

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO²⁶⁸

ASPECTOS GENERALES

Objetivo

Proporcionar herramientas conceptuales y metodológicas que garanticen la homologación de los procedimientos de actuación de las y los profesionales que atienden los casos de violencia de género 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

Este protocolo tiene un enfoque humanista con perspectiva de género y de derechos humanos. Contempla brindar una atención integral y de calidad para las mujeres víctimas de violencia. Las acciones están centradas en las mujeres, sus necesidades, decisiones y capacidades.

Perfil de la Usuaría

Las mujeres víctimas de violencia en cualesquiera de sus tipos (física, psicológica, económica, patrimonial, sexual) y modalidades (familiar, laboral, docente, comunitaria, feminicida) que soliciten atención en los centros, unidades y demás instituciones de atención del país, así como para sus hijas e hijos, testigos o víctimas de violencia de género sin importar nivel socioeconómico, escolaridad, edad ni origen étnico, son las usuarias de estos servicios y a ellas debe dirigirse la aplicación de este protocolo.

Instituciones Responsables de su Aplicación

Todas aquellas instituciones que tienen dentro de sus atribuciones la atención a mujeres que se encuentran en situación de violencia, como las Secretarías de Salud, las Procuradurías Generales de Justicia, las Secretarías de Seguridad Pública, los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia y los mecanismos para el adelanto de las mujeres tanto estatales como municipales.

Entre las principales herramientas para la atención destaca la vinculación entre las diversas instituciones que trabajan la atención a mujeres que viven violencia, apoyándose con sus instalaciones, su personal capacitado, recursos económicos y humanos.

Características y competencias del personal que brinda atención

Las instituciones que brindan atención a la violencia de género 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.

Se trata de personas por cuya formación profesional son aptas para brindar orientación, atención y 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 de género 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 de género 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.

Este personal debe contar, al menos, con los siguientes conocimientos y habilidades:

- Conocimiento de las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres;
- Conocimiento de la legislación internacional, nacional y local aplicable;

²⁶⁸ Este protocolo fue elaborado por Margarita Guillé Tamayo, María Teresa Lozano O'Reilly y Alma Lidia de la Vega Sánchez.

- Capacidad para proponer 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 de la diversidad entre los seres humanos y respeto a los principios de igualdad y no discriminación;
- Conocimiento de pruebas, técnicas, dinámicas y teorías tanto para valorar el daño sufrido como para atenderlo;
- 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 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, y
- Capacidad para trabajar en equipo.

Se integran equipos de trabajo con profesionistas de las áreas de psicología, medicina, sociología, trabajo social y derecho que atiendan a las mujeres víctimas de violencia en los centros de atención a la violencia, especialmente seleccionadas según la propuesta del Modelo.

Debido a una cuestión de confianza y empatía se recomienda ampliamente que el personal sea conformado mayoritariamente por mujeres. Es recomendable que la persona sea mayor de 25 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.

Debe 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 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. Así mismo, 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 de género contra las mujeres según sus tipos y modalidades, así como sus secuelas físicas y emocionales.

Es muy importante que tenga una escucha activa, un manejo adecuado de la voz, voluntad de servicio para un mejor desarrollo de su labor y debe tener conocimiento de las herramientas para realizar su labor y del marco normativo vigente y aplicable para casos de violencia.

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 DE ACTUACIÓN

- **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 y 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, y
- 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 de necesidades de atención.
- **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, y
 - Diseñar en conjunto con la mujer víctima a quien se atiende, 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.
- **Monitoreo del Plan de Intervención al interior del Centro de Atención.** 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 mujer víctima a quien se atiende 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; 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; puede hacerlo el personal de las áreas específicas según competencia; 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.

IMPLEMENTACIÓN POR ÁREA DE ATENCIÓN

Para cada una de las áreas de atención se establecen las metas de trabajo según los objetivos de cada mujer, 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:

Área de trabajo social

Se propone que a través de esta área se establezca el Contacto Universal o Ventanilla y así se debe hacer saber en el procedimiento que 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 mujer que solicita los servicios de atención;
- Detección de necesidades;
- Intervención en crisis o contención, si fuera el caso;
- Registro del caso, según competencia, en el expediente único haciendo uso de un formato de entrevista inicial que será parte del expediente;
- Canalización de la mujer 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.

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, independientemente del acompañamiento que se le deba dar a la víctima en caso de que decida denunciar o acudir a tribunales.

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. Este documento tiene:

- Bienvenida a la mujer y presentación de la abogada/o;
- Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar sus necesidades y demandas;
- Entrevista a la mujer víctima 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;
- Definición del procedimiento legal que se considere pertinente a partir de las decisiones de la mujer víctima a quien se atiende;
- Respetar la decisión de la mujer víctima y explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del proceso de que se trata en caso necesario;
- Registrar en el expediente único los datos complementarios incluso si se trata sólo de una asesoría que no lleva a procedimiento judicial;
- Dar continuidad al proceso seleccionado según los requerimientos de la mujer de que se trata;
- Monitorear la evolución del caso y brindar acompañamientos, de ser necesario;

- Cierre de expediente, y
- Registro, sistematización y reporte de la atención.

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, en todo caso, debe atenderse lo dispuesto en la NOM 046-200 de la Secretaría de Salud.

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.

- Bienvenida a la mujer víctima y presentación de la enfermera, enfermero, médica o médico que prestará la atención;
- Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar las necesidades físicas y emocionales que presente la mujer víctima;
- Revisión física;
- Registrar en el expediente único los datos complementarios de manera minuciosa describiendo con precisión las lesiones que se encuentren;
- Explicar a la mujer que se atiende la importancia de registrar fotográficamente todas las lesiones y, salvo oposición explícita, tomar las fotografías correspondientes;
- Realizar el diagnóstico del caso y registrarlo de manera detallada en el expediente único;
- 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 el caso;
- Monitoreo de evolución del caso;
- Ajustes al tratamiento de ser necesario;
- Cierre del expediente, y
- Registro, sistematización y reporte de la atención.

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 o 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 las necesidades y demandas de la mujer víctima;
- Intervención en crisis y contención, de ser necesario;
- 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 mujer víctima para recibir la atención;
- Diseño del plan terapéutico en conjunción con la mujer víctima;
- Monitoreo de progreso del plan terapéutico;
- Ajustes al tratamiento de ser necesario;

- Alta temporal o cierre del caso y expediente, y
- Registro, sistematización y reporte de la atención.