



---

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

SINALOA

---

Enero 2011

## ÍNDICE

CONCEPTOS BÁSICOS.....	4
INTRODUCCIÓN .....	4
VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES.....	4
TEORÍA DE GÉNERO .....	6
Sistema sexo-género.....	6
La perspectiva de género .....	7
Hombre-Mujer lo natural y lo construido .....	8
Las mujeres como sujeto en la construcción de políticas públicas.....	10
La equidad en la igualdad.....	11
Construcción de ciudadanía.....	12
AVANCES DEL ESTADO DE SINALOA EN MATERIA DE ATENCIÓN .....	13
FUNDAMENTACIÓN LEGAL DE LA ATENCIÓN.....	15
PROTOCOLO .....	19
DESARROLLO DEL PROTOCOLO .....	19
Definición .....	19
Justificación.....	19
Objetivo.....	20
Enfoque del Protocolo.....	20
CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN.....	20
Perfil de la usuaria .....	21
Instituciones responsables de su aplicación.....	22
COMPETENCIAS PROFESIONALES .....	22
Características del personal que brinda atención.....	22
Habilidades.....	22
Lugar de implementación .....	24
Momento de aplicación.....	24

PROCEDIMIENTO .....	24
Detección .....	24
Orientación/Referencia .....	25
Valoración del caso .....	25
La planeación y diseño de la atención .....	25
IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN.....	25
Protocolo del área de trabajo social.....	25
Protocolo del área jurídica .....	26
Protocolo del área médica .....	27
Protocolo del área psicológica .....	27
Monitoreo del plan de intervención al interior del centro .....	28
Cierre del caso.....	28
Evaluación .....	28
Seguimiento.....	29
FLUJOGRAMA O REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROTOCOLO .....	30

---

## CONCEPTOS BÁSICOS

---

### INTRODUCCIÓN

La violencia en contra de las mujeres es un fenómeno altamente extendido en Sinaloa, como en muchas partes del país. Es una problemática multidimensional que afecta el desarrollo social y la salud de las mujeres, viola sus derechos y vulnera el estado de derecho nacional. Tiene su origen en la desigualdad y discriminación en contra de mujeres y como se sabe echa raíz en las relaciones asimétricas de poder que prevalecen aún entre mujeres y hombres, acentuadas por las desigualdades sociales y las condiciones de género. La violencia la viven las mujeres mexicanas en distintas formas y modalidades, tiene repercusiones múltiples en diversas áreas de su vida y presenta consecuencias impredecibles, durante periodos de tiempo indeterminados. Representa entonces un atentado contra la integridad y dignidad de las mujeres, así como una violación grave a sus derechos humanos, por esta razón es para el Gobierno Mexicano una prioridad su atención a fin de disminuir el impacto y secuelas en la vida de las mujeres y con ello fortalecer a las mujeres para enfrentar de mejor manera las condiciones de desigualdad a través de diversas formas de empoderamiento.

El presente Protocolo, corresponde a una acción más para orientar la atención que se brinda a las mujeres que viven violencia. El documento es el resultado del trabajo conjunto de desarrollado por los y las participantes del Diplomado *Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia contra las Mujeres*, impartido en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, del 8 al 26 de noviembre de 2010. En este trabajo se contó con la colaboración de representantes de organizaciones civiles, académicas e instituciones públicas del Estado de Sinaloa.

La finalidad de este protocolo es convertirse en una herramienta que oriente las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que trabaja en las instituciones que atienden casos de violencia contra las mujeres. Es importante destacar que el protocolo se integra, de igual manera, por los procedimientos básicos a utilizar al atender los casos de violencia de género y que han sido homologados a través del proceso de formación, que se llevó a cabo a través del antes mencionado Diplomado.

El presente documento de trabajo se integra por un apartado de fundamentación legal de la atención a las mujeres víctimas de violencia; uno de conceptos básicos; el propio en el que se desarrolla el protocolo; una representación gráfica de éste y su sistematización.

### VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES

La Asamblea General de las Naciones Unidas desde 1993, año en que se aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, ha manifestado su preocupación porque es un obstáculo para la igualdad, el desarrollo y la paz y se ha reconocido que detrás de ésta problema se encuentran relaciones de poder históricamente desiguales entre las mujeres y los hombres que se manifiestan en actos de control y dominación que conduce a la discriminación y a la violación de los derechos humanos de las primeras.

Las responsabilidades asumidas por México como Estado parte de la Convención Interamericana están instrumentadas en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y en la Ley de para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

El concepto de violencia de género se recupera de la Ley General de Acceso de las Mujeres a un Vida Libre de Violencia en la que refiere que es "... 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, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada."

La atención a este problema se ha centrado, fundamentalmente, en la forma en que las mujeres han sido violentadas por los estereotipos de género y son las más vulnerables dentro de la familia. En este sentido, se ha venido destacando la presencia de estos grupos entre las víctimas de violencia, dadas las posiciones que sus protagonistas ocupan en las relaciones de poder y dependencia.

Razón que ha derivado de una inquietud por combatir la violencia hacia las mujeres y que a su vez los movimientos de mujeres que luchan por el derecho de las mujeres y a una vida libre de violencia, es por ello que se han impulsado la creación organizaciones y asociaciones, donde encontramos iniciativas y propuestas para combatir la violencia de género; se discuten políticas, reformas legislativas, estrategias, muchas de las cuales se ponen en práctica, sin embargo los esfuerzos que hasta el momento se han realizado en este sentido han sido insuficientes para combatir la violencia hacia la mujer.

Es importante estudiar la violencia contra mujeres en todos los contextos, ya que en esta línea se genera información en tres sentidos diferentes, por un lado es un problema de salud pública; en segundo, en términos de relaciones sociales y por último, en términos de un problema psicosocial atendiendo las situaciones familiares y de esta manera se ubica el problema de violencia contra mujeres en su contexto biopsicosocial, y no se le reduce a la búsqueda de explicaciones mediante los atributos individuales de las mujeres.

Entonces estudiar los fenómenos de violencia contra la mujer es uno de los temas que requieren que las instituciones y personas se sensibilicen puesto que presenta costumbre, patrones culturales y regularidades típicas de un fenómeno colectivo que es importante reconstruir nuevas formas de pensar.

Las mujeres en nuestra sociedad han sido discriminadas en varios aspectos tanto en lo laboral, social, familiar, escolar y en ámbito público ya que se le ha utilizando como un objeto sexual y no realmente como un ser humano violentando sus derechos fundamentales tanto por su pareja en la familia como en el ámbito laboral aun teniendo un puesto o no reconocido, lo cual se ha reflejado en el aumento de denuncias de delitos como las violaciones, los abusos sexuales, la trata de personas siendo explotadas sexualmente también desde su infancia en todas las etapas de su vida por lo que nuestro estado tiene la obligación de salvaguardar esos derechos creando leyes que los protejan toda vez que las niñas, las adolescentes, las mujeres.

La violencia hacia las mujeres en Sinaloa continúa siendo un fenómeno usual de casos alarmantes, por su cantidad y su brutalidad. Ante este hecho, que refleja una sistemática dominación, las autoridades del Estado, como en el resto del país, no están enfrentando la problemática por su impacto y daño para la sociedad. De hecho la violencia feminicida queda diluida en el impreciso fenómeno de la delincuencia, tomado en su sentido más amplio, obviando la especificidad y origen concretos de este tipo de violencia particular.

La violencia de género contra las mujeres toda acción u omisión que elimina o restringe la libertad y dignidad de las mujeres por el simple hecho de serlo; esta se finca en las desigualdades que quedan ignoradas como prácticas de violencia y dominación

masculina en lo cotidiano, consideradas normales, siendo de ese modo invisibilizadas y legitimadas, razón por la que se ejecutan impunemente.

La violencia de género impide el empoderamiento de las mujeres en las distintas esferas de convivencia, tales como lo político, jurídico, económico y social; constituyendo un obstáculo al pleno ejercicio de los derechos humanos de las mujeres. Una vida sin violencia es una prerrogativa fundamental y una condición indispensable para la construcción de una sociedad equitativa.

En cuanto a la violencia familiar, tenemos que si bien cualquier integrante de la familia puede ser susceptible de sufrir actos violentos de parte de otro integrante, hay suficientes evidencias que muestran que son las niñas y las mujeres quienes mayoritariamente padecen situaciones de violencia y siempre se trata de hechos que no tienen más motivación que el dominio de las mujeres.

### TEORÍA DE GÉNERO1

El concepto de género fue empleado a finales de la década de 1960 por Robert Stoller para comprender los casos en los cuales no existía adecuación entre el sexo de una persona y la vivencia y desarrollo social de su personalidad, es decir, de personas que teniendo genitales masculinos se identificaban y vivían como mujeres, por ejemplo. Para ello construyó una serie de precisiones conceptuales y clínicas, aunque deudora de una visión normalizadora. Incluye tres divisiones: el sexo denomina la estructura biológica; la identidad de género es la percepción consciente e inconsciente de la pertenencia a un sexo; el rol de género es el papel que se juega socialmente.<sup>2</sup>

La teoría de género es un marco conceptual que permite comprender la producción social de las diferencias entre hombres y mujeres; esta producción es un constructo voluntario e involuntario, consciente e inconsciente. La teoría de género es sumamente útil para tejer análisis múltiples que resalten la complejidad social. El género como categoría analítica es necesario para abordar un fenómeno social e individual, y tener una visión más completa de la persona o el grupo en su conducta, características, emociones, posición de poder y roles, por mencionar algunas. Esto recibe el nombre de perspectiva de género.

