

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

Protocolo de Atención Telefónica



HACIA UNA ESTRATEGIA INTEGRAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PARA DISMINUIR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL ESTADO DE VERACRUZ

Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas PAIMEF 2012



GOBIERNO FEDERAL

SEDESOL

Indesol
Secretaría Nacional de Desarrollo Social

PAIMEF



GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBIERNO

IVM
INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

DIRECTORIO

CONSEJO EDITORIAL PAIMEF

Heriberto Félix Guerra

Secretario de Desarrollo Social

Ana María León Miravalles

Titular del Instituto Nacional de Desarrollo Social

Sandra Samaniego Breach

Directora de Desarrollo de Proyectos Estratégicos para el desarrollo

Lidia Pérez Abdó

Subdirectora de Seguimiento de Género en la
Política Social y Coordinadora de la Región Sur PAIMEF

GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

Dr. Javier Duarte de Ochoa

Gobernador Constitucional del Estado de Veracruz

Lic. Gerardo Buganza Salmerón

Secretario de Gobierno

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

Edda Arrez Rebolledo

Directora General del Instituto Veracruzano de las Mujeres

Luisa del Carmen Freyre Aguilera

Secretaria Ejecutiva del Instituto Veracruzano de las Mujeres

Derechos Reservados conforme a la Ley por: Instituto Veracruzano de las Mujeres.
Av. Adolfo Ruiz Cortines No.1618 Col. Francisco Ferrer Guardia C.P. 91020. Xalapa, Veracruz.
Tel: 01(228) 817 1009 y 817 0789.

Ejemplar gratuito. Prohibida su venta. Impreso en México.

Programa de Apoyo a Instancias de las Entidades Federativas PAIMEF

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

LÍNEA GRATUITA: 01 800 9 0 6 8 5 3 7
yOMUJER

y LÍNEA 075

Personal que colaboró en su elaboración:

María Guadalupe Montes de Oca Torres
Adriana Rosas Jacobo
Claudia Ascención Arcos
Luisa Mayahua de la Cruz
María Ines Sousa Flores
Diana Wendoline Ramírez Matus

Revisión y Responsable:

Lirio Anely Cruz Espino
Flora Silvia Berdón Robles

Diseño Gráfico e Ilustraciones:

Lirio Anely Cruz Espino
Rubén Alejandro Gómez Su

Coordinadora General del PAIMEF:

