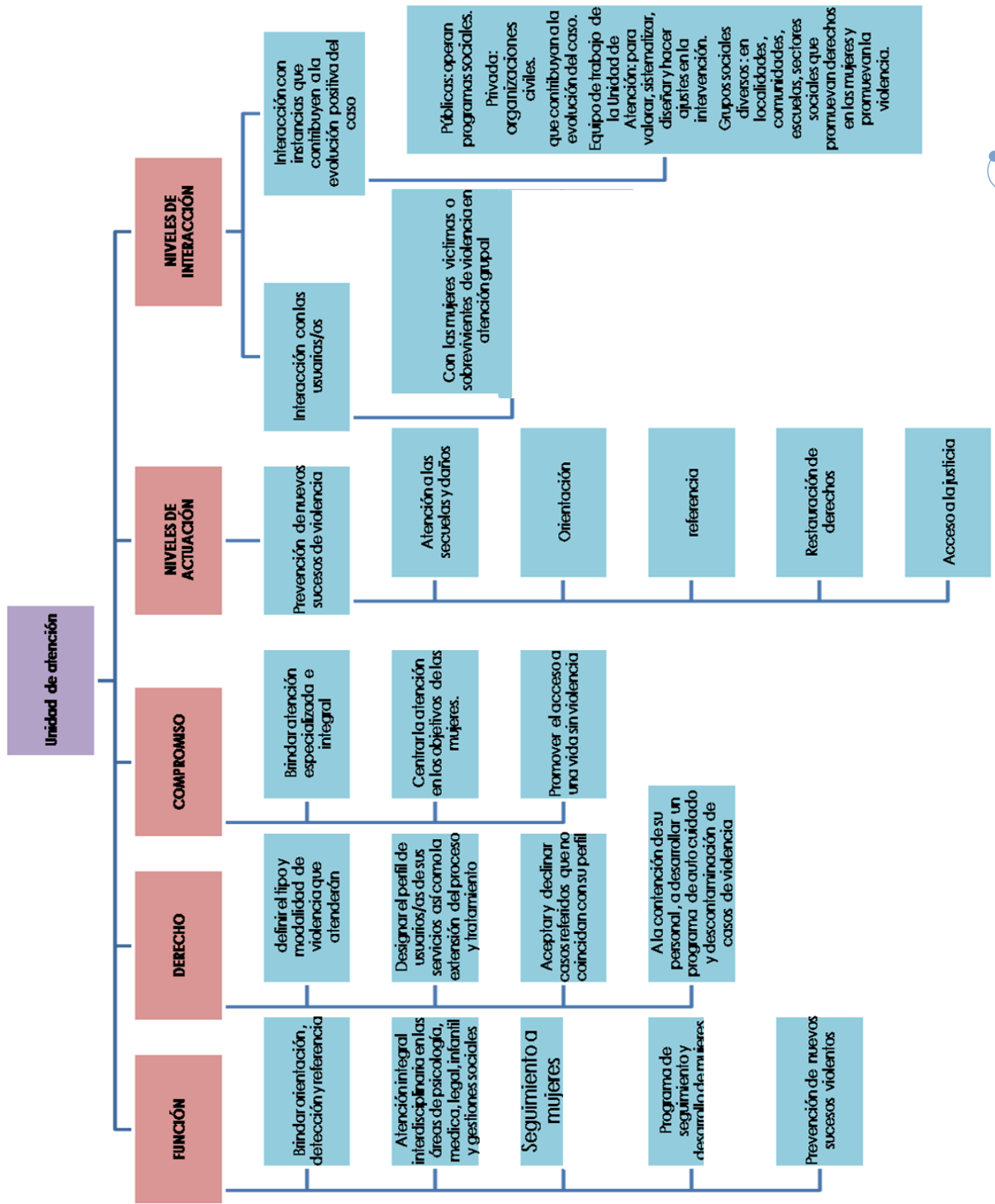
Asimismo, es importante poder establecer la intervención adecuada para cada caso, acorde con las necesidades de cada caso. Dotando de herramientas que posibiliten a las mujeres víctimas directas e indirectas (testigos de la violencia) desactivar la reproducción de patrones de conducta violentos. Potencializando sus destrezas, capacidades, habilidades y actitudes personales de las mujeres para que sean autosuficientes, autónomas e independientes en la toma de decisiones mediante el conocimiento de herramientas enfocadas a esos propósitos.

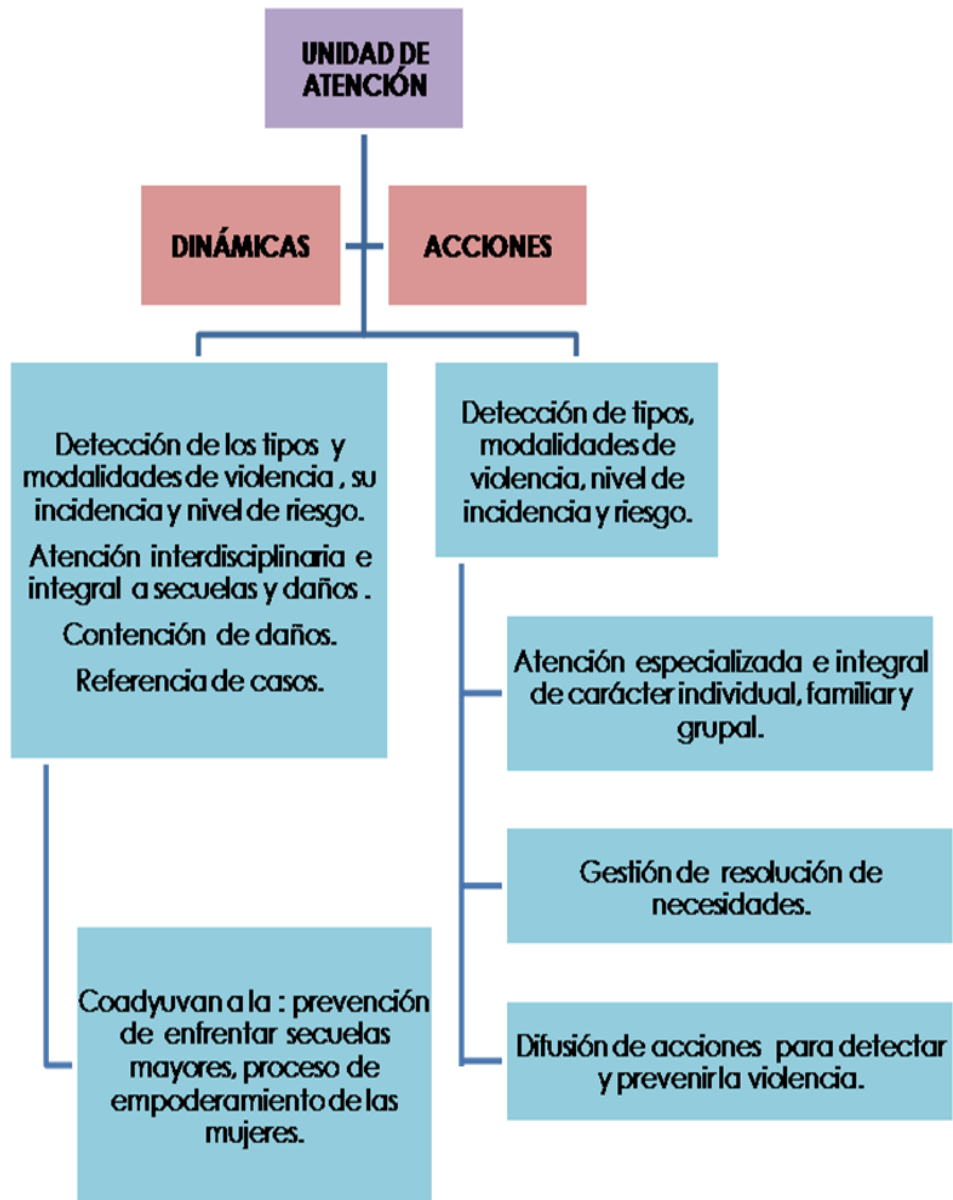
Otro aspecto fundamental es suministrar orientación y atención jurídica especializada sobre los derechos que asisten a las víctimas y, en caso necesario, canalizarlas para que reciban el acompañamiento legal que requieran.

Por último, cuando el caso lo requiere es fundamental que desde los Centros Regionales del ISM se facilite que las mujeres víctimas de violencia que se encuentren en extremo riesgo y no cuenten con redes de apoyo, ingresen a un Refugio Especializado para mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia de género y/o familiar.

---

<sup>4</sup> Retomado y Adaptado del “Modelo de Actuación de la Red Nacional de Refugios (2009). Red Nacional de Refugios, AC. México.”

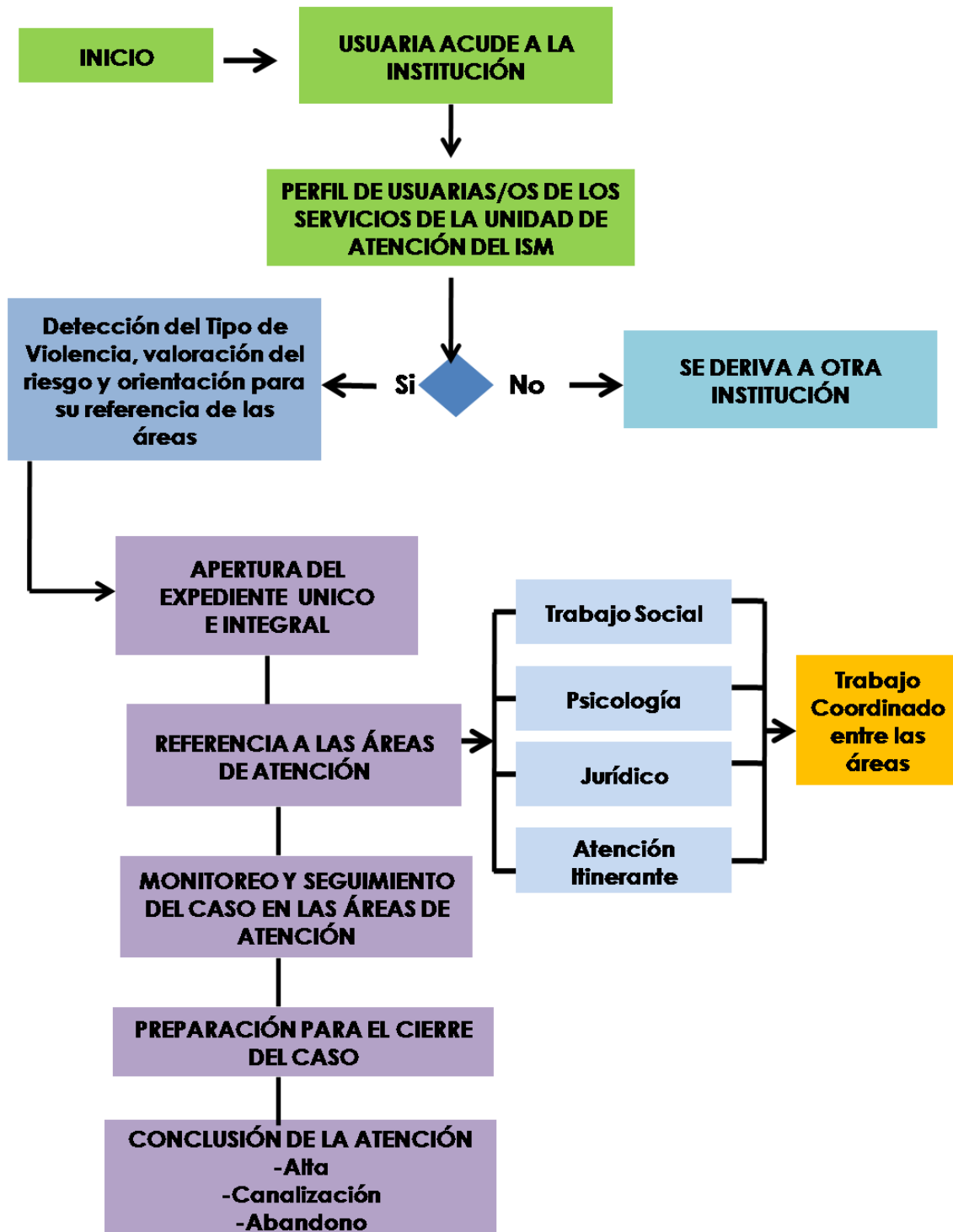






## DIAGRAMA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN LAS UNIDADES Y/O CENTROS REGIONALES

15





## REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES BÁSICAS PARA BRINDAR ATENCIÓN EN LOS CENTROS REGIONALES DEL ISM

16

### A. Perfil de la Población Atendida

Mujeres víctimas de violencia de género mayores de edad, solas o en compañía de sus hijas e hijos, que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

La atención también podrá extenderse a los hijos e hijas de las mujeres cuando se trata de las secuelas de la violencia vivida dentro del ámbito familiar. Siendo así referidos a la instancia especializada cuando se trate de otra problemática diferente a la Violencia Familiar y/o de Género vivida.

### B. Expediente Integral

Abrir un expediente único por mujer, cuya carátula del expediente contenga la leyenda "Información confidencial y reservada".

Asimismo estaría conformado de por lo menos la siguiente documentación:

-Ficha y/ o Cédula de identificación (ver anexo)

- a. Datos generales de la usuaria
- b. Tipo de Servicio Solicitado
- c. Tipo de Atención Brindada
- d. Asunto y/o problemática
- e. Tipo de Violencia Vivida
- f. Datos Generales de la persona que ejerce violencia
- Evaluación del Riesgo y/o peligrosidad de la persona que genera la violencia.
- g. Expectativas de la usuaria
- h. Observaciones
- i. Fecha de la entrevista
- j. Firma de solicitud voluntaria del servicio
- k. Firma de la/o el profesionalista que realiza la ficha de identificación

- Notas de evolución (ver anexo)

Que reflejen la situación personal de la víctima, su evolución y pronóstico de cada una de las áreas de atención especializada. Incluyendo el Plan individual de actuación. Así como la finalización del proceso.

Se sugiere que cada profesional tenga bajo su resguardo los apuntes que se hayan producido durante la atención hasta que sean solicitados para integrarlos en el expediente de cada mujer usuaria, y en el que se concentrarán las notas y reportes de los diferentes servicios que proporciona la Unidad de Atención.

Asimismo es importante que el resguardo de cada expediente integral deba tenerlo un área relacionada permanentemente con las demás, como puede ser la Coordinación o el área de Trabajo Social, y colocarse en un mueble con cerradura, dentro de un lugar seguro y de acceso restringido.





- 
- Demás documentos de interés:  
Copia de actas de nacimiento, de demandas, IFE, oficios de referencia si fue una Instancia externa la que refiere el caso al Centro Regional del ISM

## C. Registro de las Mujeres Usuarias y sus Hijas e Hijos

Se considera importante que exista un formato de registro de citas y/o atenciones que ha recibido la mujer dentro de la Unidad de Atención en cada una de las áreas y que este incluido en el expediente único. Se presenta una propuesta para ello, ver Anexo.

17

## D. Atención Integral Especializada

La atención a las víctimas que plantea este Modelo integral se otorgará a través de 5 áreas sustantivas de servicios especializados dentro del marco de los derechos humanos y la perspectiva de género, siendo estas las siguientes:

- Apoyo social
- Atención psicológica,
- Apoyo legal,
- Apoyo telefónico y
- Atención Itinerante.

A través de los servicios especializados se proporcionará atención integral y profesional con perspectiva de género a mujeres afectadas por violencia, con el propósito de favorecer la detención; o bien, la ruptura del círculo nocivo que ésta genera. A continuación se describen los propósitos y alcances de cada área.

### Apoyo Social

A través de las historias de vida, apoyan a las usuarias para restablecer las redes de apoyo que se han perdido a consecuencia del aislamiento que provoca la violencia; acercan y contactan a la usuaria con recursos institucionales y de la sociedad civil, con células y grupos de contención, que puedan satisfacer sus necesidades inminentes.

En la Unidad de Atención la mujer víctima de violencia es atendida, en primer lugar, por la trabajadora social, como profesional de referencia a lo largo de todo el proceso de recuperación y “puerta de entrada” a la Atención Integral.

Esta atención está enmarcada en el desarrollo del trabajo social clínico, cuyo objetivo es ayudar a la mujer a afrontar su conflicto, superar su malestar psico-social y lograr unas relaciones interpersonales más satisfactorias. Ello se articula a través de un trabajo de análisis y profundización en su situación, sus sentimientos, emociones, vivencias, dificultades, necesidades y la manera en que todo ello se manifiesta en diferentes contextos significativos y que se realiza por medio de y en la relación profesional con la trabajadora social.

Es esta área la que conforma la integración del expediente único.

En todo el proceso de intervención se tendrán en cuenta:

1. Las capacidades y potencialidades de la mujer, promoviendo que se valore y se contemple a sí misma como agente activa de un proceso de cambio en el que ya está



dando sus “primeros “ pasos acordes con su estilo personal, disminuyendo de este modo los sentimientos de incapacidad y dependencia ante los/as profesionales y/o las instituciones.

2. Los recursos específicos del Centro de atención: equipo interdisciplinar (abogada, psicóloga, trabajadora social, etc).
3. Los recursos generales de tipo técnico, humano y económico del Estado y del municipio: Refugios, centros comunitarios, centros de capacitación laboral, centros de salud, grupos de ayuda de mujeres, estancias infantiles, etc.

18

Ésta área hará el seguimiento del proceso institucional de la atención, dentro y fuera de la institución, auxiliando a las usuarias a conseguir una opción ocupacional que les permita ser independientes económicamente, obtener los beneficios de la seguridad social, así como ser beneficiarias de políticas públicas que mejoren su calidad de vida (créditos para vivienda, micro créditos para el inicio de un negocio, créditos rurales, etc.).

## Atención Psicológica

Partiendo de la complejidad que rodea a las situaciones de violencia contra las mujeres en el ámbito de sus relaciones de pareja, la atención psicológica se organiza en torno a un proceso de acompañamiento, apoyo, análisis y comprensión clínica de los conflictos que ayude a las mujeres, desde un primer momento, al esclarecimiento y desarticulación de los mecanismos de autoinculpación, aislamiento e impotencia , que les han llevado a la enajenación progresiva de gran parte de sus recursos y habilidades personales, así como a la pérdida de derechos.

El proceso tiene como eje transversal una perspectiva de género y de enfoque sistémico, que diferencie y ponga límites entre los aspectos intrapersonales y aquellos netamente socioculturales, de valores y estructurales de nuestro entramado social.

□ Metodológicamente, se prescriben intervenciones individuales en una primera etapa y grupales en una segunda.

Podemos diferenciar 2 fases en el abordaje psicológico:

Fase inicial: es un momento de intensa coordinación interprofesional de todo el equipo. Las estrategias de intervención y las líneas generales de actuación tienen que estar apoyadas, necesariamente, en criterios multidisciplinares. La actuación psicológica está, en estos momentos, al servicio de estabilizar los aspectos psicoemocionales de las mujeres y apoyarlas en la instrumentalización de sus vidas cotidianas, a fin de viabilizar las (organización de prioridades, resolución de conflictos cotidianos, apoyo en la toma de decisiones, etc.)

Segunda fase: la actuación psicológica se va diversificando, a medida que la sintomatología debida al efecto de trauma va remitiendo, y emerge la personalidad de base de cada una de las mujeres. El apoyo psicológico se estructura, en este segundo tiempo, a partir de las necesidades específicas de cada mujer con un objetivo general que culminaría al alcanzar un proyecto de autonomía viable para cada caso, incorporando, en la medida de lo posible, la intervención y apoyo para superar las experiencias traumáticas vividas por los hijos e hijas que convivan con las propias mujeres.

## Atención Psicológica Infantil

Durante las fases de violencia o miedo extremos, los hijos e hijas están atrapados en sus propios mecanismos de “supervivencia” y no pueden abordar la elaboración consciente de la



realidad vivida. Sin apenas darse cuenta, han interiorizado, en sus propios procesos de socialización temprana, mecanismos de resolución de conflictos basados en el eje imposición-sometimiento y se enfrentan al reto de construir mecanismos alternativos, además de reparar el daño sufrido en las experiencias vividas.

El tipo de intervenciones con los hijos e hijas recorre un amplio abanico en función de una gran cantidad de variables: la edad, el grado de adaptación que manifiesten ante su vida escolar, social o familiar, el consentimiento para ser atendidos/as, en especial con los/as adolescentes, ( la víctima identificada es la mujer y es frecuente que los hijos e hijas actúen con mecanismos de evitación o negación ante su propia victimización), el tipo de vinculación que mantengan con el padre y su capacidad para elaborar el conflicto entre progenitores, etc.

La teoría de sistemas familiares brinda un marco conceptual de suma utilidad para hacer intervenciones que promuevan la funcionalidad de la familia formada por la madre y sus hijos e hijas y algunos adultos significativos que pueden apoyar (abuelos, tíos, etc)

## Atención Jurídica

Tienen la tarea de orientar, asesorar jurídicamente, brindar acompañamiento en diligencias y, en su caso, representar a 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 y las reglas del debido proceso.

Como en el resto de las áreas de actuación profesional, el asesoramiento jurídico que se ofrece a las mujeres víctimas de violencia doméstica debe ajustarse a las peculiaridades del proceso personal “vivido” por las mismas.

Su situación de vulnerabilidad y desprotección requiere por parte del/de la profesional del derecho de una atención personalizada y ajustada al momento en el que la mujer se encuentra, ofreciéndole una información clara y global de sus derechos y de los instrumentos que las leyes, ponen a su disposición desde todos los ámbitos (penal, civil, administrativo etc.) para salir de la situación de violencia que sufre.

Este servicio debe funcionar como eslabón intermedio para facilitar a las mujeres el acceso a la Administración de Justicia, tratando así de evitar la victimización secundaria que, especialmente en este campo, puede producirse, sobre todo si la mujer opta por denunciar al agresor.

Partiendo de las premisas del trabajo interdisciplinar, el asesoramiento jurídico que se presta a las usuarias, se apoya en una metodología específica que permite recabar la información necesaria y valorar las decisiones a tomar, acompañando a la mujer a lo largo de los distintos procedimientos judiciales que inicie, facilitando en todo momento información precisa y resolviendo, a través de la coordinación con los distintos agentes que van a intervenir en los mismos, los problemas y dudas que vayan surgiendo.

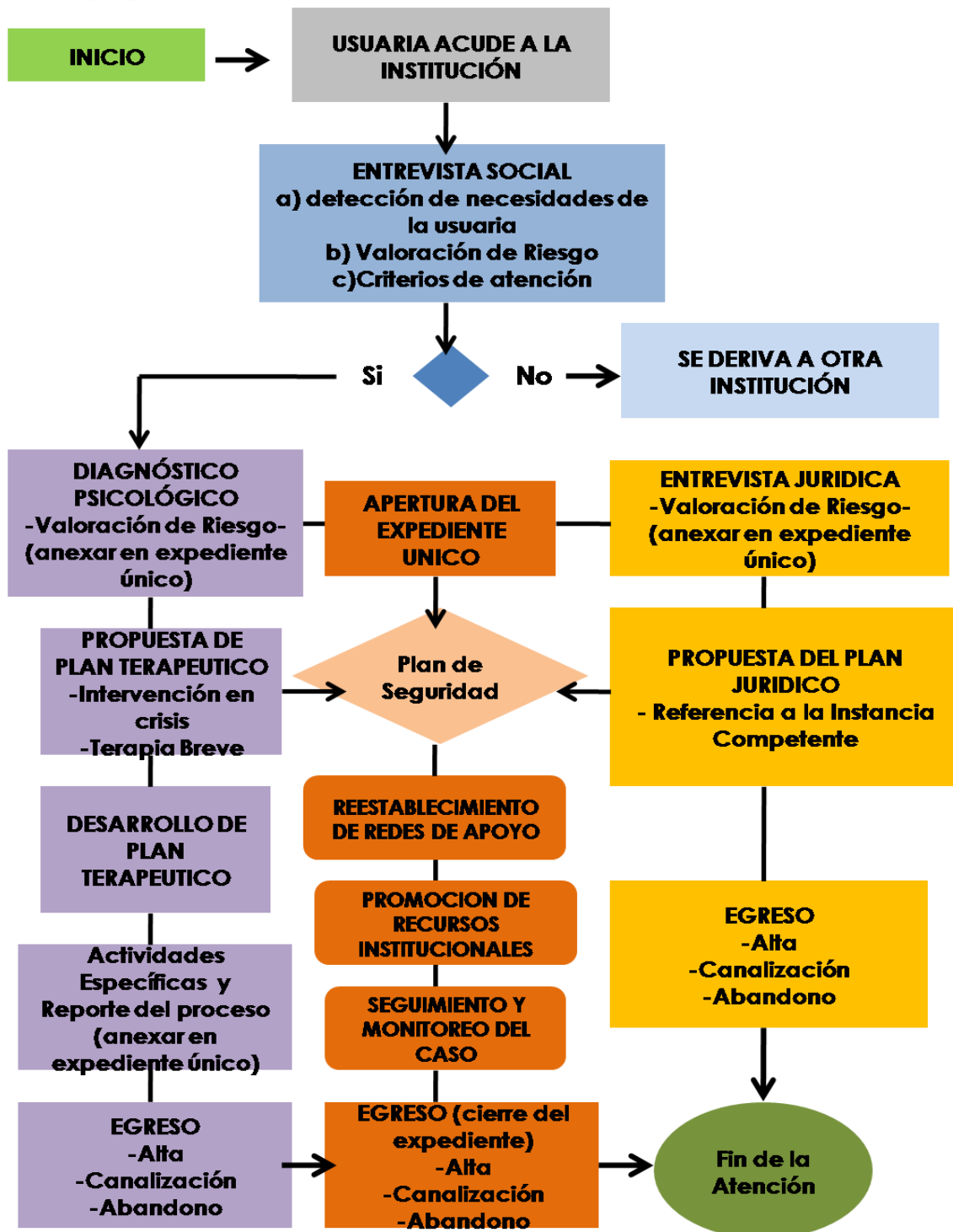
Es importante transmitir confianza y seguridad y contar en todo momento con la participación activa de la mujer, explicándole las consecuencias jurídicas de las decisiones que va a tomar y respetando sus decisiones.

En un primer momento se informa a la usuaria de lo que implica y significa legalmente la interposición de una denuncia, como inicio de un procedimiento cuyo objetivo es la sanción de la conducta del agresor.



El asesoramiento y apoyo jurídico se mantiene durante todo el proceso de intervención con la mujer. Una vez obtenida la separación y/o la condena del agresor, se atiende a las usuarias en sus demandas puntuales sobre cualquier cuestión jurídica que pudiera suscitarse mientras se mantengan en él.

## Flujograma por Areas en las Unidades de Atención





## Atención Telefónica

Las principales funciones de una línea de atención telefónica para mujeres que sufren violencia familiar y de género son: Proporcionar información relacionada con el uso de servicios de atención a la mujer en el estado; jurídica, social, psicológica, médica. Hacer la referencia y fungir como enlace entre la usuaria y el servicio especializado de atención. Apoyar psicológicamente en casos de emergencia con programas de intervención en crisis.

21

La línea telefónica permite el monitoreo permanente de las necesidades de la población; proporciona atención a través de profesionales que escuchan, orientan y canalizan a las usuarias, de forma asertiva a las diferentes instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil; dónde reciban el apoyo psicológico y/o jurídico o cualquier otro servicio solicitado de forma personalizada.

Es un servicio gratuito y confidencial, de acompañamiento para hablar de su problemática y de sus inquietudes con personal especializado en materia psicológica y asuntos jurídicos durante las 24 horas los 365 días del año, brinda los servicios, en los que se ofrecerá: apoyo psicológico e intervención en crisis, asesoría jurídica, seguimiento en los casos que amerite, orientación y/o canalización de las usuarias (os) a los Centros de la Red de Atención de acuerdo a sus necesidades.

Es una alternativa inmediata y accesible a gran número de usuarias, por las condiciones de cobertura y por tratarse de un servicio a distancia; además de constituir para algunas mujeres la única forma de obtener ayuda institucional, en especial a la población más vulnerable; mujeres enfermas, discapacitadas, virtualmente “secuestradas” por sus esposos, para quienes viven en comunidades alejadas etc.

El personal debe de conformarse por psicólogas, abogadas y trabajadoras sociales, capacitadas para proporcionar alternativas a los diversos cuestionamientos planteados por las usuarias del servicio, atención en crisis, perspectiva de género y violencia.

Con respecto a la intervención en crisis, tres serían los principales objetivos de la misma:

1. proporcionar apoyo,
2. salvaguardar la vida de la mujer o de otras personas,
3. vincularla con otros servicios de ayuda.

Para cumplir con estos objetivos es indispensable el enfoque multidisciplinario, que permita hacer una referencia expedita y dar seguimiento al caso.

## Atención Itinerante

La itinerancia es una estrategia que se refiere a realizar traslados del personal y de la infraestructura necesaria para la atención a los lugares donde se solicite, poniendo un énfasis particular en las zonas rurales y en las comunidades indígenas, que en muchas ocasiones se encuentran en una situación de aislamiento geográfico y desprovistas de servicios institucionales básicos.

En este caso, se otorga de la siguiente forma:

Campañas de Prevención y sensibilización. Esta atención itinerante puede ser la oportunidad para realizar jornadas de sensibilización acerca de los roles de género, la violencia, la resolución no violenta de conflictos etc. puede hacerse a través de pláticas, talleres, trípticos, cine-debate y toda la serie de apoyos visuales y tecnológicos para llegar a un mayor número de personas.



## E. Seguimiento de casos desde la Unidad de Atención Externa del ISM

Es fundamental darle continuidad a las acciones realizadas en las Unidades de Atención y/o Centros Regionales para poder promover una atención trascendente, así como enriquecer nuestras áreas de oportunidad y fortalecer aquellas buenas prácticas. Para ello se sugiere:

- Proponer una o varias entrevistas de seguimiento a la víctima después de la canalización.
- Elaborar un plan de llamadas telefónicas, para conocer la situación de la víctima y sus condiciones de seguridad.
- Llevar a cabo un monitoreo periódico de las dependencias a las que se ha referido el caso para verificar su avance.
- Preferentemente retomar las acciones itinerantes (acudir a las comunidades periódicamente) para que las mujeres se acerquen y den seguimiento a su atención, ya que para muchas de ellas les es difícil por diversos motivos acudir a las oficinas del Centro Regional.



## PRINCIPALES FUNCIONES Y ACCIONES DEL PERSONAL QUE ATIENDE SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER, NIÑOS O NIÑAS

23

- ② Uno de los elementos claves para el tratamiento efectivo de la violencia de género y su erradicación es comprender los contextos donde se genera y las dificultades para identificarla, así como sus causas y consecuencias.
- ② Saber cómo detectarla, orientar a las mujeres y actuar adecuadamente mejorará las actuaciones y la intervención con quienes la sufren, con el objetivo de minimizar los efectos y su perpetuación social.
- ② Establecer una comunicación fluida con la mujer empleando técnicas como la escucha activa. Este marco de escucha y comunicación es básico, y debe hacerse desde el respeto, sin juzgar ni minimizar lo que ella está expresando.
- ② Orientarla sobre sus derechos y las oportunidades que tiene a su alcance para poner fin al círculo de la violencia. La orientación consiste en estimular los procesos de análisis, abriendo el abanico de posibilidades para salir de la situación, pero nunca debe ser una imposición por parte del/a profesional.
- ② Con base a lo anterior, diferenciar la orientación del dar consejos.
- ② Desarrollar actuaciones encaminadas a una atención que incluya información, orientación y asesoramiento, al menos en las áreas social, psicológica, jurídica y sanitaria.
- ② Poner en comunicación a la mujer con los recursos especializados en esta materia, si no se dispone de los medios y programas apropiados en los recursos de base, al objeto de que pueda recibir la asistencia social integral que precisa.
- ② Reconocer las propias limitantes, institucionales como profesionales, por lo que la referencia de casos y delimitar hasta dónde puedo actuar es la clave fundamental para NO revictimizar a las mujeres y sus hijas e hijos.



## ALGUNAS RECOMENDACIONES

A continuación se plantean algunas sugerencias desprendidas de las visitas a cada uno de los Centros Regionales del ISM así como de las asesorías y acompañamientos realizados durante el desarrollo del presente documento.

24

### a) Manual de procedimientos.

Cada Unidad de Atención debe tener un manual de procedimientos y difundirlo entre su personal para que conozcan sus funciones, responsabilidades y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones, documentos necesarios o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades en la Unidad. Su propósito es guiar cada una de las etapas de intervención.

### b) Plan de seguridad

Se considera importante que cada Unidad de Atención cuente con un plan de seguridad que evite a las víctimas problemas adicionales. Dicho plan se desarrollo en dos sentidos:

1. Un plan previamente definido e impreso que pueda entregársele a cada mujer que acude a las oficinas del Centro Regional a pedir orientación y/o atención. Ver anexo
2. Un plan individual de riesgo para cada caso y el grado de peligrosidad de los agresores.

El plan de seguridad es elaborado por el equipo de la Unidad en coordinación con la víctima, tomando en consideración su voluntad y necesidades específicas. Se trata de un proceso continuo durante el proceso de atención de la víctima en la Unidad de Atención, que se utiliza especialmente en situaciones de alto riesgo, por ejemplo, al iniciarse procesos legales, en citatorios o en otras condiciones que conllevan un grado de riesgo como el traslado a un Refugio.

En ambos casos habrá de estudiarse y ponerse a prueba una ruta crítica para las situaciones imprevistas que las víctimas pueden atravesar.

### c) Contar con un Formato de Canalización

Para poder entregarlo a la mujer usuaria que se acerca a los Centros Regionales del ISM y como resultado de la atención u orientación recibida, sea la necesaria referencia de su caso a alguna Instancia Especializada. Se anexa propuesta -ver anexo-, asimismo se sugiere que se entienda en 2 originales: uno para entregar a la mujer y otro para anexar al expediente.

### d) Profesionalización y Capacitación del Equipo Multidisciplinario

Es fundamental contar con personal profesional capacitado dentro de las Unidades de Atención Externa y/o Centros Regionales del Instituto Sonorense de la Mujer, que no solo garantice la calidad y calidez de la atención brindada sino que esta sea dentro del marco de los Derechos Humanos y la Perspectiva de Género, ejes transversales claves para una atención profesional y efectiva.

Asimismo, es fundamental contar con juntas de retroalimentación, y supervisión de casos desde la visión multidisciplinaria y la perspectiva de género, encontrándose la necesidad de que en cada Centro Regional exista una Coordinadora que de seguimiento a los casos y/o asuntos que se presentan día a día dentro del Centro y sirviendo como enlace directo con el ISM para optimizar tiempos y hacer más eficaz la comunicación y el trabajo en equipo.





## e) Código de ética

Es importante que todo Centro Regional cuente con un código de ética que permita a cada Unidad de Atención incorporar e implementar a través de declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria del Centro Regional, el cual debe surgir como una parte integral de la cultura organizacional. Esta cultura organizacional determina los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas.

Los códigos de ética permiten determinar patrones y expectativas que pueden ser previsibles en un centro laboral. Algunos componentes de ese código de ética son:

- Integridad
- Objetividad
- Responsabilidad
- Respeto
- Confidencialidad
- Actualización Profesional

## f) Reglamento.

Los reglamentos ayudan a mantener el orden, garantizar una convivencia armónica, la eficiente operación del Centro Regional y la seguridad de las víctimas. Consisten en una descripción de los derechos, compromisos y responsabilidades de las mujeres víctimas, sus hijas e hijos, y del personal que brinda atención en el refugio. Dicho reglamento debe ser realizado de manera específica en cada Centro Regional, considerando los siguientes aspectos.

### Del personal

- Trato hacia las mujeres, niños y niñas usuarias/os (respeto a sus decisiones, amabilidad y tolerancia).
- Uso de la información de cada Centro Regional del ISM (acceso reservado y confidencialidad absoluta).
- Conocimiento y aplicación de sus funciones y responsabilidades según lo establecido en el manual de operación.
- Trabajo en equipo (asistencia a las juntas, relación con sus compañeras/os de trabajo, participación en tareas colectivas).
- Solución de conflictos de manera pacífica tanto entre compañeras como con usuarias.
- Capacitación en perspectiva de género y derechos humanos.
- Participación en el cumplimiento del reglamento interno del Centro Regional.
- Respeto a las medidas de seguridad.

### De las mujeres e infantes usuarios

- Trato hacia el personal del Centro Regional (respeto y amabilidad).
- Confidencialidad de la ubicación e información del Centro Regional.
- Libertad de expresión y respeto a su ideología.
- Cuidado del inmueble, así como de las áreas y objetos comunes.
- Cuidado de sus hijas e hijos que acuden con ellas al Centro Regional.

## g) Contención Emocional del Equipo Multidisciplinario

Se sugiere proporcionar espacios de contención periódica así como desarrollar programas de autocuidado y descontaminación por la sobre carga que implica la atención de los casos de



violencia. Optimizando no solo la atención brindada a las mujeres y sus hijas e hijos, sino a mantener la calidad y calidez de la atención al tener a un equipo contenido emocionalmente.

## h) Infraestructura

La atención dentro de los Centros Regionales también contempla los espacios de seguridad y calidez que se les brinda a las mujeres y sus hijos e hijas que acuden a ello, por lo que se sugiere que todos los Centros Regionales cuenten por lo menos con:

- Sistema de seguridad (circuito cerrado, protecciones en ventanas y puertas, teléfono para situaciones de emergencia, plan de seguridad del equipo de trabajo, etc.)
- Programa de Protección Civil (extintores, detectores de humo, señalamientos, salidas de emergencia, punto de reunión ante situaciones de desastres, etc.)
- Privados u Oficinas independientes para cada Área de atención (psicológica, social y jurídico) donde se garantice la confidencialidad
- Equipo de cómputo y de impresión para poder desarrollar sus actividades diarias sin obstaculizar procesos.
- Un área de recepción en donde exista un pequeño espacio para la espera de la población infantil cuando sea el caso.



## CONCLUSIONES

- ✓ Mirar y reconocer a las mujeres, niños y niñas como Sujetas/os de derechos.
- ✓ Abordaje desde la Perspectiva de género, los derechos humanos y el acceso a la justicia.
- ✓ Acompañar responsablemente a la mujer desde la escucha activa, detectando sus propias necesidades tanto físicas, emocionales, económicas, escolares, etc. Promoviendo la toma de decisiones lo cual sólo será posible tejiendo redes que permitan la adecuada y oportuna detección de casos así como su debida referencia.
- ✓ Intervención desde el Enfoque Integral y Multidisciplinario.
- ✓ Brindar alternativas de vida y de acción de acuerdo a las propias necesidades de cada mujer, niño y niña, haciendo una intervención individualizada y específica para cada mujer residente.
- ✓ Respetar el proceso y la toma de decisiones de la mujer, informarle más no obligarle a iniciar un proceso legal.
- ✓ Un proceso continuo de reflexión, capacitación, contención grupal del equipo multidisciplinario de trabajo, es fundamental y ayuda no solo a mejorar la intervención sino a mantener la atención desde la perspectiva de género y los derechos humanos.
- ✓ Promover la comunicación y la utilización de las redes de apoyo, familiares y sociales, y de los recursos jurídicos, sanitarios, sociales o de cualquier otra índole, para su recuperación y la ruptura con la situación de violencia de género. La finalidad última debe ser facilitar a la mujer el inicio de una vida diferente, sin violencia.
- ✓ Creación y manejo de expediente UNICO, contar con Manual de Procedimientos y Modelo de Atención por cada Centro Regional.
- ✓ Reconocer que la MUJER es la experta en su vida y es quien debe tomar las decisiones basadas en un consentimiento informado.



## REFERENCIAS

- Díaz Marroquín, Modelo integral de atención a mujeres que Viven violencia. México, (s/fecha)
- Dohmen, M. L. (1994) Abordaje del síndrome de la mujer maltratada. En Corsi, Jorge (comp.) Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Buenos Aires: Paidós.
- Echeburúa, E. De Corral, P. Sarasua, B. Zubizarreta, I. (1997). Repercusiones psicopatológicas de la violencia doméstica en la mujer. Revista de Psicopatología y Psicología clínica. 2: 7-19.
- Egan, G. (1982) El orientador experto: un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal. Manual de entrenamiento. California: Wadsworth Internacional/Iberoamérica
- Ley general de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. 2007.  
Recuperado en noviembre del 2007 de  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>
- Linares, J.L. (2002) Del abuso y otros desmanes. Paidós. Barcelona.
- Modelo de Actuación de la Red Nacional de Refugios (2009). Red Nacional de Refugios, AC. México.
- Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus hijas e hijos. Instituto Nacional de las Mujeres (2011)
- Modelo de Atención Integral contra las Mujeres". Delicias. Autora MTF Daisy Acevedo Mendoza. Sin año
- Modelo integral de atención a la violencia intrafamiliar (2001) Organización Panamericana de la salud: San José de Costa Rica.
- Navarro, J. Pereira, J. (2000). Parejas en situaciones especiales. Paidós: Barcelona
- Programa municipal de atención integral a mujeres víctimas de malos tratos (2003) Ayuntamiento de San Fernando de herrares. España: Autor.
- Protocolo Agencial de intervención integrada con víctimas sobrevivientes de violencia doméstica (2006) Departamento de Salud. Puerto Rico.



## ANEXOS

**Ficha de Identificación**

**Control de Asistencias**

**Notas de Evolución**

**Formato de Canalización**

**Propuesta Plan de Seguridad**