### SISTEMA SEXO-GÉNERO

El género tiene una construcción social y cultural. Desde un análisis antropológico de la opresión de la mujer, Gayle Rubin da el nombre de "sistema sexo-género" al conjunto de normas implícitas y arreglos que tienen lugar para que se transforme de manera arbitraria la sexualidad biológica en productos de la actividad humana; con estos "productos" culturales, cada sociedad construye un sistema organizativo de posibilidades y prohibiciones estructuralmente sancionadas para diseñar, encausar y fomentar formas legítimas de relaciones sexuales, universos del deseo, filiaciones y alianzas, entre individuos y grupos. El sistema de sexo-género produce mecanismos de coerción y de castigo.

---

<sup>1</sup> Revisar el material de apoyo, en especial el Manual de Trabajo del Módulo 2 del Diplomado Aplicación Práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Contra las Mujeres Formación de Formadoras y Formadores, impartido en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, Noviembre 2010.

<sup>2</sup> Mercader, Patricia, La ilusión transexual, Visión, Buenos Aires, 1997, pp. 62-63.

Gayle Rubin señala al sistema sexo-género ligado a un modo de producción, basado en el patriarcado, el cual es una manera específica de dominación masculina. Para Rubin, la opresión de las mujeres descansa en la organización del parentesco: “Los sistemas de parentesco son y hacen muchas cosas, pero están formados por, y reproducen, formas concretas de sexualidad socialmente organizada. Los sistemas de parentesco son formas empíricas y observables del sistema de sexo-género”<sup>3</sup>. En aquéllos se imbrican ideologías arbitrarias de identidades y roles asignados a cada sexo y a cada género; en la enorme mayoría de los casos la mujer ha quedado subordinada al hombre.

El sistema de parentesco en México da por sentado que una familia está compuesta por un hombre y una mujer heterosexuales, quienes tendrán descendencia. De ahí se desprende la complejidad para revertir estos patrones, como se ha visto con las modificaciones legales para reconocer el matrimonio entre parejas del mismo sexo o que se lo han modificado, como las transexuales. La heterosexualidad obligatoria ha sido un tema que feministas y teóricas del género han trabajado, pues se visualiza que transita por elaboraciones culturales. La heterosexualidad es una convención y una organización social de la sexualidad y el deseo.

El sistema de sexo-género se vincula con el deseo, la identidad, los sistemas político-jurídicos, la ética, el estatus, la filiación y la propiedad; estos elementos personales y colectivos cambian y son cambiables. La estabilidad solicitada por la norma es cambiada en más de una ocasión al introducir variantes y modificaciones.

#### LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

La perspectiva de género, en palabras de Pérez-Duarte, “es un enfoque analítico y metodológico que tiene como fundamento la teoría de género (...) visualiza a hombres y mujeres en tanto sujetos históricos, construidos socialmente, producto de una organización social determinada”<sup>4</sup>. A su vez, la teoría de género se integra por “los planteamientos teóricos, filosóficos, éticos y políticos necesarios para comprender el complejo de *relaciones de poder que determina la desigualdad entre hombres y mujeres*”<sup>5</sup>. La teoría de género requiere la interdisciplina. Para comprender los procesos de subordinación y otorgar herramientas para romper con ella, se requiere utilizar coherentemente las ciencias y saberes que la especie humana ha generado, aunque ésta y aquéllos hayan sido producidos, deliberadamente o no, en una sociedad sexista y jerarquizada.

Con la perspectiva de género no hablamos exclusivamente de mujeres, sino de las relaciones de poder entre los sexos y los géneros, relaciones que incluyen parentesco, economía, política, educación, trabajo, arte, vida cotidiana y en fin, cada uno de los campos colectivos y personales en los cuales las personas entran en relación unas con otras. Debido a que la teoría y la perspectiva de género tienen un importante componente de los feminismos, y a que las mujeres son, en términos generales,

---

<sup>3</sup> Rubin, Gayle, El tráfico de mujeres: notas sobre la „economía política“ del sexo”, en Marta Lamas (comp.) El género: la construcción cultural de la diferencia sexual”, Universidad Nacional Autónoma de México, Programa Universitario de Estudios de Género, Miguel Ángel Porrúa, México, 1986, p. 47.

<sup>4</sup> Pérez-Duarte, Alicia Elena, Derecho de familia, Fondo de Cultura Económica, México, 2007, p. 34.

<sup>5</sup> Cazés, Daniel, La perspectiva de género. Guía para diseñar, poner en marcha, dar seguimiento y evaluar proyectos de investigación y acciones públicas y civiles, Consejo Nacional de Población, Programa Nacional de la Mujer, México, 1990, p. 21, subrayado en el original.

subalternizadas en relación con los varones, receptoras de violencia estructural e individual, y con acceso inequitativo a los bienes materiales y simbólicos, es que la perspectiva de género ha trabajado preferencialmente con las preocupaciones, derechos y necesidades de las mujeres. En términos generales los varones, quienes se encuentran en posiciones hegemónicas y de poder directo, no hacen suyas las propuestas que cuestionan la legitimidad de un dominio que se da por sentado.

Se postula que la visión y comprensión de los fenómenos sociales pueden, y deben, recibir un tratamiento metodológico y analítico que contemple la existencia diferenciada de los géneros como constructos culturales. La biología no determina la conformación e identidad de género. La identidad genérica se regula y construye histórico-culturalmente. Lo masculino y lo femenino cambia acorde con el grupo social; lo femenino en una cultura no necesariamente será visto en otra como tal, lo mismo que los atributos que se asignan a lo masculino. Por ejemplo, entre baruya, un grupo australiano, los hombres iniciados para alcanzar la edad adulta deben consumir semen en el acto ritual. Esta práctica, que a los ojos occidentales tiene connotaciones homosexuales, no la tiene entre los hombres baruya, debido a que este acto más bien refuerza el carácter viril de los jóvenes y elimina los rasgos femeninos que adquirió al encontrarse en el vientre de su madre.<sup>6</sup>

La perspectiva de género se encarga de cuestionar, analizar y proponer nuevas formas de vivir y visualizar los géneros, en un contexto de respeto por la diversidad y los derechos humanos; sin descuidar que las diferencias, cuando implican inequidad y desigualdad, deben ser cambiadas. Por ello es de suma importancia su inclusión en el diseño, planeación, ejecución y evaluación de políticas públicas, la elaboración de investigaciones académicas, el apoyo en programas y proyectos productivos, tanto de parte del sector público como de la sociedad civil. Asimismo, en las movilizaciones políticas y las modificaciones jurídicas la perspectiva integra parte de los dispositivos para su organización. Este enfoque permite comprender la relación de los géneros entre sí y de la relación entre personas del mismo género. Otorga, además, medios reflexivos y metodológicos para el cambio social en búsqueda de la equidad.

### **HOMBRE-MUJER LO NATURAL Y LO CONSTRUIDO**

Es posible indicar el sexo como la serie de elementos naturales (gonádicos, hormonales, musculares, óseos, genitales) que sirven como clasificadores socioculturales y el género como los aspectos simbólicos, culturales, arbitrarios, de la identificación-producción de los comportamientos, deseos, nombres, que se designan femenino o masculino. La teoría de género desde su inicio abordó estas construcciones para estudiar sus relaciones recíprocas no exentas de opresión o, minimamente, de subordinación.

Existen diferencias biológicas entre mujeres y hombres. Sin embargo, el valor simbólico, político y ético que se les asigna es una distinción cultural. Las diferencias internas y externas que corresponden a hembras y machos de la especie son significadas y sirven de soporte cognitivo, descriptivo y autoperceptivo para la conformación de lo femenino y lo masculino, la asignación de identidades, roles, prohibiciones y obligaciones socialmente asignadas y compartidas. Las diferencias entre los grupos humanos

---

<sup>6</sup> Esto lo desarrolla Maurice Godelier en su libro *La producción de grandes hombres* y en su artículo "las mujeres y el poder político"; Gayle Rubin señala procesos semejantes en "La economía política del sexo". Existen varios trabajos donde se abordan las formas de construir masculinidades que no corresponden con prácticas e ideales occidentales.



son múltiples respecto a cuáles son los elementos que conforman la masculinidad y la feminidad, lo cual es una prueba empírica de que los atributos que se les asigna no son genéticos.

Por otra parte, lo biológico no existe en sí desligado de connotaciones simbolizadas, que entremezclan el conocimiento y el poder. Si se asume como correcta la visión antropológica (y es la opinión sostenida en el presente documento) la cual indica la facultad cultural con el nacimiento propio de la especie *sapiens sapiens* (también denominada de neoantropos), es pertinente indicar que la exploración, observación y vivencia de los cuerpos nunca es totalmente individual, sino socializada –aunque no determinada socialmente, sí direccionada, y requiere, entre otros elementos esencialmente culturales, del lenguaje. La sexualidad tiene una historia social de prohibiciones y permisibilidades, variantes espacio-temporalmente, que no implican un punto neutro para el comportamiento y la clasificación.

Lo que se presenta, sin embargo, es una paradoja propia de las ideologías: las identidades femenina y masculina han sido construidas por tradición cultural, pero son vividas generalmente como algo natural e incuestionable, como si lo propio del género (lo que socialmente se piensa y vive como femenino o masculino), fuera un hecho causal motivado por las diferencias biológicas. Los esquemas y las percepciones sobre las cuales descansa la distinción requieren la reflexión para extraer de ella la lógica de su devenir. La diferencia, la auto y la hetero designación a un sexo-género tiene, sin embargo, enormes repercusiones, puesto que marca la diferencia en el desempeño que tienen “hombres y mujeres en las instituciones sociales, económicas, políticas y religiosas, incluyen actitudes, valores y expectativas que una sociedad dada conceptualiza como femeninas o masculinos”.<sup>7</sup>

La asignación sexo-genérica señala “obligaciones, prohibiciones y atributos eróticos, económicos, sociales, culturales, psicológicos, identitarios y políticos”, aunque en la práctica esto es bastante más móvil de lo que parece. Es pertinente preguntar: ¿hay mujeres con pene y hombres con vagina?, perfectamente sostenible. En la orientación lacaniana ser hombre o mujer está asociado con un proceso de sexuación, de una estructura simbólica que hace existir seres hablantes que se encuentran todos en la función fálica (a los que podemos denominar hombres) y seres hablantes que no están todos en la función fálica (a quienes podemos denominar mujeres). Los genitales y, en términos más amplios, la biología, no determinan la identidad de género<sup>8</sup>. Al contrario, se modifica o revierte la investidura biológica del cuerpo desde el orden imaginario, que incluye la identidad, conciencia, autodeterminación, percepción y valoración del cuerpo y, simultáneamente, en las elaboraciones simbólicas, conformadas entre otros aspectos por el empuje de la búsqueda de un significante, de una estructuración, el impulso del deseo. Hay hombres que transitan hacia lo que socialmente se designa como mujer o viceversa.

Por ello, como indica Lamas, “lo que hace femenina a una hembra y masculino a un macho no es pues, la biología, el sexo; de ser así, ni se plantearía el problema”.<sup>9</sup> El proceso radica más bien en términos de sexuación, identidad, simbolización y socialización.

---

<sup>7</sup> Lamas, Marta, op. cit., p. 98.

<sup>8</sup> Soler, Colette, *La maldición del sexo*, Manantial, Argentina, 2008, ver pp. 161-199.

<sup>9</sup> Lamas, op. cit., p. 111.

## LAS MUJERES COMO SUJETO EN LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Edith Kauffer señala que las políticas públicas implican el “conjunto de decisiones cuyo objeto es la distribución de determinados bienes o recursos (...) Una política pública no es una acción aislada”, por ello, “en este proceso se encuentran en juego bienes o recursos que pueden afectar o privilegiar a determinados individuos y grupos”<sup>10</sup>. Las políticas públicas atañen a diversos aspectos de la vida social e individual de las personas por medio del diseño e implementación de acciones que direccionan y satisfacen necesidades.

Las políticas públicas involucran satisfacciones generales: educación, salud, trabajo, servicios públicos, entre otras. Sin embargo, en la administración y ejecución de sus responsabilidades, los gobiernos diseñan y realizan políticas públicas para poblaciones específicas a través de cortes de edad (para niñas y niños, adolescentes, personas ancianas) o étnicos (para pueblos indígenas), que no desconocen las dimensiones generales señaladas, sino que las incluyen. Entre estos recortes, que sirven para visualizar y distinguir poblaciones con necesidades diferenciadas, existen las políticas públicas que tienen un criterio de género en su diseño e implementación. Este contenido agrupa a las mujeres (sujeto-objeto de este trabajo) como totalidad genérica o introduce ejes que establecen recortes: mujeres indígenas, mujeres en condiciones de desventaja socioeconómica, entre otras.

Como se ha apuntado, una perspectiva de género no es sinónimo de políticas de mujeres, sino de comprender que la sociedad conoce una división sexo-genérica, a lo que puede sumarse la enorme gama de las identidades y preferencias erótico-sexuales que también requieren políticas específicas. Comprender estas diferencias implica tener presente que los requerimientos no son idénticos para varones y mujeres, grupos etarios y en las condiciones socioculturales y económicas. Esta óptica complejiza y a un tiempo enriquece la administración pública y el vínculo con la ciudadanía. Las políticas públicas que visualizan a las mujeres sirven para, en su diferenciación, construir condiciones de mayor equidad con los hombres, debido a que, como se ha expresado en este documento, históricamente los varones han contado, y aún cuentan, con mayores perspectivas de desarrollo en los diferentes campos sociales.

Las políticas públicas, desde esta óptica, tienen un componente de relaciones de fuerza y estrategias de lucha, posicionan temas y poblaciones. La incorporación de las mujeres como sujeto diferenciado y diferenciable tiene un carácter no sólo administrativo, sino vinculado con los compromisos internacionales que México ha establecido y que contienen, a su vez, una tradición de lucha de mujeres diversas y de algunos varones comprometidos con ellas, así como de la presión ejercida por mujeres organizadas en México.

Sánchez Mejorada señala que una política pública con perspectiva de género implica trabajar por un principio de equidad y que abata la discriminación y subordinación de las mujeres; al señalar la heterogeneidad de la población y la formación de programas diferenciables, se busca asimismo resaltar la ciudadanía efectiva, los derechos humanos y la importancia histórica de

---

<sup>10</sup> Kauffer, Edith, “Las políticas públicas, algunos apuntes generales”, versión electrónica, [www.ecosur.mx](http://www.ecosur.mx), p. 4.

las mujeres. No deben olvidar las políticas públicas, para esta autora, la igualdad de oportunidades, las acciones positivas y sobre todo la transversalidad, para que las acciones gubernamentales tengan coherencia, mayores repercusiones y sean consistentes.<sup>11</sup>

Las políticas públicas no están ajenas sino que forman parte del campo de poder. La aplicación de la perspectiva de género ayuda a la transformación social, pero debe tenerse en cuenta que las estructuras que subyacen en la división asimétrica entre hombres y mujeres conocen una profundidad muy grande, así como elementos asociados y que repercuten en las opresiones múltiples, como el racismo, etnicismo, clasismo y otras formas de organizar las diferencias que, en última instancia, legitiman la hegemonía de minorías.

### LA EQUIDAD EN LA IGUALDAD

Las sociedades modernas, sobre todo a raíz de la Revolución Francesa, han postulado como un eje básico de sus fundamentos políticos la equidad, igualdad, libertad, autonomía, propiedad y legalidad. Sin embargo, desde fechas tempranas se criticó el formalismo y los vacíos de estos postulados.

Es pertinente considerar que la equidad se construye con la suma de intereses y alianzas, pero también en medio de fuerzas contrarias e incluso antagónicas de clase, género, ideologías y creencias. La equidad es un principio ético y político, con soporte jurídico y de relaciones económicas; implica sistemas de creencias y conceptos donde se reconocen la pluralidad y diversidad de las personas y los grupos, pero sin que éstas impliquen relaciones asimétricas, de explotación, subordinación o invisibilización. Es decir, la equidad es el camino que lleva a la igualdad a través de políticas públicas integrales y apropiadas para eliminar la discriminación y alcanzar la igualdad, pues la equidad permite resolver situaciones en contextos específicos y para poblaciones o personas determinadas, lo cual permite al Derecho en el ámbito de su competencia equilibrar las relaciones sociales que establecen los seres humanos.

De acuerdo con Sylvia Chant, en América Latina existe un rezago importante de las mujeres en recibir participación del Producto Interno Bruto y en las contrataciones empresariales; por otro lado, la brecha comienza a cerrarse en lo concerniente a escolaridad y puestos políticos.<sup>12</sup> En el marco de un estudio sobre discriminación a mujeres indígenas, pero que puede extenderse a condiciones de vida de mujeres mestizas, Paloma Bonfil señala la existencia de un consenso internacional respecto a los derechos individuales y colectivos, de lo cual son expresión algunos de los documentos mencionados anteriormente, y pese a los logros “persisten importantes vacíos que dejan en la indefensión o vulnerabilidad a amplias gamas de la población”. La exclusión es un conjunto que suma valores, prejuicios y acciones de individuos e instituciones; por ello, la construcción de la equidad implica

---

<sup>11</sup> Sánchez Mejorada, Cristina, “Las políticas públicas con perspectiva de género: ¿moda, asistencia social o política pública para lograr la equidad”, en Silvia Bolos, (coord.), *Mujeres y espacio público: construcción y ejercicio de la ciudadanía*, Universidad Iberoamericana, México, 2008, pp. 215-248.

<sup>12</sup> Chant, Sylvia, “Introducción. Género en un continente que está cambiando”, en *Género en Latinoamérica*, p. 35.

estrategias en forma de pinza “por una parte con el rechazo de esta situación (y por otro) la reformulación de los valores culturales por parte de los sujetos de discriminación”.<sup>13</sup>

Las leyes son indispensables para dirigir, construir y sancionar comportamientos, pero no son suficientes si se encuentran aisladas de creencias y prácticas cotidianas que vivan y ejerzan la equidad, desde lo individual a los sistemas sociales. Cecilia Loría Saviñón comenta que no basta con la existencia formal de las capacidades equitativas entre hombres y mujeres, sino que aquéllas tienen que volverse efectivas; por lo tanto, no es suficiente con incrementar los índices de paridad en la educación, si esta no sirve “para obtener un empleo digno o para participar plenamente en la toma de decisiones en el ámbito público”. Debido a esto, es necesario, de acuerdo con ella, reforzar los derechos humanos de las mujeres, su participación en “las actividades económicas e igualdad de oportunidades en las decisiones políticas”. Loría Saviñón destaca que la pobreza forma parte de la desigualdad, y aunque atañe tanto a varones como mujeres, en éstas se incrementan las desventajas debido a que suman a las jornadas laborales las jornadas en el hogar;<sup>14</sup> comparten la escasez y suman cargas y responsabilidades.

La equidad se vincula con el tema de la exclusión social, que es el gran obstáculo de la igualdad; la exclusión social atañe tanto a hombres como a mujeres, pero es posible hacer una analítica diferencial por géneros y comprender que, en términos generales, los procesos de exclusión, segregación, marginación y pobreza tienen niveles de mayor acentuación en las mujeres, pues éstas poseen estructuralmente dificultades extra a la de los varones para su incorporación a la vida y políticas públicas y los derechos ciudadanos. El problema de la exclusión posee características y profundidades significativas a partir de la globalización, con la flexibilización laboral, el crecimiento del comercio informal, el aumento y consolidación de producción y comercialización de productos ilegales, el debilitamiento de la cobertura estatal en el tema de la salud y la educación.

En México la exclusión social tiene un importante componente de desventajas acumuladas. La discriminación es un hecho que se vive cotidianamente; a ella, puede sumarse la pobreza. La exclusión enmarca estos aspectos y ayuda a reflexionar la complejidad del hecho. Las desigualdades tienen recurrentemente una estructura intergeneracional. En ocasiones puede hablarse más que de exclusión, de inclusión desfavorable, la cual implica el acceso diferencial a los servicios sobre todo de educación y salud. La desigualdad y la exclusión deben considerarse en el marco de las dimensiones políticas e históricas donde acontecen. La posibilidad de llevar a cabo una observación desde la individualidad y su trayectoria vital no omite, sino al contrario, presupone, comprender y analizar los nexos extra individuales con los cuales se relaciona: estructuras del mercado, la familia, la comunidad, el estado; relaciones locales y globales.

### CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA

La ciudadanía asigna derechos y obligaciones a hombres y mujeres a partir de la mayoría de edad. Sin embargo, cuando se refiere a la construcción de ciudadanía y a la ciudadanización, se alude a la ampliación de derechos y al goce efectivo de los

---

<sup>13</sup> Bonfil Sánchez, Paloma, “Entre la reclusión y la exclusión. La discriminación diferenciada contra las mujeres indígenas”, en Paloma Bonfil Sánchez y Elvia Rosa Martínez Medrano (coords.) Diagnóstico de la discriminación hacia las mujeres indígenas, CDI, México, 2003, pp. 7-18.

<sup>14</sup> Loría Saviñón, Cecilia, “El cumplimiento de las Metas del Milenio y la Equidad de Género en México”, en Camino a la igualdad de género: “Propuestas”, Secretaría de Relaciones Exteriores, UNIFEM, PNUD, México, 2005, pp. 81-85.

ya existentes. Posee por ello características jurídicas, políticas y éticas. En el contexto nacional se relaciona, asimismo, con los procesos de democratización de la sociedad. En la ciudadanía efectiva de las mujeres se vive la equidad de género y ayuda a desmontar la cultura patriarcal.

En las reflexiones contemporáneas de la ciudadanía destaca la agencia, la cual implica a mujeres con capacidad de elección y razón práctica, responsabilidad y autonomía. Esta agencia se lleva a cabo en un sistema patriarcal y de mercado, lo cual genera estructuralmente asimetrías, pero también en un medio social que se vuelve, a fuerza de organización, conciencia y voluntad, más inclusivo y universalista. Esto no elimina la cara hostil del Estado hacia las mujeres, ni la precariedad con que son respetados sus derechos humanos, políticos, civiles y sociales.

Se considera que la ciudadanía es universal, pero ubicada con las identidades particulares. No se trata de una división tajante, sino de una forma de comprender las prácticas y experiencias de las personas; la identidad y la pertenencia de género contienen menos componentes formales y jurídicos y mayores elementos subjetivos que la ciudadanía.<sup>15</sup> Ésta impacta la vida de las personas en relaciones interpersonales, laborales, jurídicas, políticas y económicas, a nivel local, comunitario, nacional y global. Es un espacio de inclusión que no excluye conflictos y diferencias.

La redefinición y construcción de la ciudadanía es labor del cuerpo social, en este caso específico de las mujeres organizadas o aisladas, de las personas que participan en la política y en la academia. Anteriormente el concepto de la ciudadanía estaba en manos de grupos hegemónicos. Actualmente otros sectores sociales han convertido la ciudadanía en debate político debido a los derechos que conlleva y que permite ejercer. La emergencia del tema de la ciudadanía se relaciona con las demandas de grupos sociales diferenciados, concretamente la visibilización de las mujeres y las identidades y preferencias sexuales.<sup>16</sup>

### AVANCES DEL ESTADO DE SINALOA EN MATERIA DE ATENCIÓN

El respeto, la garantía y la satisfacción de los derechos humanos contenidos en los tratados y las convenciones internacionales, constituyen los deberes genéricos que asumen los Estados al signar y ratificar dichos instrumentos, para cumplir estos tres compromisos deben llevar a cabo los siguientes deberes específicos: la armonización normativa, el cambio de prácticas administrativas, la creación de políticas públicas, respetar el *hard core group* (derechos no suspendibles) y la asignación de recursos para realizar estas tareas.

Para la consecución de los derechos humanos de las mujeres, es necesario abatir la discriminación y la violencia de las que son sujetas, ante este escenario se requiere concretar tanto los deberes genéricos como los específicos, esto es, se debe promulgar la legislación especializada, armonizar los ordenamientos internos, establecer las instituciones y los mecanismos que tornen efectivas las líneas de acción, etiquetar presupuesto, así como el establecimiento de sanciones en caso de incumplimiento de parte de las autoridades responsables.

---

<sup>15</sup> Ver, por ejemplo, Emma Jones y John Gaventa: *Concepts of Citizenship: a review*, Working IDS Development Bibliography #19, Institute of Development Studies, Sussex, 2002.

<sup>16</sup> Ver, por ejemplo, Evelina Dagnino: *Meanings of Citizenship in Latin America*, IDS Working Paper #258, Institute of Development Studies, Sussex, 2005.

Por lo anterior, es que la Legislatura del Estado, promulgo la *Ley del Instituto Sinaloense de las Mujeres*, expidió el 10 de enero de 2005, éste es el encargado de proponer las políticas públicas para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en base al derecho a la no discriminación y la igualdad, lo anterior se logrará con la coordinación de los tres niveles de gobierno. Se encarga del Programa Estatal de las Mujeres en la vertiente de la atención integral (jurídico, médico, psicológico y asistencial); con un especial énfasis a grupos en situación de vulnerabilidad, como es el caso de las mujeres de la tercera edad, discapacitadas, de minorías étnicas y en pobreza extrema.

Para el 26 de julio de 2007 se promulgó la *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Sinaloa*. Por medio de esta legislación especializada se busca garantizar la protección de la seguridad e integridad de las mujeres a través de mecanismos legales e institucionales basados en la igualdad.

Entre las Instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de atención de las mujeres víctimas de violencia de género, la entidad cuenta con:

- ♀ El *Instituto Sinaloense de las Mujeres* nace el 8 de marzo del 2000, como resultado de la aplicación de acuerdos internacionales establecidos por el Gobierno Mexicano en la Conferencia Mundial de la Mujer, realizada en el año de 1995 por la Organización de las Naciones unidas (ONU) y el compromiso del Gobierno de Sinaloa con las sinaloenses. Apoya a las mujeres de Sinaloa para un reposicionamiento social y en condiciones igualitarias en el ejercicio de sus derechos sociales, jurídicos, políticos y reproductivos.
- ♀ El *Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*. Conjunta sus esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.
- ♀ El *Consejo Estatal para la Prevención y Atención de Violencia Intrafamiliar (CEPAVI)*. Se trata de una instancia gubernamental creada por el Decreto 725 publicado el 7 de diciembre del 2001, que establece las bases para salvaguardar la integridad, y derechos de las personas receptoras de violencia intrafamiliar, procurando su tratamiento integral, además de encaminar la reeducación de los agresores. Coadyuvar en la promoción de los derechos humanos de las mujeres. Participa en la elaboración y ejecución del Programa Estatal. Brinda el apoyo y orientación a las mujeres víctimas de violencia. Colabora en la creación de refugios para la atención y protección a las mujeres víctimas de violencia y centros de rehabilitación para agresores.
- ♀ Las *Coordinaciones Municipales de la Mujer*. Generan políticas públicas para las mujeres que viven en zonas urbanas y comunidades serranas, trabajan con las dependencias, organizaciones e instituciones relacionadas con los derechos de las mujeres.
- ♀ Del 2001 al 2006 se crearon seis agencias especializadas en Delitos Sexuales y Violencia Intrafamiliar: Culiacán, Guamúchil, Guasave, Los Mochis, Mazatlán y Navolato. Atienden a víctimas de delitos sexuales y violencia familiar, los profesionales deben estar capacitados y sensibilizados con perspectiva de género y allegarse de medidas de atención médica, psicológica, jurídica y trabajo social. De preferencia los servicios deben ser prestados por personal de sexo mujer.

- ♀ El *Centro Documental para la Equidad de Género*. Es el soporte documental e informativo para la creación de políticas públicas, proyectos e investigaciones que genere el Instituto Sinaloense de las Mujeres.

La Red Nacional de Refugios tiene registradas dos organizaciones asociadas que se encargan de apoyar a las mujeres víctimas de violencia extrema: la Asociación Por el valor de la Mujer A.C. y el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar de Mazatlán, A.C.

Además, el gobierno de Sinaloa ha elaborado los siguientes programas:

- ♀ El *Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres* en el Estado. El cual deberá formularse acorde a los parámetros del Programa Nacional y coordinarse con el nivel municipal.
- ♀ El *Programa de Atención de la Violencia hacia las Mujeres Sinaloenses*. A través del departamento de estudios jurídicos de género promueve la defensa de los derechos fundamentales de las mujeres, otorga asesorías en lo relativo a derecho familiar, responsabilidades y autoridad iguales en el hogar. El objetivo principal es el de establecer los mecanismos para la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Uno de los medios es la conformación del Banco Nacional de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres. Dentro de los múltiples objetivos tenemos la Creación o fortalecimiento de refugios para las mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos, así como de unidades de atención y protección a las víctimas de violencia sus hijas e hijos, proporcionando en ambos casos, apoyo médico, psicológico y legal especializado y gratuito.

### FUNDAMENTACIÓN LEGAL DE LA ATENCIÓN

La atención a la violencia en contra de las mujeres, es una de las estrategias emprendidas por el gobierno mexicano para disminuir las secuelas que causa, revertir los daños, promover el acceso a la justicia y el empoderamiento de las mujeres a fin de erradicar este flagelo. Debido a la complejidad de dinámicas, creencias y factores múltiples que originan la violencia, la atención se refiere a labores de cierta complejidad y articulación ya que requiere de un enfoque multidisciplinario y de la colaboración de diversas instancias gubernamentales, de todos los niveles, así como de las organizaciones de la sociedad civil.

La labor de brindar atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia es una obligación del Estado Mexicano, que ha asumido de manera decidida para ofrecerla con integralidad y calidad tal y como lo establece la Convención Interamericana para Prevenir, Erradicar y Sancionar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) de 1994, de la cual México es signatario. En ella se establece el deber de adoptar, todos los medios apropiados, medidas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia (artículo 7).

La atención es un elemento fundamental en la estrategia para abolir la desigualdad y para erradicar y prevenir la violencia contra las mujeres. Por esta razón, los Estados firmantes de la Convención tienen el deber tomar medidas y generar programas para ofrecer servicios de atención especializados y apropiados que incluyen incluso los servicios de orientación para toda su familia, de cuidado y custodia de las niñas y niños afectados, así como garantizarles el acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que les permitan retomar sus vidas (artículo 8). Según lo establecido en ese mismo documento, los

servicios de atención no sólo deben ser especializados y apropiados, sino que, además, deben tomar en consideración cualquier situación que aumente la vulnerabilidad de la mujer (artículo 9).

México, muy concretamente ha modificado su marco legal para generar esa obligatoriedad en la atención a la violencia contra las mujeres, de manera que la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Ley General), recoge los parámetros exigidos por la Convención de Belém do Pará y las observaciones del Comité de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

La Ley General se enfoca a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, define los tipos y modalidades de la violencia, las atribuciones de las diversas instancias gubernamentales en materia de atención así como las responsabilidades en caso de incurrir en falta de lo previsto por dicha legislación.

Respecto a la atención, la Ley General establece que ésta se debe garantizar a todas las mujeres que han sufrido violencia, independientemente de los tipos o modalidades de la que fueron víctimas, con lo cual se amplía el ámbito tradicional de la atención, que se había centrado en la violencia familiar y en la sexual, reconociendo los distintos tipos de violencia, los espacios en los que ésta se da y la diversidad de agentes que la cometen, incluyendo el mismo Estado o bien quienes a éste sirven. (Artículo 3) y para proporcionarla y diseñarla es indispensable la coordinación y la colaboración entre los tres niveles de gobierno, la Federación, las Entidades Federativas y los Municipios.

En cumplimiento con las obligaciones establecidas por la Ley General, el Estado de Sinaloa promulgó su *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (Ley de Acceso) el 30 de julio de 2007, también cuenta con la Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar del Estado de Sinaloa, del 7 de diciembre de 2001, ambos instrumentos contemplan la prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres, a través de programas y planes, diseñados por las instituciones del Sistema Estatal, las cuales deben coordinarse en los ámbitos estatal y municipal.

De acuerdo con la Ley de Acceso y la Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar, el gobierno de Sinaloa tiene el deber de proporcionar a las mujeres víctimas de violencia atención especializada y gratuita, que se integra por un conjunto de servicios **integrales, profesionales, especializados, confidenciales, gratuitos y expeditos** (artículos 52, 54 y 56 de la Ley de Acceso, 35 de la Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar y 6, fracción VIII de la Ley del Instituto Sinaloense de la Mujer) que buscan reducir el impacto de la violencia en la vida de las mujeres. Los servicios que se proporcionan son asesoría jurídica, gestión de protección para la víctima, sus hijas e hijos y para quienes denuncien los actos de violencia, atención médica, atención psicológica especializada e intervención especializada de las trabajadoras sociales (artículos 36 fracción III, 37 fracciones II y VI, 52, 54 y 56 de la Ley de Acceso).

En el concepto de atención que se prevé en los ordenamientos legales, prevalece un enfoque de derechos, con el cual las mujeres víctimas de violencia, tienen derecho a cierto tipo de atención a la violencia y determinadas características del servicio. Así mismo, los servicios de atención deben también resguardar sus derechos. De esta forma la atención que se preste en el Estado de Sinaloa debe ajustarse a la Ley de Acceso, por lo que debe proporcionarse con respeto a la dignidad y considera entre los derechos de la atención, contar con protección inmediata y efectiva proporcionada por las autoridades; recibir información veraz y suficiente para decidir sobre las opciones de atención; contar con asesoría jurídica gratuita y efectiva; además de recibir información médica y psicológica y la posibilidad de acudir a un refugio, en caso de que lo necesite. Si se trata de un caso de



violencia familiar, puede dirigirse al refugio acompañada de sus hijas e hijos, además, tiene el derecho a ser valorada y educada, libre de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales que impliquen desigualdad o inferioridad (Artículo 52 de la Ley General; 13 y 51 de la Ley de Acceso y 35 de la Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar).

Diversas instancias estatales, además de los Municipios, tienen atribuciones en materia de atención a las mujeres que sufren violencia, para ello es indispensable la coordinación entre ellas. Ambas instancias tienen el deber de proporcionar servicios de atención, diseñar programas para la atención y capacitación a las víctimas de violencia y diseñar un modelo integral de atención que instrumenten las instituciones, los centros de atención y los refugios (artículos 3, 25 y 28 de la Ley de Acceso). A la Secretaría General de Gobierno del Estado de Sinaloa le corresponde diseñar la política integral para la atención de los delitos violentos contra las mujeres, formular las bases para la coordinación entre las autoridades estatales y municipales para brindar atención a las víctimas, incluir una partida presupuestal suficiente para garantizar que las dependencias e instituciones encargadas puedan proporcionar los servicios de atención y coordinar y dar seguimiento a las acciones del Estado en materia de atención (artículo 32, fracciones I, III, IV y V de la Ley de Acceso).

Por su parte, la Secretaría de Seguridad Pública debe capacitar al personal policial a su cargo para atender, con perspectiva de género y de acuerdo con los protocolos y normas aplicables, los casos de violencia contra las mujeres y, de ser necesario, canalizar a las víctimas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios de atención (artículo 34, fracciones III y V de la Ley de Acceso).

La Secretaría de Salud Estatal, la Procuraduría General de Justicia del Estado y el Instituto Sinaloense de la Mujer son las dependencias estatales con más atribuciones en materia de atención. A la Secretaría de Salud le corresponde brindar, a través de las instituciones del sector salud, atención médica y psicológica integral, interdisciplinaria y con perspectiva de género a las víctimas de violencia, para ello debe diseñar la política de sensibilización y formación continua en atención a la violencia contra las mujeres, establecer programas y servicios profesionales y eficaces para atender a las víctimas, a quienes además debe proporcionar servicios reeducativos integrales para lograr su recuperación, si es necesario, deberá canalizar a las víctimas a las instituciones que les brinden atención y protección especializada; por último, procurará el mejoramiento de los servicios de atención y brindará información al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres la información que requiera para generar investigaciones sobre la atención a la violencia (artículo 36 fracciones I, III, IV, V, VI, VIII, IX y XI de la Ley de Acceso).

La Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJE) proporciona a las víctimas de violencia, asistencia y orientación jurídica, protección para salvaguardar su integridad y; en su caso, les facilitará información integral sobre las instituciones públicas y privadas encargadas de su atención (artículo 37, fracciones II, IV y VI de la Ley de Acceso).

El Instituto Sinaloense de la Mujer es el responsable de promover la creación de instancias que proporcionen a las mujeres víctimas de violencia una atención integral, especialmente en los aspectos jurídico, médico, psicológico y asistencia; también organiza y actualiza el Banco Estatal de Datos e información sobre los casos de violencia contra las mujeres en el que se integran, además de los casos, las medidas de atención que se implementaron, colaborará en el diseño del modelo integral de atención a víctimas en Refugios, la violencia contra las mujeres y vigila que la atención que las instituciones públicas y privadas sea proporcionada

por especialistas y personal debidamente capacitado. (Artículo 38, fracciones II, V y VII de la Ley de Acceso y artículo 6, fracción VII de la Ley del Instituto Sinaloense de la Mujer).

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado (DIF) colaborará con la Procuraduría General de Justicia del Estado en la atención de la violencia contra las mujeres, colaborará en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en los refugios y canalizará a las víctimas a las instituciones que les brinden asistencia y protección especializada (Artículo 40, fracciones III, IV y V de la Ley de Acceso).

El Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar brindará apoyo y orientación a las mujeres víctimas de violencia familiar, colaborará en la creación de refugios e implementará programas de capacitación para el personal que atiende a las mujeres que sufren violencia, estos programas se apegarán a los principios de legalidad, honradez, profesionalismo y eficacia (artículo 41, fracciones III, V y VII de la Ley de Acceso).

Por su parte, los Municipios deben coordinarse con el gobierno estatal para brindar atención a las mujeres víctimas de violencia, formular, ejecutar y evaluar el Programa Municipal de Atención de la Violencia contra las Mujeres, promover cursos de capacitación para el personal que atiende a las víctimas y apoyar la creación de refugios en sus comunidades (artículo 39, fracciones I, V, VI, y IX de la Ley de Acceso).

Los programas y procedimientos para la atención de las mujeres deben diseñarse considerando sus necesidades y derechos, por ello, para proporcionar los servicios de atención de manera integral, especializada y gratuita es indispensable unificar y promover la creación de modelos, procedimientos y protocolos de atención que sirvan como referencia para las instituciones que ofrecen atención; ello para facilitar la homologación de perspectivas y prácticas y profesionalizar la atención y ampliar la cobertura y resultados de los servicios en beneficio de las mujeres (artículos 36, 38, 52 de la Ley de Acceso y 35, 37 y 38 de la Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar en el Estado de Sinaloa).

El diseño e implementación de los Protocolos es entonces una acción más de coordinación entre la autoridad federal y la estatal, encaminada a dar cumplimiento a la Ley General, a la Ley de Acceso que la mandata a emprender todas las medidas que sirvan como herramientas de acción para la atención de las víctimas, en todos los ámbitos, en un marco de integralidad y promoción de los derechos humanos de las mujeres (artículo 41 de la Ley General).

## PROTOCOLO

---

### PARA LA ATENCIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

#### DESARROLLO DEL PROTOCOLO

En el presente documento se desarrolla el protocolo de atención integral a las mujeres que viven situación de violencia en todos los ámbitos en el Estado de Sinaloa. Este plantea los lineamientos a seguir cuando una mujer acude a solicitar el servicio de atención que brindan las diferentes instituciones que atienden esta problemática de violación a los derechos humanos de las mujeres. Su finalidad es contar con una herramienta que guíe las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que trabaja en las instituciones que atienden la violencia contra las mujeres. El presente protocolo recupera los procedimientos básicos a utilizar al atender los casos de violencia de género y que han sido homologados a través del proceso de formación que se realizó a través del Diplomado denominado *Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia contra las Mujeres*, impartido en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

#### DEFINICIÓN

El protocolo integral de atención a la violencia contra las mujeres es un documento guía que contiene elementos teórico - metodológicos y prácticos basados en la perspectiva de género y derechos humanos encaminado a brindar herramientas al personal calificado para ofrecer una atención integral, oportuna, multidisciplinaria e interinstitucional a las mujeres víctimas de violencia de género, desde una perspectiva de género y brindarles alternativas encaminadas a una mejor calidad de vida libre de violencia.

#### JUSTIFICACIÓN

En virtud del reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un problema que deben atender los gobiernos, que impacta negativamente el desarrollo personal, familiar y social del Estado, al haberse hecho visibles las graves consecuencias que esta causa y la magnitud de mujeres que a lo largo de su vida se ven afectadas por violencia de género en sus distintos tipos y modalidades, el Estado de Sinaloa ha tomado diversas medidas desde hace algunos años para atender esta problemática. Por la diversidad de dinámicas que presentan los casos de violencia, la correlación interinstitucional para su atención y los múltiples enfoques con la que se presta, es necesaria la implementación de un Protocolo de Atención que unifique y sistematice los procedimientos, competencias e instrumentos que tienen las diferentes instituciones y organismos para optimizar los modelos de atención vinculados a esta problemática, manteniendo sensibilizado y capacitado a su personal, así como implementar el Programa Estatal para Prevenir Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en el Estado de Sinaloa.

Entre las medidas tomadas, en los últimos años, se ha hecho énfasis en el diseño de políticas públicas transversales con enfoque de género, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres. El marco jurídico se ha ido modificando a fin de generar las mínimas condiciones para garantizar los derechos de las mujeres. Dentro de las acciones emprendidas, destaca la

difusión de dichos derechos y de la violencia como un delito que se puede denunciar y cuyas secuelas se deben atender; con ello la demanda de servicios de atención se ha incrementado. Por su parte, el Estado ha impulsado la creación de nuevos espacios de atención a la violencia y también se ha visto en la necesidad de brindar lineamientos respecto a los cuales se brindará dicha atención y ha promovido el desarrollo de Modelos de Atención, Manuales y Protocolos con la finalidad de avanzar efectivamente en ofrecer una atención de calidad.

En consecuencia, se reconoce que la atención de la violencia contra las mujeres no puede ser improvisada, sino que requiere más bien de la articulación metodológica y la homologación de criterios para alinear el desempeño de los equipos de trabajo que la atienden. Por ello se consideró que la creación y desarrollo del presente protocolo, viene a llenar un vacío metodológico en la atención a la violencia contra las mujeres y es una herramienta indispensable de consulta, guía y referencia para las instituciones estatales y municipales así como para las organizaciones civiles que atienden violencia de género y que desean encontrar un método general que funcione como instrumento que facilita la atención y una adecuada actuación de las y los profesionales que brindan servicios de manera directa estos casos. Así mismo, el presente protocolo de actuación se hace necesario para evitar la duplicidad de funciones, y con ello la pérdida de esfuerzos, recursos económicos y desgaste de las propias instituciones y las receptoras de violencia.

#### **OBJETIVO**

Contar con una herramienta teórica-metodológica homologada para su aplicación en la administración pública de Sinaloa, que permita proporcionar una atención integral desde la perspectiva de género a las mujeres que viven situaciones de violencia que garantice la homologación de los procedimientos de actuación de las y los profesionales que atienden los casos de violencia masculina contra las mujeres en un marco de derechos humanos, ciudadanía de las mujeres y perspectiva de género con el fin de que las mujeres víctimas de violencia reciban la atención que necesitan con dignidad, confidencialidad y profesionalismo.

#### **ENFOQUE DEL PROTOCOLO**

El enfoque del presente protocolo es desde una perspectiva de género, ciudadanía y derechos de las mujeres. Así mismo contempla brindar una atención integral y de calidad para las mujeres víctimas de violencia.

Todos los servicios de atención considerados en el presente protocolo se brindan entonces desde una perspectiva de género, derechos humanos y ciudadanía de las mujeres, las acciones están centradas en las mujeres, sus necesidades y deseos.

#### **CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN**

Los servicios de orientación y atención a la violencia que viven las mujeres deben ser funcionales, resolver el máximo posible de necesidades o solicitudes de una persona en situación de violencia. Se caracterizan por hacerlo en el menor tiempo posible y al menor costo físico y emocional para la víctima y para el personal. Atienden a las mujeres, considerando la multidimensionalidad de cada caso, es decir, considerando la complejidad de una situación de violencia que involucra a diversas dinámicas y actores/as, por lo tanto, los servicios de atención deben ser integrales e interdisciplinarios.

Esto no significa que todas las demandas y necesidades serán satisfechas en el centro o institución de atención, sin embargo, su personal debe estar facultado para referir a las instancias que puedan satisfacer el mayor número de necesidades de la persona que solicita los servicios, con la finalidad de que gracias a la atención pueda vivir libre de violencia una vez concluido el proceso.

La atención contará con las siguientes características:

- ♀ Integral: atiende todas las necesidades derivadas de la violación de los derechos de las mujeres abarcando las distintas áreas.
- ♀ Gratuito: sin costo para la población como parte de los derechos de la ciudadanía y correspondencia con las atribuciones del Estado.
- ♀ Confidencial: para generar confianza en las usuarias así como garantizar sus derechos a la protección de datos personales y evitar la estigmatización.
- ♀ Especializada: la atención es realizada por un personal capacitado y especializado en el área de atención de violencia en contra de las mujeres.
- ♀ Cálida: la atención se brinda con empatía, sensibilidad, respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona.
- ♀ Transparente: información actualizada y veraz sobre la viabilidad y evolución del proceso legal.
- ♀ Voluntaria: no se obliga a las mujeres a recibir atención, salvo que se trate de una niña o adolescente que se rehuse a la misma y que ésta sea determinante para su desarrollo psicoemocional o para un proceso legal que se persigue de oficio.
- ♀ Oportuna: se brinda en el momento que las mujeres lo requieren y solicitan, tomando en cuenta los términos legales del proceso, así como las capacidades institucionales.
- ♀ Clara: la información se brinda en forma sencilla para hacerla de fácil comprensión de los términos legales por la usuaria.
- ♀ Honesta: de ninguna manera se condicionará el servicio al pago de gratificaciones en dinero o especie.
- ♀ Concisa: se brinda información puntual y precisa sobre el tema en el cuál se va a dar la atención jurídica.
- ♀ Profesional: es realizado por personal especializado y/o con título y cédula profesional en el área en la que se desempeña, sensibilizado en materia de género, derechos y ciudadanía de las mujeres.

#### **PERFIL DE LA USUARIA**

El protocolo de atención integral tiene como enfoque brindar asesoría, acompañamiento, servicios e intervenciones a las mujeres y sus hijas e hijos, testigos o víctimas que hayan padecido de uno o más tipos de violencia (física, psicológica, económica, patrimonial, sexual) en cualquiera de sus modalidades (familiar, laboral, docente, comunitaria, feminicida) sin distinción alguna, ya sea por su nivel socioeconómico, origen étnico, edad, estado civil o cualquier otra.

### **INSTITUCIONES RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN**

Todas aquellas instituciones que tienen dentro de sus atribuciones la atención a mujeres que se encuentra en situación de violencia, como el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sinaloa (DIF) a través de sus instituciones estatales y municipales, el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, la Secretaría de Salud Estatal, la Procuraduría General de Justicia del Estado, la Secretaría de Seguridad Pública y el Instituto Sinaloense de la Mujer.

### **COMPETENCIAS PROFESIONALES**

Las instituciones que brindan atención a la violencia contra las mujeres deben contar con personal competente para desempeñar las funciones que se establecen desde los enfoques antes mencionados y en virtud de que se busca la integralidad de la atención éstas deben cubrir cuando menos las áreas de psicología, trabajo social, médica, legal, infantil y capacitación a las mujeres. En caso de no contar con alguno de estos servicios deben ofrecer referencia de casos a instituciones competentes y confiables para complementar la atención.

### **CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL QUE BRINDA ATENCIÓN**

Se trata de personas por cuya formación profesional son aptas para brindar orientación, atención, procesos terapéuticos, a las víctimas de violencia de género y cuando sea necesario a familiares y testigos de la misma. Las personas integrantes del equipo de atención a la violencia contra las mujeres, deben formarse en los temas de equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente a nivel nacional y estatal, dinámicas de la violencia contra las mujeres según sus tipos y modalidades, así como sus secuelas físicas y emocionales, los servicios disponibles a nivel local, estatal y nacional, técnicas de intervención psicológica, técnicas y nuevos métodos terapéuticos, técnicas de litigio civil y penal y estar en continua actualización.

### **HABILIDADES**

- ♀ Este personal debe contar, al menos, con los siguientes conocimientos y habilidades:
- ♀ Conocimiento de la legislación internacional, nacional y local aplicable.
- ♀ Capacidad para otorgar soluciones viables y con responsabilidad ante la situación de violencia y las condiciones en las que se encuentra la víctima.
- ♀ Escucha activa y empática de las demandas y necesidades.
- ♀ Interés en la resolución de la problemática.
- ♀ Conocimientos de las posibles referencias institucionales.
- ♀ Reconocimiento y respeto por la diversidad en todas sus formas.
- ♀ Conocimiento de pruebas, técnicas, dinámicas y teorías tanto para valorar el daño sufrido como para atenderlo y sobreponerse a éste.

- ♀ Conocimiento de las secuelas, trastornos físicos y emocionales causados por la violencia en las distintas etapas de la vida.
- ♀ Conocimiento de herramientas, técnicas y dinámicas para la detección y potenciación de recursos personales orientados a generar autonomía y empoderamiento en las mujeres atendidas.
- ♀ Tolerancia a la frustración y creatividad para la búsqueda de soluciones.
- ♀ Conocimiento de los recursos del estado disponibles en la entidad federativa para referir los casos de violencia.
- ♀ Dominio de técnicas, procedimientos y teorías propias del área de desempeño de personal para la atención a la violencia.
- ♀ Trabajo en equipo.

Se integran equipos de trabajo con profesionistas de las áreas de psicología, medicina, trabajo social y derecho que atiendan a las mujeres víctimas de violencia en los centros de atención a la violencia.

- ♀ El equipo de atención debe estar formado y seleccionado específicamente para ofrecer los distintos servicios reconociendo las necesidades y secuelas que la violencia causa en mujeres y desde una perspectiva de género, derechos humanos y ciudadanía de las mujeres.
- ♀ Debido a una cuestión de confianza y empatía se recomienda ampliamente que el personal sea conformado mayoritariamente por mujeres.
- ♀ El personal debe ser sensible y tener conocimiento de las necesidades emocionales, psicológicas, legales, de salud y gestiones sociales de las mujeres en situación de violencia.
- ♀ Debe ser cordial y tolerante en su trato, tener amplio criterio y ser flexible para el manejo de personas emocionalmente afectadas.
- ♀ Debe poseer habilidad para desarrollar y mantener motivado al equipo de trabajo colaborador, así como la habilidad de detectar, negociar y apoyar la solución de conflictos individuales y grupales.
- ♀ Debe estar sensibilizado con el tema de género y tener creatividad para ofrecer respuestas y soluciones. Es muy importante que tenga una escucha activa, un manejo adecuado de la voz y, voluntad de servicio para un mejor desarrollo de su labor.
- ♀ Debe tener conocimiento de las herramientas para realizar su labor y del marco normativo vigente y aplicable para casos de violencia en el Estado.
- ♀ Es recomendable que la persona sea mayor de 22 años debido a que se requiere de madurez y experiencia en la problemática de violencia a nivel psicológico, legal, médico o de trabajo social, así como el manejo de emociones, gestiones, litigios y situaciones críticas.

- ♀ La escolaridad que se requiere es relativa a las licenciaturas de Psicología, Trabajo Social, Sociología, Derecho, Enfermería o Medicina. Así mismo tener experiencia en atención a la violencia. Se requieren conocimientos amplios en violencia de género, roles de género, adicciones, estereotipos sociales, teoría de género, secuelas de violencia de género. Así como conocimientos administrativos y de computación básicos.
- ♀ El personal debe estar capacitado en temas de equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente a nivel nacional y estatal, dinámicas de la violencia contra las mujeres según sus tipos y modalidades, así como sus secuelas físicas y emocionales.

#### **LUGAR DE IMPLEMENTACIÓN**

Centros o instituciones públicas de atención a la violencia contra las mujeres y a las organizaciones de la sociedad civil dedicadas a éste fin dedicadas como son el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sinaloa (DIF) a través de sus instituciones estatales y municipales, el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, la Secretaría de Salud Estatal, la Procuraduría General de Justicia del Estado, la Secretaría de Seguridad Pública, el Instituto Sinaloense de la Mujer y el Refugio Confidencial de Protección.

#### **MOMENTO DE APLICACIÓN**

La atención se brinda al momento en que una mujer que vive violencia solicita atención accediendo a través de alguna de las formas de contacto con el centro o institución de atención, sea ésta vía telefónica, presencial, internet o por canalización según competencia.

### **PROCEDIMIENTO**

En el presente protocolo se establecen pasos específicos, concretos y sencillos que todas las instituciones y centros de atención a la violencia contra las mujeres deben seguir a fin de garantizar una atención integral desde la perspectiva de derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género. El procedimiento del protocolo se describe a continuación:

#### **DETECCIÓN**

En esta etapa del procedimiento se establecen las primeras necesidades de atención en función de lo siguiente:

- ♀ Tipos y modalidades de violencia que motivaron la solicitud de atención por parte de la víctima.
- ♀ El nivel de afectación y daño a nivel físico, emocional y en la violación de sus derechos.
- ♀ Nivel de riesgo que enfrenta la víctima en función del nivel de peligrosidad del agresor, nivel de indefensión de la víctima y nivel de incidencia de la violencia vivida.
- ♀ Necesidades y requerimientos de atención expresos o manifiestos de la víctima.



## ORIENTACIÓN/REFERENCIA

En caso de que el servicio requerido por la víctima no se brinde en la institución o centro, deberá procederse a referirla a una instancia confiable para su atención e informarle de la red de servicios a su disposición tanto en la entidad federativa como en algún otro lugar del país o extranjero.

## VALORACIÓN DEL CASO

Valoración de prioridades de atención en conjunto con la víctima y canalización a las áreas correspondientes para recibir atención según sea el caso, pudiendo ser al área legal, médica, psicológica o de trabajo social, tomando en consideración los elementos vistos en la detección, nivel de riesgo, peligrosidad del agresor y priorización necesidades de atención.

## LA PLANEACIÓN Y DISEÑO DE LA ATENCIÓN

Una vez que la mujer y el personal que valoró su caso han decidido que se establezca un proceso de atención, se procede a:

- ♀ Planear la periodicidad de sesiones en las áreas que el caso requiera.
- ♀ Establecer en conjunto con la usuaria los primeros objetivos de la atención.
- ♀ Diseñar en conjunto con la usuaria la intervención, es decir tener claridad del proceso a seguir en su caso. Generalmente implica la intercomunicación de áreas brindando atención psicológica, legal, médica y de trabajo social de manera simultánea a fin de alcanzar en el menor tiempo posible y al menor costo para la víctima y para el personal el alcance de los objetivos de la usuaria.

## IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN

Para cada una de las áreas de atención se establecen las metas de trabajo según los objetivos de la usuaria, mismas que podrán ajustarse o redefinirse conforme así se requiera como producto de la evaluación de progreso del caso. La atención se brinda de manera articulada y teniendo reuniones periódicas del equipo técnico del centro o institución para monitorear el avance de la mujer en torno a sus propios objetivos. En materia de implementación de la atención, cada área debe tener su procedimiento específico, a continuación se desglosan algunos elementos básicos del mismo por áreas:

## PROTOCOLO DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

Es un instrumento general de uso interno para orientar el proceder del personal de trabajo social, encargado de atender mujeres víctimas de violencia en las instituciones y centros de atención, mismo que se desglosa a continuación:

- ♀ Bienvenida a la usuaria.
- ♀ Detección de necesidades.
- ♀ Intervención en crisis o contención.

- ♀ Registro del caso según compete en el expediente único haciendo uso de un formato de entrevista inicial que será parte del expediente.
- ♀ Canalización de la usuaria o usuario (infante) al área de atención que se requiera según las prioridades y necesidades del caso.
- ♀ Evaluación integral del caso con el equipo técnico.
- ♀ Visitas domiciliarias y monitoreo de progreso del caso.
- ♀ Conclusión de la atención y cierre de expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.

#### **PROTOCOLO DEL ÁREA JURÍDICA**

Es una herramienta que describe el procedimiento a seguir en la atención legal que se brinda en la institución o centro de atención con calidad y calidez. Tiene como objetivo definir y clarificar los derechos violados a raíz de la violencia vivida y el curso de acción desde el área legal según las necesidades y objetivos de la usuaria, así como las posibilidades de intervención por parte del personal para promover el acceso a la justicia y la restauración de derechos. Involucra una serie de actividades, dinámicas o procesos para llevar a cabo el objetivo del presente protocolo.

- ♀ Bienvenida a la usuaria y presentación de la abogada/o.
- ♀ Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad.
- ♀ Entrevista a la usuaria para obtener la información necesaria a fin de determinar la forma de proceder.
- ♀ Proponer alternativas de solución e intervención legal ante la problemática de violencia.
- ♀ Elección de la usuaria sobre el procedimiento legal que considere pertinente
- ♀ Respetar la decisión de la usuaria y explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del proceso, de ser este el caso.
- ♀ Abrir expediente o bien llenar formato de primera vez si se trató solo de una asesoría.
- ♀ Dar continuidad al proceso seleccionado según sus requerimientos.
- ♀ Monitorear la evolución del caso y brindar acompañamientos en lo posible, de ser necesario.
- ♀ Cierre de expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.

## PROTOCOLO DEL ÁREA MÉDICA

Es una herramienta que describe el procedimiento a seguir en la atención médica que se brindan en la unidad de manera oportuna, con calidad y calidez. Se aplica cuando el servicio es solicitado por una mujer en situación de violencia que se encuentra afectada en su salud física, incluso que presenta lesiones, heridas, hematomas u otro tipo de secuelas de la violencia. Su objetivo es definir y clarificar el procedimiento de atención del área médica a fin de prevenir mayores daños físicos a la víctima, revertir los ya causados y contribuir a una vida sin violencia desde la medicina preventiva. Si la problemática es violación sexual es importante utilizar el procedimiento de atención a víctimas de violencia sexual señalado en la NOM 046 SSA-2005.

- ♀ Bienvenida a la usuaria y presentación de la enfermera/o, médica/o, sea esta alópata o tradicional.
- ♀ Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad.
- ♀ Revisión física de la usuaria/o.
- ♀ Apertura de expediente.
- ♀ Realización de diagnóstico.
- ♀ Atención a las secuelas físicas de la violencia que sean atendibles en la institución o centro de atención..
- ♀ Referencia a servicios hospitalarios, especializados o de urgencia según competa.
- ♀ Monitoreo de evolución del caso.
- ♀ Ajustes al tratamiento de ser necesario.
- ♀ Cierre del expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.

## PROTOCOLO DEL ÁREA PSICOLÓGICA

Es una herramienta que describe el conjunto de procedimientos psicológicos que se utilizan para la atención a las mujeres en situación de violencia, afectadas emocionalmente o que requieren herramientas para potenciar sus decisiones, autonomía y ejercicio de derechos. Se aplica cuando una mujer que vive violencia emocional se presenta en la institución o centro de atención. Asimismo cuando una persona llega a los servicios en una situación de crisis emocional. Su objetivo es brindar información u orientación sobre las afectaciones psicológicas causadas por la violencia, concientizar a las personas de la posibilidad de vivir una vida libre de violencia y brindar atención cuando se solicite a través un plan terapéutico a fin de revertir los daños causados y acrecentar la autoestima, autonomía y empoderamiento de las mujeres, para que puedan en un futuro vivir una vida de violencia y en el ejercicio pleno de sus derechos.

- ♀ Bienvenida y registro del caso.
- ♀ Detección de necesidades.

- ♀ Intervención en crisis y contención
- ♀ Orientación para los casos que llegan por única vez.
- ♀ Atención psicológica según la aplicación de entrevista inicial.
- ♀ Valoración del caso y exploración de alternativas terapéuticas.
- ♀ Reconocimiento de objetivos de la usuaria para recibir la atención.
- ♀ Diseño del plan terapéutico en conjunción con la usuaria.
- ♀ Monitoreo de progreso de la atención.
- ♀ Ajustes al tratamiento de ser necesario.
- ♀ Alta temporal o cierre del caso y expediente.
- ♀ Registro, sistematización y reporte de la atención.

#### **MONITOREO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN AL INTERIOR DEL CENTRO**

El plan de intervención, su progreso y avance se hace a su vez de manera conjunta con las personas responsables del caso en cada una de las áreas para valorar el progreso de la usuaria en el alcance de sus objetivos, detectar las áreas de oportunidad, retroalimentar a un área con los hallazgos, avances o limitaciones de las otras, a fin de hacer ajustes a la misma para potenciar el alcance de los objetivos. Para ello deben diseñarse instrumentos que permitan medir el avance cualitativo o cuantitativo de los objetivos y constatar el resultado del monitoreo con la usuaria, toda vez que es ésta la experta en su vida y quien debe tomar las decisiones para el éxito de la atención.

#### **CIERRE DEL CASO**

Una vez concluidos todos los procesos de atención en las diversas áreas del centro o institución, se procede a cerrar el expediente único de atención.

#### **EVALUACIÓN**

La evaluación del servicio será realizado por las usuarias del mismo, así como entre colegas y las superiores jerárquicas. Se considera que el propio personal emita opiniones de evaluación de los servicios prestados por la institución, considerando los parámetros de actuación definidos. Según la evaluación de resultados obtenidos con los servicios brindados se considerará que deba o no haber seguimiento del caso, particularmente si la mujer no ha abandonado la relación o el lugar en el que solía vivir violencia.

## SEGUIMIENTO

El seguimiento se diseña para cada caso de manera específica considerando los riesgos de regresar a la situación de violencia, de ver imposibilitados los planes de vivir libre de ésta o cuando ha habido abandono del proceso. Este puede hacerse desde el área de trabajo social a través de llamadas, visitas domiciliarias o al centro de trabajo de la usuaria o a través del correo electrónico. También pueden hacerlo el personal de áreas específicas según competencia. El seguimiento también incluye a las instituciones a las que se ha referido a la usuaria sean estas judiciales, de salud, refugios, de empleo entre otras. Tiene la finalidad de asegurarse que se está brindando una atención de calidad a la víctima, acorde con sus necesidades y objetivos.

FLUJOGRAMA O REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROTOCOLO