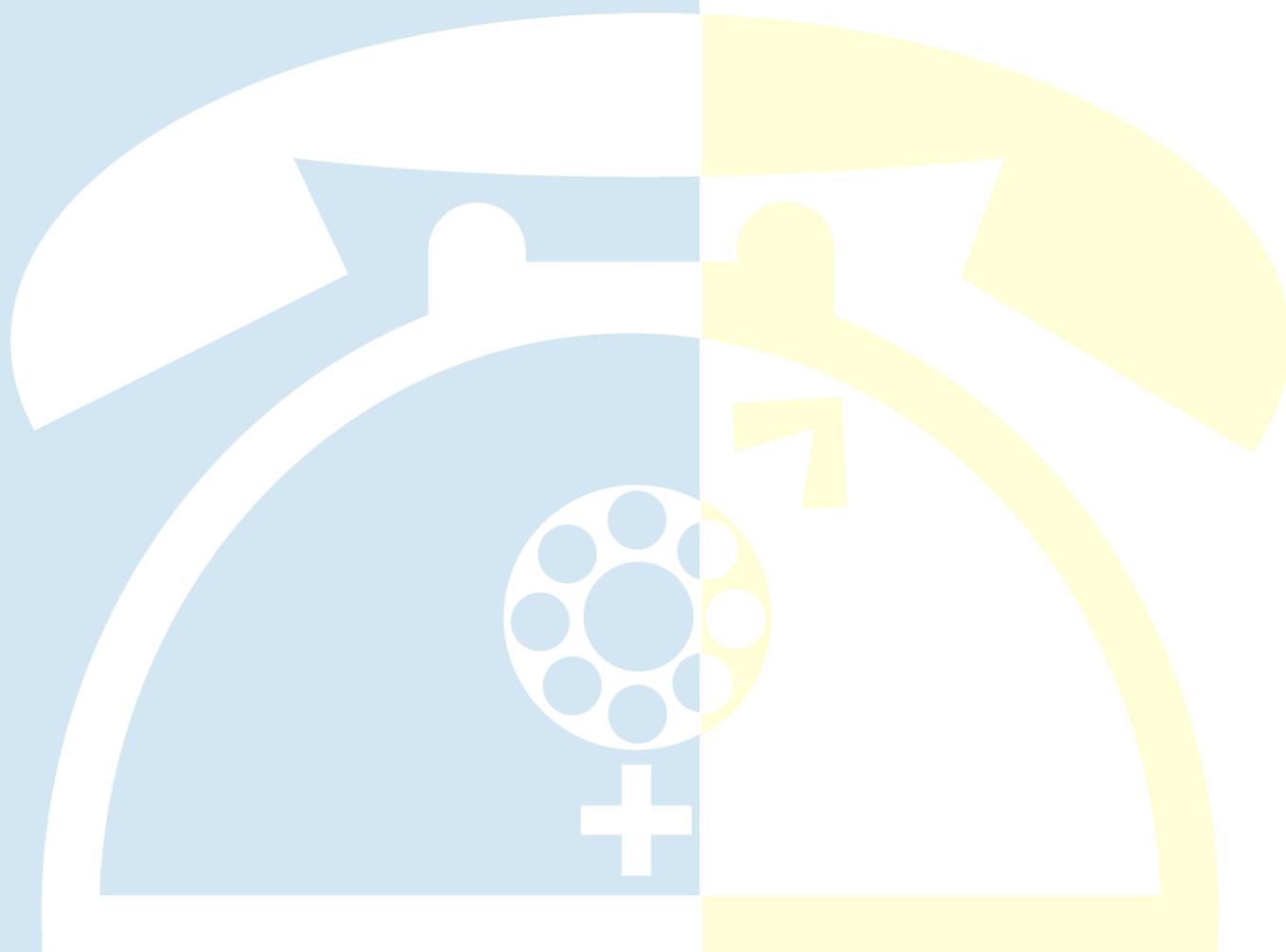
Lirio Anely Cruz Espino

Este documento se pudo realizar con recursos del Programa de Apoyo a Instancias de las Entidades Federativas PAIMEF en colaboración con el Instituto Veracruzano de las Mujeres, el cual se autoriza la reproducción total o parcial de este material, sin fines de lucro y citando la fuente.

Tabla de Contenido

OBJETIVO	7
1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVO GENERAL	8
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4. MARCO CONCEPTUAL	9
5. BASE LEGAL	10
6. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	10
7. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	11
HABILIDADES QUE DEBE MANEJAR LA ORIENTADORA	11
8. ASPECTOS RELEVANTES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	12
9. PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	13
PREPARACIÓN PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (SISTEMAS Y EQUIPOS TÉCNICOS)	13
9.1. ATENCIÓN PSICOLÓGICA.	15
PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	15
LOS OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN.	16
ERRORES QUE DEBEN EVITARSE	16
CASOS ESPECÍFICOS DE VIOLENCIA EMERGENTES.	17
SON ÓRDENES DE PROTECCIÓN DE EMERGENCIA LAS SIGUIENTES:	17
9.2. ATENCIÓN JURÍDICA	18
9.2.1. DE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR: VÍA CONCILIATORIA O DEMANDA CIVIL.	18
DERECHOS HUMANOS	19
DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES	19
MARCO NORMATIVO.	19
DERECHO.	19
SISTEMA JURÍDICO.	19
LOS ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN EL SISTEMA JURÍDICO SON LOS SIGUIENTES:	20
NORMATIVO	20
ESTRUCTURAL	20
CULTURAL	20
ACCESO A LA JUSTICIA.	20

PROCESOS JURÍDICOS	21
10. LA ORIENTACIÓN	22
11. DONDE Y COMO PRESENTAR LA DENUNCIA	22
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	23



Objetivo

Aportar un modelo de atención telefónica para las mujeres en situación de violencia de género que contemple los elementos básicos para recabar información, brindar la información solicitada, detectar el riesgo en el que se encuentra la mujer, dar contención emocional en situaciones de crisis y hacer las referencias a las Instancias competentes.

1. INTRODUCCIÓN

La intención central de esta herramienta ha sido elaborada con el propósito de otorgar una atención pertinente y oportuna a quienes demandan el servicio telefónico a mujeres en situación de violencia, dado que es el primer contacto institucional, su función es promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten una cultura de equidad de género que elimine los obstáculos para el pleno goce de sus derechos e implementar políticas públicas que favorezcan el desarrollo integral de las mujeres.

Con el objetivo de favorecer la equidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, e instrumentar las condiciones que hagan posible el respeto a los derechos de las mujeres por medio de la generación de políticas públicas que favorezcan su pleno desarrollo.

Por tal motivo es importante la atención telefónica que se les proporcione a las mujeres en situación de violencia porque es uno de los medios más importantes donde las mujeres tienen el acceso más rápido de recibir ayuda dada las situaciones en las cuales la usuaria se encuentre y es un medio donde pueda recibir la atención Integral que se merece o en dado caso atender la demanda que esta necesite, por tal motivo se detalla a continuación las funciones de lo que proporcionara las ventajas de brindar el servicio de atención telefónica con el fin de la escucha activa a las mujeres o en su defecto la intervención de los primeros auxilios psicológicos en caso de requerirse o simplemente brindarle un servicio integral jurídico, psicológico y/o social, según sea necesaria la demanda de la usuaria.

Con este propósito se presentan a continuación las principales funciones de la ayuda telefónica, el principio de la escucha activa como base del proceso, los aspectos específicos de esta ayuda y la intervención en crisis como una de las principales necesidades en este tipo de atención.

2. Objetivo general

Brindar vía telefónica, asesoría jurídica y psicológica especializada, inmediata y gratuita por un equipo de profesionales con experiencia y formación específica en violencia de género, a mujeres víctimas de cualquier tipo o modalidad de violencia, que le permita de manera viable transitar de una situación de opresión a un estado de toma de decisiones, para su bienestar físico, emocional, familiar y social, a través de un acompañamiento de escucha activa y empática.

3. Objetivos específicos

- Ofrecer atención telefónica exclusivamente a mujeres víctimas de violencia.
- Mantener un proceso de atención en Intervención en crisis que permita a las mujeres que viven situación de violencia abrir nuevas posibilidades de empoderamiento.
- Facilitar a las mujeres que viven violencia información necesaria como es el ciclo de violencia que les permita estar en condición de tomar una decisión firme que conlleve a la denuncia por maltrato y agresiones hacia su persona.
- Que las Mujeres identifiquen y reconozcan la violencia como una de las formas más nocivas y delictivas de los derechos de la Mujer.
- Que las Mujeres que llamen a la “Línea Sin Violencia” y tengan un proceso de orientación jurídica especializada que les permita acceder al reconocimiento de sus derechos, así como los requerimientos y procedimientos necesarios de acceso a la justicia.
- Que las Mujeres que llamen a la “Línea Sin Violencia” tengan un proceso de orientación jurídica especializada que les permita acceder al reconocimiento de sus derechos, así como los requerimientos y procedimientos necesarios de acceso a la justicia.
- Que las Mujeres tengan una orientación psicológica que permita reconocer su situación de violencia en la que se encuentran por medio de sus emociones que reconozcan su valía, autoestima y la asistencia en intervención de primeros auxilios psicológicos en caso de crisis.
- Garantizar la asistencia adecuada en situaciones de urgencia que pongan en peligro su integridad física y/o emocional.
- Que la usuaria logre ser asertiva para tener una adecuada toma de decisiones (Intervención de primera instancia).

4. Marco Conceptual

Para comprender la violencia contra las mujeres se debe partir de revisar cuál es el origen de la forma de constituirse como mujeres y hombres, qué criterios se utilizan para clasificar socialmente a los seres humanos, es decir, el género.

El Género lo construimos socialmente, es decir, las personas aprendemos a ser mujeres u hombres según la sociedad y la época en la que se vive. El conjunto de ideas, creencias y atribuciones asignado para cada sexo se transmite de generación en generación: de abuelas y abuelos a madres y padres, y luego a hijas e hijos a través de la familia, la escuela, las amistades, las religiones, los medios de comunicación y la comunidad. Por ejemplo, en muchas culturas, existe la creencia de que la mujer debe estar destinada a la casa y al cuidado de los hijos, y el hombre a salir a trabajar para traer dinero a la casa, y que son roles complementarios.

Con ello se crean relaciones que asignan la autoridad a los varones, y la obediencia a las mujeres. Estas son relaciones que nos de poder que son aprendidas desde la infancia. Ese aprendizaje de género puede ser modificado porque todas y todos intervenimos en su reproducción.

Estos preceptos sociales colocan a las mujeres en una situación de discriminación, subordinación y violencia, al conceder el poder y autoridad a los varones; esta realidad que enfrentan las mujeres en su vida diaria y que las coloca en una desventaja social debe ser analizada de una manera relacional con el funcionamiento de la política, la economía, la migración, así como todas aquellas esferas en las que se insertan diariamente; actualmente el enfoque de género se constituye como una herramienta que nos permite desnaturalizar, comprender, identificar y visibilizar¹ estos hechos.

Violencia de género

Es aquella actitud de los hombres que se manifiesta en diversas formas de maltrato contra las mujeres por el sólo hecho de que son mujeres. Tiene como principio la discriminación contra las mujeres; se basa en la idea de que, por “naturaleza” y costumbre, las mujeres valen menos que los varones. Esta violencia puede ocurrir dentro del hogar, en la calle o en el lugar de trabajo, etc.

La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la define como “cualquier acción u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato,

¹ Instituto Nacional de las Mujeres, (2008), “Guía Metodológica para la Sensibilización en Género: la perspectiva de Género”, Volumen 2. INMUJERES. México. Pág. 16.

lesiones y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres afectando sus derechos humanos”

La violencia contra las mujeres es un grave problema que enfrentan todas las sociedades sin distinción alguno de raza, nivel socioeconómico, profesión, credo religioso, etc. debe considerarse como un problema de Salud Pública, Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana, que imposibilita a las mujeres el acceso pleno a la vida política, económica y social, y como tal debe erradicarse para obtener sociedades basadas en la igualdad de género.

5. Base Legal

El presente modelo para la atención telefónica, se basan en instrumentos jurídicos fundamentales, como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, en donde se establece el marco para la igualdad formal entre mujeres y hombres, así como el compromiso de cumplir con las Convenciones e Instrumentos internacionales en favor de los derechos humanos de las mujeres, signados y ratificados por el Estado Mexicano. Ejemplo de ello, es la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

Como con los que actualmente se cuenta leyes nacionales y estatales, tanto para la Igualdad entre Mujeres y Hombres como de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en donde se proponen los lineamientos y mecanismos institucionales para garantizar la igualdad de las mujeres, así como establecer estrategias y acciones encaminadas a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia hacia las mujeres, en un marco de concurrencia gubernamental.

6. La Atención Telefónica

La atención telefónica es el de servicios de calidad, especializados y gratuitos proporcionados por el personal del módulo de atención a la violencia, cuya finalidad es el potencializar capacidades, romper el ciclo de violencia y promover el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.

La atención permite identificar con mayor precisión la problemática, clarificar las necesidades y atender algunas de las demandas institucionales, mediante servicios de asesoría y orientación. Este proceso inicia con la escucha respetuosa de la persona que demanda el servicio, sin interrumpir y sin emitir juicios de valor.

El área de intervención fundamental es la atención, que abarca diversos pasos como se describen a continuación.

7. Generalidades de la atención telefónica

Habilidades que debe manejar la orientadora

1.- Escucha Activa: La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

*Decálogo de la escucha activa:

- a) Tomarse tiempo y la disposición para escuchar. Estar preparada para la orientación;
- b) Establecer un clima agradable. Una relación de equidad donde la persona que solicita ayuda es la experta sobre su vida y problemática;
- c) Aceptar a la emisora tal como es. No enjuiciar, descalificar o minimizar lo que dice la mujer en una situación de violencia.
- d) Evitar las distracciones. Centrar la atención en lo que me dice.
- e) Saber del tema. Conocer el aspecto sociocultural y repercusiones de la violencia de género.
- f) Sintetizar las ideas. Abreviar la información que se está recibiendo para centrarse en las posibles alternativas de solución.
- g) Comprender la estructura argumental. Tener el contexto y comprender los sentimientos que acompañan a la información recibida.
- h) No anticipar conclusiones. Respetar silencios y pausas de la mujer en situación de violencia de género, así como sus alternativas y sentimientos.
- i) Ser empáticas. Ponerse "en los zapatos" de la mujer que está viviendo violencia de género, y
- j) Preguntar y tomar notas. No dar por hecho y recabar la mayor información posible.

8. Aspectos relevantes en la atención telefónica



1. Escucha Empática: Es escuchar activamente las emociones de la mujer que está solicitando ayuda; intentar entender sus motivos, entender lo que siente. Para demostrar esa actitud, se utilizan frases como: “trato de entender lo que sientes”, “noto que...”; dejar ver a la usuaria que estamos presentes y que la acompañamos en su trayectoria.
2. Respeto: Esta es una de las habilidades que más trabajo requieren en la asistencia telefónica en casos de violencia contra las mujeres, debido a que las personas tendemos a culpar, enjuiciar y minimizar los hechos de violencia en los que se encuentra alguien más. El respeto en este sentido ira encaminado a aceptar incondicionalmente lo expresado por la mujer que está en situación de violencia.
3. Manejo de lenguaje Adecuado: Es importante manejar un lenguaje sin tecnicismos, claro, oportuno, eficaz, respetuoso, pero sin tomar el mismo lenguaje de la usuaria, aquí es importante el uso de la escucha activa, parafrasear lo que la mujer refiere de manera adecuada sin un lenguaje prosaico.
4. Capacidad para controlar emociones: Es importante que la persona que esté en línea este estable emocionalmente, sea capaz de llevar satisfactoriamente la intervención en crisis en caso de ser necesario, aunado a la contención emocional periódica que requiera la orientadora.

9. Proceso de atención telefónica

- Preparación para la atención telefónica (sistemas y equipos técnicos)
- El objetivo principal es dar una atención adecuada a las mujeres que recurren a la línea de apoyo para ello es necesario el uso de herramientas las cuales permitirán brindar un buen servicio de asistencia de apoyo psicológico y jurídico.
- Para lograr lo anterior es necesario que las orientadoras cumplan con el siguiente procedimiento:
 1. Antes de iniciar la recepción de llamadas; corroborando que cuenta con recepción y emisión de audio sin interferencias, y confirmando que se encuentra libre de daños y fallas.
 - Verificar el funcionamiento de la diadema telefónica/auricular asignado:
 - Contar con el listado de las orientadoras en la "línea Sin Violencia" con sus números de extensión y pseudónimos.
 - Contar con el directorio de derivación impreso/electrónico vigente.
 - Contar con el directorio estatal de canalización de las instancias y dependencias de apoyo a las mujeres.
 - Tener la cédula de atención para registrar la llamada telefónica donde se pueda capturar lo datos generales de la usuaria para el debido registro de llamadas.
 - Contar con los códigos de emergencia, para en caso de ser necesario apoyarse en las instituciones que correspondan.
 2. La orientadora deberá contestar en cuanto suene el teléfono:
 - Al contestar la orientadora deberá decir "Línea Sin Violencia", Buenos días, tardes... le atiende (seudónimo de la Orientadora ¿en qué le puedo servir?... se le da tiempo para que responda.
 - Es imprescindible tener algún tipo de fórmula para realizar el saludo. La fórmula más común es la que consta de estos elementos: "Nombre de la institución (línea SIN VIOLENCIA), Buenos días,", "Nombre de la persona que contesta la llamada" en este caso por medidas de seguridad se les pedirá a todas las orientadoras a usar Un pseudónimo código con el cual se identificaran con las usuarias, por seguridad e integridad de quien atiende la llamada. "¿En qué le puedo servir?"

- Al retomar el uso de la voz la orientadora le preguntara a la usuaria su nombre o cómo quiere que le llame durante la llamada ¿Me puedes decir tu nombre o cómo quieres que te llame?
- Conocer el nombre la usuaria es de suma utilidad para que la conversación telefónica se desarrolle en un ambiente de cordialidad recíproca, por lo que siempre procuraremos dirigirnos mediante su nombre propio, esto reforzará la impresión de disponibilidad que pretendemos transmitir.
- Mantenerse concentrado en la conversación. Si descuidamos nuestra conversación y nos distraemos, ya sea por los compañeros que nos rodean o buscando algún papel para tomar notas, posiblemente no escuchemos bien lo que ha dicho nuestra interlocutora por lo que no sabremos qué responder o nuestra respuesta no será del todo adecuada como debiera.
- Por lo tanto, uno de los aspectos fundamentales en estas comunicaciones es el saber escuchar bien, es decir, lo que normalmente se denomina escucha activa.

3. Durante la llamada los términos que no se deben decir son los siguientes:

- “Sé cómo te sientes” / “Te entiendo”.
- “Eres afortunada de estar viva”.
- “Eres afortunada de que tienes otro... (Hijo, sobrino...)”.
- “Vas a poder encontrar a alguien más en tu vida”.
- “No hay mal que por bien no venga”.
- “Fue la voluntad de Dios”.

9.1. ATENCION PSICOLÓGICA.

Primeros Auxilios Psicológicos

Es la intervención psicológica en el momento de Crisis, entendiéndose como una ayuda breve e inmediata de apoyo y rescate a la persona para reestablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal.

Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos o emocionales.

1. Realización del contacto psicológico: Se define este primer contacto como empatía o "sintonización" con los sentimientos de la usuaria durante una crisis. La tarea primaria es escuchar cómo la usuaria en crisis visualiza la situación y se comunica cualquiera que sea el entendimiento que surja. De este modo la usuaria va a sentir que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad; el contacto psicológico sirve para reducir el dolor de estar solo durante una crisis.
2. Analizar las dimensiones del problema: La indagación se enfoca a tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis. La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de "quién, qué, dónde, cuándo, cómo"; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuando, etc. El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la usuaria y su familia.

Se enfoca hacia cuáles son los eventuales riesgos para la persona y prepararse para las soluciones inmediatas. Se trabaja con un orden jerárquico de necesidades, dentro de dos categorías:

- 1) conflictos que necesitan solución de manera inmediata (donde pasar la noche, cómo ponerse a salvo ella y sus hijos).
- 2) conflictos que puedan dejarse para otro momento. En la ansiedad y confusión las mujeres quieren resolver todos los problemas y los ven como una masa indiferenciada ante la cual se sienten abrumadas. Un papel importante del orientador es ayudar a jerarquizar para enfocarse sólo en problemas que requieran solución inmediata.

Muchas veces hay poco tiempo para indagar todos los aspectos, aunque el orientador puede no preguntar acerca de cada categoría, las debe tener en

mente mientras escucha a la paciente, le permitirán dirigir la evaluación de las situaciones de crisis.

3. **Sondear las posibles soluciones:** Se refiere a identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa. Esto es llevar a la usuaria en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.
4. **Asistir en la ejecución de pasos concretos:** Involucra ayudar a la usuaria a ejecutar alguna acción concreta, la orientadora tomará una actitud facilitadora o directiva en la ayuda a la usuaria para tratar con la crisis.
5. **Seguimientos para verificar el progreso.** Implica el extraer información y establecer un procedimiento que permite el seguimiento para verificar el progreso. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación, o determinar si se lograron o no las metas de los primeros auxilios psicológicos: el suministro de apoyo y cumplimiento del enlace con redes de apoyo.

Los principales elementos presentes:

- Alivio en lo inmediato de los síntomas de reacción de la usuaria
- Restauración de un nivel de funcionamiento CASIC mínimo: (Cognitivo, Afectivo y Somático, Interpersonal y Conductual).(esto es en la utilización del momento de crisis)
- Cierta comprensión de los eventos precipitantes relevantes que condujeron al desequilibrio de la usuaria.
- Identificación de los recursos de ayuda y rescate que se pueden utilizar: Personales, familia, profesionales, comunidad, etcétera.
- Iniciar nuevas formas de Percibir, Pensar y Sentir lo hasta ahora sucedido.
- Desarrollar habilidades de afrontamiento efectivo, autoestima, asertividad y solución de conflictos.
- Dar seguimiento a la intervención o asegurar su atención especializada posteriormente.
- Errores que deben evitarse
- Error de contenido, error de profundidad, error de significado, error de lenguaje.

- Dirigir, debatir, dogmatizar, generalizar, minimiza, moralizar monologar, huir del problema de la persona, racionalizar, proyectar, identificarse, fijarse en un punto, asumir un papel consolador, abstraer, ser curioso(a) y superficial.

Casos específicos de violencia emergentes.

Es necesario el funcionamiento de un sistema que atienda de manera integral la violencia contra las mujeres, que requieren órdenes de protección principalmente recurren a los servicios de salud y/o ante los responsables de la procuración de justicia. También pueden solicitar auxilio ante otras instituciones, como los organismos de derechos humanos (gubernamentales o no gubernamentales), los centros de atención a víctimas de violencia, los mecanismos de atención a las mujeres o promotoras de la equidad de género.

Las órdenes de protección son medidas precautorias y cautelares, de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima. A solicitud de la usuaria o de cualquier persona y ante la ocurrencia de un tipo o modalidad de

Violencia de género, la autoridad jurisdiccional ante la que se acuda otorgará órdenes de protección.

Son órdenes de protección de emergencia las siguientes:

- Desocupación temporal por la persona agresora del domicilio, o donde habite la víctima, cuando ésta acredite la propiedad o la titularidad del contrato que le otorgue la posesión del inmueble; en caso contrario, que se salvaguarde su seguridad y la de sus hijos en su caso, mediante su inmediato traslado a un refugio, albergue o domicilio de algún familiar, sin responsabilidad para la víctima.
- Reingreso de la víctima al domicilio, una vez que se salvaguarde su seguridad.
- Prohibición de molestar a la usuaria en su entorno social, así como a cualquier integrante de su familia.
- Facilitar el acceso de la víctima al domicilio en común con auxilio de autoridades policíacas o de personal calificado del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, para que aquélla tome sus objetos de uso personal, documentos de identidad u otros importantes de su propiedad y de sus hijas e hijos.
- La autoridad policíaca vigilará, fuera del domicilio, la ejecución de la diligencia, interviniendo en caso de flagrancia.
- Advertir a la persona agresora de las consecuencias a que se hará acreedora de acercarse a la víctima o intentar cualquier acto en su contra.

9.2. ATENCION JURIDICA

El marco declarativo y normativo sobre violencia de género, que en los últimos años se ha ido impulsando y aprobando, representa un importante paso en la lucha contra este grave problema social. A través de la norma se ha pretendido mejorar la respuesta frente a este fenómeno, estableciendo medidas dirigidas a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y a la protección de las víctimas.

Por lo que se debe contar con las herramientas para la adecuada atención de las usuarias que solicitan atención jurídica telefónica, teniendo las asesoras los elementos que les permitan dar soluciones concretas a los casos que planteen las usuarias y así contribuir a la seguridad de las mujeres, por medio de la canalización a otras instancias gubernamentales o de la sociedad civil.

Las asesoras deberán proporcionar los servicios requeridos con eficiencia y calidez, tener conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra la mujer, tener conocimiento sobre los derechos que le asisten a las mujeres en situación de violencia, y la forma de hacerlos valer, mantener discreción, estar pendiente de las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres y actuar con la debida diligencia.

Para brindar una atención integral a las usuarias, las asesoras deberán:

- Informar que ninguna conducta que constituye delito, podrá ser objeto de conciliación.
- Informar de toda aquella conducta que no constituya delito podrá ser atendida a través de un procedimiento de conciliación en el que deberán estar de acuerdo ambas partes, de conformidad a lo establecido en ley.
- Informar a la usuaria de los procedimientos a seguir.

9.2.1. DE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR: Vía conciliatoria o demanda civil.

Si la usuaria decide; Iniciar procedimiento conciliatorio de acuerdo a lo establecido en el artículo 135 del Código de Procedimientos Penales del estado de Veracruz, recabar copia del convenio de conciliación firmado por las partes, fin del procedimiento.

Demanda Civil, informar a la usuaria de los documentos que requiere, así como, que este procedimiento se puede llevar a cabo a través de los abogados del Jurídico Gratuito de la U. V o de la Defensoría de Oficio del Tribunal Superior de justicia, así como de la Unidad Especializada de Atención a Víctimas de Violencia.

Derechos Humanos. Los derechos humanos son los valores fundamentales vinculados con la dignidad, la libertad y la igualdad de las personas, exigibles en todo momento y lugar. Por lo tanto son anteriores y superiores al estado, el cual no los otorga, sino que los reconoce y por lo tanto es el principal obligado a respetarlos y garantizarlos. Toda vez que las características de los derechos humanos es que son: universales, Indivisibles, interdependientes, integrales y complementarios. Inalienables e inviolables. No son suspendibles.

Derechos Humanos de las Mujeres. Son 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)

Marco Normativo. Se integra por los tratados Internacionales en derechos Humanos, Convenciones, Convenios, Protocolos, Pactos, Jurisprudencia internacional, por toda la legislación Nacional, Estatal y municipal. En nuestro Estado tienen vigencia tanto las normas de Derecho Interno como las Normas de Derecho internacional. INSTRUMENTOS NO VINCULANTES Declaraciones, Conferencias y Consensos (obligaciones o compromisos morales).

Derecho. Es el conjunto de leyes y de disposiciones que determinan las relaciones jurídicas y sociales de un pueblo. Es también sinónimo de justicia y libertad. (Derecho Interno = Conjunto de normas jurídicas que integran el marco legal de un país: Constitución, Normas jurídicas Generales producidas por vía Legislativa, Reglamentos, así como las sentencias judiciales y las resoluciones administrativas).

En tal sentido, EL DERECHO, es aquel que privilegia la normatividad jurídica con el objetivo principal de regular la vida social, cuyas características fundamentales se asientan en el respeto por la forma, la universalidad, la racionalidad y la igualdad formal, entre otras más, entendiendo así que el derecho tiene la concesión o monopolio del control social asignado por el estado (sistema jurídico) en la estructura del poder judicial y legislativo, a su vez constituidos en organismos de procuración de justicia (Suprema Corte de Justicia de la nación, Procuradurías, Tribunales de Justicia que a su vez incluyen juzgados y Agencias del ministerio Público.)

Sistema Jurídico. Es el conjunto de leyes y normas vigentes de un país, conjunto de leyes y normas vigentes de toda clase y jerarquía, que forman un sistema unitario a cuyo cumplimiento estamos sujetas todas las personas (los justiciables). Los textos legales concluyen que las mujeres gozan de igualdad de derechos en relación a los hombres porque así lo establece la constitución, sin embargo, cuando se hace el análisis integral del sistema jurídico, se encuentra una realidad muy diferente, es decir, existe igualdad en la Ley y desigualdad en la práctica. Por lo que es importante tener en cuenta los tres elementos del sistema jurídico.

Los elementos que caracterizan el sistema jurídico son los siguientes:

Normativo. Este es un elemento que comprende las normas escritas.

Estructural. Se refiere a los procedimientos para la aplicación de las leyes y las entidades encargadas de aplicarlas.

Cultural. Incluye los usos y las costumbres, así como el conocimiento que la sociedad tiene de las leyes.

Acceso a la Justicia. El acceso a la justicia es un Derecho Humano fundamental que el estado debe garantizar a todos los ciudadanos y ciudadanas para lograr la aplicabilidad de este derecho. Por lo tanto es un Derecho Intrínseco al ser humano. El acceso a la justicia a favor de las mujeres en el contexto de la Ley de acceso de las mujeres a Una vida Libre de violencia del Estado de Veracruz es lograr la aplicabilidad de este derecho. La posibilidad de llegar al sistema judicial, la realidad de presentar una demanda o denuncia, y que no se agote cuando las personas tienen la posibilidad de llegar al sistema judicial si no que el estado ofrezca el servicio público de justicia. De igual manera tienen derecho a acceder a otros órganos administrativos y de servicios, así como a mecanismos modalidades y procedimientos utilizados conforme al derecho interno.

La noción de acceso a la justicia es intrínseca al derecho fundamental de toda persona para recibir una respuesta estatal o alternativa a sus conflictos sociales, dado que vivimos en un sistema legal igualitario, que pretende garantizar el goce de los derechos.

Existe el programa dirigido a atender el acceso a la justicia a las mujeres, reconocemos que existen limitaciones normativas y fácticas para que las mujeres puedan acceder formal y materialmente a la justicia.

La “línea Sin Violencia” está encaminada a lograr mayor presencia institucional, lograr un fortalecimiento institucional tendiente a ampliar o cubrir las necesidades jurídicas (o integrales) de asesoría coordinado con organizaciones sociales encargadas de promover los derechos de las usuarias con atención especial a las particularidades de cada mujer.

El Instituto Veracruzano de las Mujeres, cuenta con personal especializado que entiende y conoce de las necesidades particulares de las mujeres, y cuenta con el programa de enlaces entre las diversas instituciones estatales que funcionan en relación a las usuarias (víctimas)

Podemos llamarlas dimensión formal y dimensión material. Los componentes del acceso en la dimensión formal son los que hemos mencionado, esto es: disponer de un sistema judicial y poder acudir a él para presentar reclamaciones o dirimir conflictos. La dimensión formal del acceso a la justicia es una parte esencial de su garantía, pero es solo eso, una parte. El Estado también debe garantizar la dimensión material.

En lo fundamental, los componentes del acceso a la justicia en su dimensión material son: que las personas puedan participar efectivamente en todas las etapas del proceso para asegurar que sus derechos se puedan hacer efectivos, la existencia de procesos judiciales que puedan sostenerse de manera completa, que las personas conozcan los medios para “ejercer y hacer reconocer” los derechos de los que son titulares y obtener una decisión sobre el derecho de acceso a la justicia, que signifique que las personas tienen la garantía de contar con esos Derechos, mediante procesos judiciales de calidad, de manera que pueden hacer efectivos sus derechos a la justicia, la verdad y la reparación, de conformidad con los estándares internacionales de derechos humanos incorporados al bloque de constitucionalidad, estos derechos de las víctimas se desprenden del derecho de acceso a la justicia, que incluye (artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos, CADH, y artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, PIDCP) y a un manera efectiva resuelva el conflicto sometido al sistema judicial y satisfaga los derechos violados.

Eso significa que, para satisfacer este derecho, no basta con que existan procedimientos penales y civiles que puedan adelantarse contra los agresores; es necesario que las víctimas puedan acceder efectivamente a dichos procedimientos y participar en ellos, lo que implica que tengan conocimiento de los cauces institucionales para participar en ellos y que tales procedimientos cuenten con las condiciones de calidad tales que las usuarias (víctima) puedan materializar sus derechos fundamentales de justicia, verdad y de reparación integral.

Procesos Jurídicos (conjunto de actuaciones, autos y demás escritos en cualquier causa civil, penal, laboral, mercantil) (aspecto formal o actividad externa, es la mera sucesión de actos procesales, incluye las relaciones entre las partes, entre éstos y el objeto del proceso, que es la terminación o justa composición del litigio) el proceso jurídico se determina en base a la entrevista.

El proceso jurídico consiste en el conjunto de normas jurídicas generales que regulan los trámites, actos y resoluciones a través de los cuales los jueces y tribunales ejercitan su potestad jurisdiccional juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado.

10. La Orientación

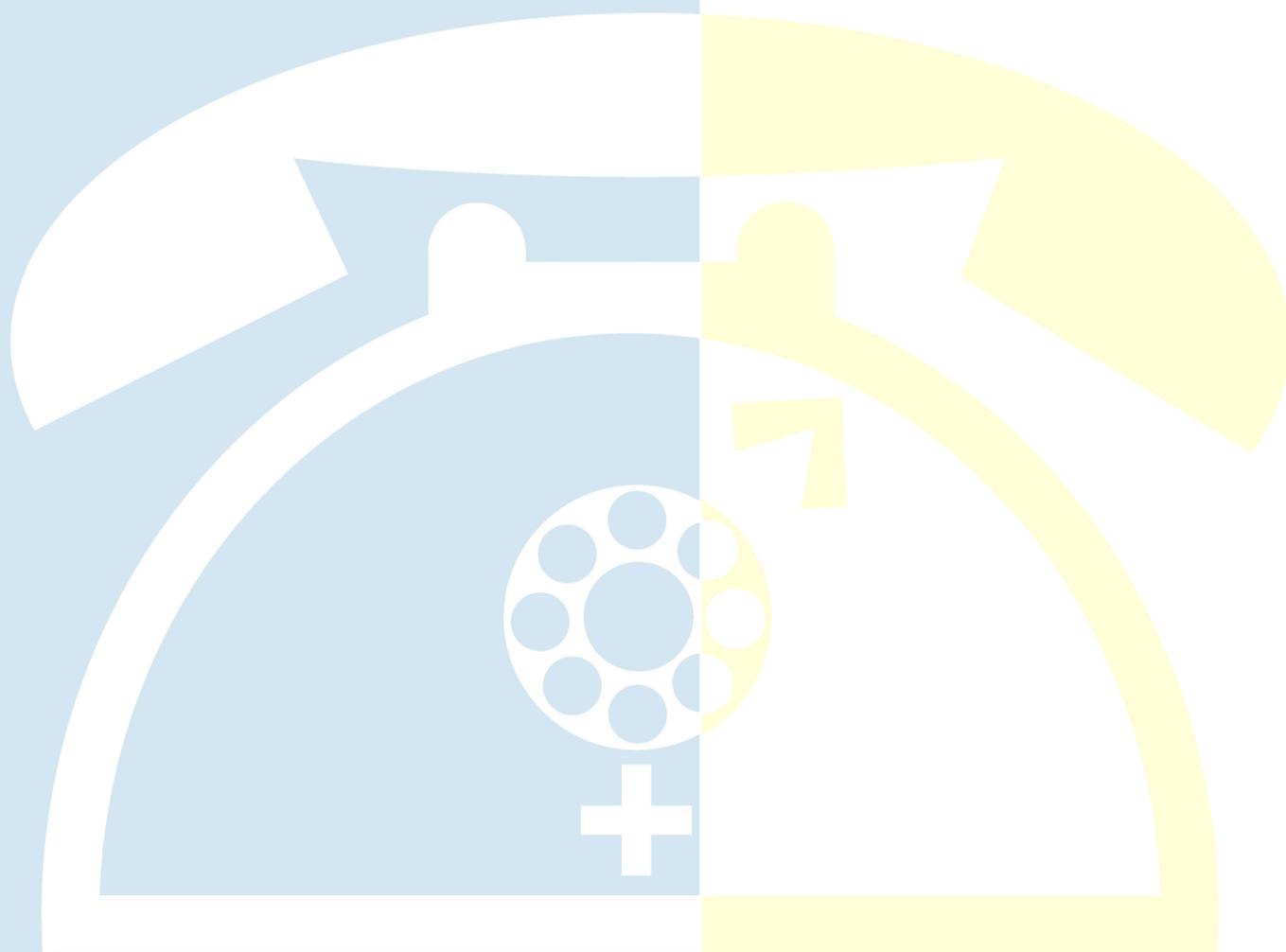
- Las mujeres deben estar bien enteradas y saber cómo tienen que actuar para su propia protección.
- Denunciar desde los primeros momentos.
- Los malos tratos se agravan progresivamente con el paso del tiempo. No denunciar por miedo nunca tiene resultados positivos. Volverá a suceder y cada vez será peor, para la mujer, tomar esta decisión no es fácil, por lo que una vez informada de sus derechos a hacerlo, es conveniente respetar sus tiempos en el proceso de toma de decisiones, con el objeto de establecer el plan de protección y evitar la victimización secundaria.

11. Donde y como presentar la denuncia

- La denuncia puede interponerse en la agencia especializada en delitos contra la mujer la familia y el Indígena.
- Debe ser de lo más detallada posible: identificar al agresor; exponer como se produjo la agresión; incluir la fecha, hora y lugar, la presencia de testigos, en su caso, hacer constar textualmente los insultos, amenazas y demás humillaciones recibidas; mencionar agresiones sufridas con anterioridad y otras denuncias presentadas, si las hubiera, y procurar no ocultar ni omitir circunstancia alguna o detalles que puedan ser relevantes. Adjuntar a la denuncia el parte médico, si se dispone de ello.
- Antes de firmar la denuncia es recomendable leerla detenidamente, a fin de comprobar que ha quedado incluido todo, tal y como ocurrió o se relató.
- En el momento de interponer la denuncia se puede solicitar una orden de protección si existe una situación objetiva de riesgo para la mujer y para los hijos.
- Si la mujer tiene que regresar sola al domicilio para recoger los enseres personales, deberá solicitar acompañamiento policial, preferentemente en el momento de presentar la denuncia.

LÍNEA GRATUITA: 01 800 9 06 8 537
yOMUJER

y LÍNEA 075



CONTACTO

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES
AV. RUIZ CORTINES NO. 1618
COL. FRANCISCO FERRER GUARDIA
XALAPA, VERACRUZ.
TEL: (228) 8 17 07 89 y 8 17 10 09

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cuadernillo de los Derechos Humanos de las Mujeres. Sub dirección de Promoción de la Igualdad del IVM. 2007 Xalapa Ver Tiraje de 15000 ejemplares.
- El Manual Moderno: México
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Ignacio de la Llave Ver. Consejo PAIMEF Cordero Arroyo Ernesto 2009 1ra Ed. México Xalapa Ver
- Mujeres, I. V. (28 de febrero de 2008). Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz. Obtenido de http://www.segobver.gob.mx/juridico/pdf_juri/33.pdf
- Manual de procedimientos para centro de atención y refugio para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual (2004) Instituto Nacional de las Mujeres. México. Autor.
- Organs systems and community mental health. Behaviora Publications: New York.
- Organización de las Naciones Unidas. Division fortheadvancemen of women, what is an optionalprotocol? <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/whatis.htm>
- Slaikeu, K. (1984). Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación.

“Hacia una Estrategia de Prevención y Atención para disminuir la Violencia contra las mujeres en el Estado de Veracruz. En el Marco de la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género”.

Veracruz de Ignacio de la Llave.

Se terminó de imprimir en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, Ver. En el mes de diciembre de 2012

La impresión consta de 10 ejemplares.

Derechos Reservados

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o trasladada mediante ningún medio, sistema electrónico o mecánico sin consentimiento por escrito del Instituto Veracruzano de las Mujeres. Responsable de la Edición.

Impreso en México.

Printed in México

Programa de Apoyo a Instancias de las Entidades Federativas PAIMEF

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



Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas PAIMEF 2012
"Hacia una estrategia integral de prevención y atención para disminuir la violencia contra las mujeres en el Estado de Veracruz"
En el Marco de la prevención, atención, sanción, erradicación de la violencia contra las mujeres



GOBIERNO FEDERAL

SEDESOL

Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social

PAIMEF



GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBIERNO

IVM
INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES