

**INDICE**

I. PROTOCOLO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Introducción.....	2
1.2. Método.....	5
1.3. Resultados.....	6
II. MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS MÓDULOS DEL IEGY EN EL ESTADO DE YUCATÁN	12
2.1. Marco conceptual para la intervención psicológica del modelo de atención a la violencia de género.....	13
2.2. Aspectos básicos de la intervención en crisis.....	16
2.3. Psicoterapia breve, intensiva y de urgencia con enfoque psicodinámico. L. Bellak, MD, y cols. D. M. Abrams, PhD, y Ruby Ackermann-Engel, MA.....	18
2.4. Intervención en crisis con enfoque multimodal (Integrativo). Cognitivo-Conductual, Terapia Familiar, Psicoanálisis, Humanismo. Karl A. Slaikeu.....	20
2.5. Modelo integrado para la prevención de la violencia familiar y sexual. Secretaría de Salud.....	23
2.6. Violencia de género: Marco conceptual.....	26
III. MODELO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	31
IV. ACTIVIDADES POR PUESTO	37
4.1. Actividades a realizar por la coordinadora de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género.....	38
4.2. Actividades a realizar por los abogados (as) de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género.....	39
4.3. Actividades a realizar por los psicólogos (as) de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género.....	41
4.4. Actividades a realizar por el(la) trabajador(a) social del Centro Municipal de Atención a la Violencia de Género de Mérida.....	42
4.5. Actividades a realizar por las representantes municipales de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género.....	43
V. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	45
VI. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	50
ANEXOS (FORMATOS PARA EL PROCESO DE INTERVENCIÓN)	52



1. PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

Desde 1999, la gravedad del fenómeno de la violencia contribuyó a que ésta trascendiera del ámbito privado al público y se considerara como un problema de salud pública a través de la divulgación de la Norma Oficial Mexicana para la Prestación de Servicios de Salud y sus Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar (ENDIREH, 2003).

La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) en el año 2003 indica que en Yucatán, el 34.6% de las mujeres habían sufrido algún tipo de violencia por parte de su pareja en los últimos 12 meses, anteriores a la aplicación de la encuesta. De éstas, el 25.4% habían sufrido violencia económica, el 24.7% emocional, el 6.7% física y el 6.1% había sufrido violencia sexual. Lo cual, resulta sumamente significativo porque representa un porcentaje elevado de personas en Estado de Yucatán que han sido afectadas por algún tipo de violencia, debido a que convierte en víctima directa quien la sufre y en víctimas indirectas a los familiares o personas que tengan relación con la misma.

Cabe aclarar que la violencia es un comportamiento, bien sea un acto o una omisión, cuyo propósito es ocasionar un daño o lesionar a otra persona, en donde la acción transgrede los derechos de otro individuo (Torres, 2001) y el comportamiento agresivo es intencional. Según sea la naturaleza del daño ocasionado y los medios empleados, la violencia puede clasificarse en: física, psicológica, sexual y económica.

En la violencia Física, el daño producido marca el cuerpo de la víctima, ya sea externa o internamente, como en el caso del sometimiento corporal, los golpes, las mutilaciones, las heridas o incluso hasta el homicidio. A pesar de que en la mayoría de los casos la violencia física es evidente también puede pasar desapercibida puesto que muchas veces el daño solamente puede ser identificado tras un tiempo más o menos prolongado. La violencia física también incluye las omisiones, como privar a alguien de alimentos, bebidas y medicinas (Torres, 2001).

La violencia psicológica, se refiere al daño en la esfera emocional porque vulnera la integridad psíquica. La o el agresor humilla, insulta, degrada a la víctima con la intención de que ésta se sienta mal, por lo tanto el deterioro no se denota a simple vista. En este tipo de violencia, la víctima puede describir sus sensaciones y malestares como: confusión, incertidumbre, humillación, burla, ofensa, dudas sobre sus propias capacidades. Muchas de las personas que sufren éste tipo de violencia no solamente pueden ver reducida su autoestima, sino también pueden manifestar alteraciones físicas, trastornos del sueño, de alimentación entre otros padecimientos (Torres, 2001).

La violencia sexual, consiste en el empleo de la fuerza física o moral para someter al agredido, ya sea mayor o menor de edad, a realizar algún tipo de acto sexual. Incluye los delitos estipulados en el Código Penal del Estado de Yucatán, como lo son la violación, hostigamiento, estupro, incesto y el abuso sexual.

La violencia económica se refiere a la trasgresión que se realiza a una persona mediante el manejo de los recursos materiales, como lo es el dinero, los bienes y los valores. La o el agresor puede utilizar sus propios medios o el del violentado para someterlo; se incluyen dentro de este tipo de violencia: El robo, el fraude, el daño a propiedad ajena y la destrucción de los objetos de la víctima incluidos aún los que solo tienen un valor sentimental. Al igual que la violencia física, la violencia económica también se puede manifestar por medio de omisiones, como en el caso de la privación de los medios para la satisfacción de las necesidades básicas: La alimentación, el vestido, la vivienda, la salud (Torres, 2001 y Corsi, 2003).

Los factores que influyen en la probabilidad de experimentar o vivir violencia interactúan en 4 niveles (según modelo ecológico):

- El nivel individual de las personas: Se refiere a los antecedentes personales que repercuten en el comportamiento de la persona y sus relaciones. Estilo de resolución de conflictos por medio de la violencia, la baja autoestima.
- El nivel familiar/relacional: Se refiere al contexto de las relaciones cercanas autoritarias, la familia, la pareja, las amistades.
- El nivel de la comunidad: Se refiere a la influencia de valores, usos y costumbres de la comunidad que establecen y refuerzan el arriba y abajo en el uso del poder, la legitimización de la violencia, la falta de apoyo social y atención adecuada al problema (Velásquez, S. 2003, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, 2006).

Cabe destacar que algunos de estos factores legitiman culturalmente la violencia. En la sociedad, las creencias y los valores acerca de las mujeres y los hombres se han caracterizado por marcar diferencias entre los mismos, definiendo a los varones como superiores por naturaleza, en donde se les confiere el derecho y la responsabilidad de dirigir la conducta de su mujer (Corsi, 2003). Estas ideas que se han transmitido a lo largo de la historia, se traducen en estructuras sociales particulares, como la división del trabajo, las políticas institucionales y discriminación en la mujer. Los estereotipos de género, son transmitidos y perpetuados por diversas instituciones como la familia, la escuela y los medios de comunicación; estos representan un vehículo para encarnarse en las actitudes.

Entre las consecuencias de la violencia que afectan directamente a las comunidades yucatecas que la padecen, se encuentra el incremento del ausentismo laboral así como la disminución del redimiendo en el mismo; el aumento del ausentismo y deserción escolar, trastornos de conducta y aprendizaje y la reproducción de la violencia en el ámbito escolar. Así mismo, la violencia repercute directamente en la salud física de las personas que la padecen. Las lesiones, fracturas, los embarazos no deseados, cefaleas, problemas ginecológicos, discapacidad, abortos y adicciones, son repercusiones de la violencia. Dentro de los efectos que tienen los episodios violentos en la salud mental se encuentran la depresión, ansiedad, disfunciones sexuales, trastornos de conducta alimentaria, pseudopsicóticos y consecuencias letales como el suicidio y el homicidio (Corsi, 2003). Así mismo, el fenómeno de la violencia afecta el las condiciones de vida en las familiar y trae consigo las fugas del hogar, los niños en situación de riesgo social y la prostitución. Entre las consecuencias con respecto a las afectaciones en seguridad se encuentra la violencia social y juvenil, las conductas antisociales y delitos sexuales. Asimismo, el fenómeno de la violencia repercute en la economía del sector salud, educación, seguridad y justicia (Corsi, 2003).

El Instituto para la Equidad de Género en Yucatán (IEGY), considerando los factores que influyen en el fenómeno y consciente de las repercusiones individuales y sociales de la violencia y la discriminación de género; llevó a cabo un programa piloto, de los meses de septiembre a diciembre del 2007; mediante fondos otorgados a la institución por medio del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres de las Entidades Federativas (PAIMEF), con el objetivo de eliminar cualquier tipo de discriminación y violencia de género. Para lo cual se crearon 11 Centros de Atención a la Violencia de Género; los cuales se ubicaron de la siguiente manera: 10 en municipios del interior del Estado y uno en la ciudad capital.

Hunucmá, Izamal, Maxcanú, Progreso, Tecoh, Acanceh, Kanasín, Motul, Tekit y Tixkokob, fueron elegidos posterior al análisis de las necesidades de dichas comunidades; por su ubicación física, y las posibilidades de acceder al mismo, lo que al mismo tiempo permitió un mayor número de beneficiados. Cabe aclarar que los municipios elegidos para el programa se encuentran ubicados en 5 de las 10 regiones que conforman el Estado de Yucatán: La región centro norte, la región metropolitana del estado, la región litoral oeste del Estado, la región litoral centro y la región litoral norte; lo cual permitió tener conocimiento de los alcances del proyecto así como la aceptación de las diferentes regiones del Estado de Yucatán.



Cada centro, se conformó por un equipo interdisciplinario, un abogado/a, un psicólogo/a (seleccionado previamente según los requerimientos del puesto) y una representante municipal del IEGY, denominada previamente por el presidente municipal. Dicho equipo constituyó un sostén para ofrecer respuestas coordinadas y eficaces a las personas que solicitaron atención por haber sido víctimas de cualquier tipo de violencia o discriminación de género. Así mismo los centros se encontraban supervisados y coordinador entre sí.

El objetivo principal de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género fue y será el de proporcionar atención a toda persona que haya sido víctima de cualquier tipo violencia y/o discriminación de género. Así mismo, tendrá una labor de sensibilización y de prevención ya que se realizarán actividades y campañas con la finalidad de disminuirla y/o erradicar la discriminación y la violencia de género.

Por tal motivo, la presente investigación tuvo como objetivo realizar una evaluación al Modelo de Atención a la Violencia de Género aplicado en los Centros Municipales de Atención a la violencia de género, específicamente al apartado correspondiente a la atención psicológica, con el fin de proporcionar criterios racionales sobre la conveniencia y modificaciones a realizar en el mismo para mayor efectividad en aplicaciones posteriores.



1.2. MÉTODO

Se efectuó una evaluación al proyecto de los Centros de Atención a la Violencia de Género con la finalidad de lograr una mayor objetividad y precisión en la aplicación de dicho programa en las comunidades, así como para proporcionar un seguimiento del funcionamiento de los centros. El seguimiento se llevó a cabo mediante un conjunto de procedimientos que permitió registrar, recopilar y procesar información arrojada en el desarrollo de las diferentes actividades.

La evaluación pretendió enjuiciar los logros y los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del “Modelo de Atención a la Violencia” específicamente en su apartado de “atención psicológica” en los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género. Para lo cual fue necesario conocer las limitaciones y alcances del mismo para determinar la viabilidad en su aplicación.

El proceso de evaluación constante se llevó a cabo a través de entrevistas a los psicólogos, abogados y trabajadores sociales (representantes municipales) de todos los municipios (Hunucmá, Izamal, Maxcanú, Mérida, Progreso, Tecoh, Acanceh, Kanasín, Motul, Tekit y Tixkokob) por medio de las cuales se pretendió adquirir información acerca del impacto del proyecto en la comunidad, las condiciones e incidentes extraordinarios en el trabajo, los alcances y limitaciones del programa, así como modificaciones que realizarían al Modelo de Atención a la Violencia correspondiente al área psicológica.

Se evaluó el impacto del proyecto a través del análisis descriptivo de las frecuencias obtenidas del formato Único de Atención. Tomando en consideración el número de casos atendidos. También se evaluó la satisfacción de las personas que asistieron tanto a la asesoría jurídica como psicológica por medio del formato de atención ciudadana que evalúa la atención brindada por el asesor o asesora. Dicha evaluación, arrojó datos relacionados con el tiempo de espera del solicitante para ser atendido, y la posibilidad de regresar al Centro en otra ocasión. Así mismo, se recabó información a través de relatorías realizadas diariamente tanto por los psicólogos como por los abogados, con la finalidad de obtener información referente a los procedimientos de trabajo.

Con la intención de obtener información proveniente de la población de los diferentes municipios (Hunucmá, Izamal, Maxcanú, Mérida, Progreso, Tecoh, Acanceh, Kanasín, Motul, Tekit y Tixkokob), se realizaron entrevistas a las representantes municipales para conocer su opinión acerca del trabajo que se estaba realizando en la población, así como para conocer el impacto de su participación en el proyecto y sus sugerencias para mejorar la implementación del programa.



1.3. RESULTADOS

Análisis de las actividades a realizar por los psicólogos, abogados, representantes municipales y trabajadora social de Mérida.

Durante el proceso de aplicación del Modelo, se procedió a analizar las funciones y actividades a realizadas por los psicólogos (as), los abogados (as) y personas que fungen como trabajadoras sociales en los Centros de Atención a la Violencia de Género.

Es posible percibir que durante la aplicación del programa no se organizaron eventos por parte de los (as) abogados (as) en donde se difunda la ley de igualdad de oportunidades, y la ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. Sin embargo, se ha promovido la participación de mujeres (generalmente), en espacios en donde se dan a conocer los derechos y alternativas legales en la problemática de la violencia de género (por medio de talleres).

Se consideró pertinente realizar modificaciones con respecto a las actividades que realizan los abogados, puesto que dentro de las mismas se mencionaba que únicamente podrán interactuar con la víctima en su proceso ante el ministerio público, en justicia alternativa o a la instancia que corresponda, exclusivamente a víctimas de violencia familiar; lo cual reduce las posibilidades de acción. Por lo tanto es necesario modificar el término violencia familiar por violencia de género.

Durante la implementación del proyecto se observó poca participación por parte de los (las) abogados (as) en la elaboración de los periódicos murales, probablemente debido a la falta de capacitación y/o experiencia en la elaboración de este tipo de materiales. Por lo tanto sería recomendable elaborar un manual en el cual se especifique el tipo de información que se deberá incluir en los periódicos murales de cada mes, así como sugerencias respecto a cómo elaborarlos.

En el caso de las Representantes Municipales, se percibió que su participación fue de gran importancia en la implementación del proyecto. Sin embargo, se encontró desconocimiento por parte de las mismas acerca de sus funciones. Al parecer, la mayoría de ellas no recibió material por escrito en donde se especifiquen las actividades a realizar como parte del proyecto. Inclusive, dentro del manual de procedimientos de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género entregado a psicólogos (as), abogados(as), únicamente se especifica las actividades a realizar por parte de la trabajadora social (denominando así a la representante municipal), la cual se encuentra únicamente en la capital del Estado. Por lo que se consideró pertinente agregar al modelo de atención, las actividades a realizar por las representantes municipales.

Dentro de los procedimientos llevados a cabo en los Centros de Atención, con respecto a la función de la trabajadora social (representante municipal), fue posible observar que en la mayoría de los municipios éstas no aplicaban el formato de atención ciudadana, es decir, no se ha llevado a cabo dicho procedimiento de acuerdo a lo especificado en el diagrama de flujo (el formato es aplicado por los y las abogadas o los y las psicólogas), lo que posiblemente ha influido en las respuestas generales de la gente que ha recibido atención (deseabilidad social).

Con respecto a las visitas domiciliarias, se observó, que en muy pocos casos éstas se realizaron. Las visitas se han realizado sólo en casos muy particulares, cuando la persona ha presentado impedimentos físicos para trasladarse al centro (Acanceh). Sin embargo, resulta importante para el adecuado seguimiento de los casos las visitas domiciliarias por parte de la representante municipal.

Asimismo, se consideró pertinente incluir dentro de las actividades de las Representantes Municipales el establecimiento de contacto con las comisarías pertenecientes a su municipio. Se ha observado que las visitas a comisarías resultaron ser un medio eficaz para propiciar cercanía con la comunidad y realizar actividades de sensibilización, lo cual dió como resultado un mayor número de personas con información relevante sobre la problemática de la violencia de género y un mayor número de casos atendidos provenientes de las comisarías.



Dentro de las actividades de la trabajadora social (Representante Municipal) se encontraba la captura de formularios. Se observó que la mayoría de ellas no cuentan con conocimientos con respecto al manejo de computadoras, convirtiéndose esta actividad en un problema para ellas, en los casos en los que intentan realizarla. Por lo que se considera pertinente en caso de implementar el llenado de formatos por computadora por parte de las representantes municipales, ya que estas reciban capacitación para esto.

En los casos en los que las Representantes Municipales sí contaban con conocimientos de computación, y hacían uso de la computadora para el llenado de sus informes mensuales, se han suscitado distintas problemáticas entre las que se encuentran: el uso de las máquinas para actividades no relacionadas con el proyecto; uso de las computadoras por personas ajenas al proyecto con consentimiento de la Representante Municipal; temor por parte de los psicólogos(as) y abogados(as) por que la información confidencial esté al alcance de diversas personas y esta fuera revelada. Por lo cual se considera recomendable diseñar un manual de normatividad con respecto al uso del equipo de cómputo, en el que se describan las especificaciones referentes al uso del mismo.

Puesto que el equipo de cómputo se encuentra ubicado en los Centros Municipales, se considera que el mismo debe reflejar una imagen acorde con el IEGY, por lo que se sugiere instalar en el equipo fondos o protectores de pantalla que reflejen uniformidad y mayor formalidad.

Con respecto a las funciones que desempeñan las Representantes Municipales resulta importante mencionar que se observó, que en más de un municipio, como en el caso de Hunucmá y Kanasín, la Representante Municipal, además de tener el cargo que corresponde al IEGY, funge en la comunidad como coordinadora del Instituto para la Mujer. Esto impide que dedique sus actividades en el horario de trabajo de los centros (8:00 am a 3:00 pm), exclusivamente a la función que desempeña como Representante Municipal, lo cual impide el seguimiento de los procedimientos indicados en el diagrama del flujo de atención. Para estos casos se considera necesaria la implementación de todo el procedimiento para la atención por el o la psicóloga o el o la abogada.

En base al análisis realizado a las relatorías y entrevistas, fue posible determinar que una de las acciones realizadas por las representantes municipales que mayor repercusión tiene en el funcionamiento del Centro, es la difusión del mismo, puesto que al ser reconocida y estimada por la comunidad resulta ser un vínculo importante que al mismo tiempo proporciona información de los servicios que se prestan.

Puesto que el impacto y el funcionamiento del Centro en la comunidad se encuentran directamente relacionados con el adecuado funcionamiento del puesto de la representante municipal, se considera pertinente la elaboración de un "Perfil de puesto" para la elección de las representantes municipales, con el objetivo de seleccionar a las personas idóneas para el puesto, tomando en cuenta las siguientes características: dinámica y activa; reconocida y estimada por la comunidad; con buenas relaciones con las autoridades municipales (presidente municipal, comandante de la policía, autoridades del DIF municipal); con vinculación con autoridades en las comisarías de la comunidad; con tiempo disponible y una actitud de disposición para participar activamente en todos los procesos que le corresponden a su puesto; con capacitación con respecto a las funciones que le corresponde realizar (equidad y género, violencia de género, atención a víctimas e intervención en crisis, específicamente primeros auxilios psicológicos).

Análisis de aspectos generales del funcionamiento de los Centros

A continuación se mencionarán algunos aspectos observados durante el período de implementación del proyecto en el funcionamiento general del Centro, basado en la información obtenida mediante entrevistas, relatorías y llenado de formatos.

Es importante mencionar que en los municipios en los cuales se incluyeron las comisarías en las campañas de sensibilización se obtuvo una mayor respuesta y solicitud de atención psicológica. Por lo cual resulta



importante aclarar que tanto en las labores de difusión del Centro como en la realización de actividades de sensibilización, se considera sumamente relevante la inclusión de *todas* las comisarías del Municipio en el cual se encuentra ubicado el Centro de Atención. Con frecuencia, las personas de las comisarías se mostraban dispuestas a participar en las actividades realizadas por los Centros de Atención. Sin embargo, la mayoría de los programas y talleres fueron proporcionados en centro de los municipios (situación que fue expresada por personas de la comunidad). Por tanto, se considera pertinente para programas posteriores, incluir preferentemente a todas las comisarías del lugar, con el objetivo de llegar a tener un mayor impacto; así como para evitar exclusión de grupos de personas.

Por otro lado, se observó que no fue posible desde un inicio del proyecto la distribución de materiales didácticos para la asimilación de contenidos de capacitación en la mayoría de los municipios, puesto que no se contaba con los materiales necesarios, a excepción de los Centros en donde se cuenta con apoyo del Ayuntamiento para fotocopias y papelería. Sin embargo, posteriormente el departamento de difusión de Instituto proporcionó trípticos y cartelones.

Con respecto a cuestiones operativas se percibió un inconveniente con respecto al control de horarios, debido a que en el Formato de entrada y salida se solicitaba que una persona del ayuntamiento firme, cada día tanto la entrada como la salida de los psicólogos (as) y abogados (as), los cuales tenían como horario de entrada las 8:00 am y como horario de salida las 3:00 pm; siendo el horario del Ayuntamiento era de 8:00 am a 1:00 pm. El desfase de horarios de salida propicia que el formato se llene semanalmente y no es posible controlar los horarios de entrada y salida de las y los psicólogos y las y los abogados. Por lo cual se considera pertinente establecer un sistema diferente al que se llevó del mes de septiembre al mes de diciembre; como la implementación de un reloj checador en cada Centro. El cual permitirá tener un mayor control acerca de la puntualidad en las entradas y por tanto de las salidas del personal que labora en los Centros.

Durante las visitas a los Centros de Atención en los municipios del interior del Estado, fue posible observar que las condiciones físicas del área en donde se brindaba atención psicológica y jurídica eran determinantes para brindar una adecuada atención a los solicitantes. Tomando en consideración que los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género, intervienen justamente en una problemática delicada como es la violencia y/o discriminación. Se considera pertinente el acondicionamiento de los Centros, con la finalidad de proporcionar un espacio que vigilen por la seguridad y confidencialidad de la persona que acude al mismo. Tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Ubicar el centro cerca de alguna oficina de gobierno de preferencia el palacio municipal o cercano a las instalaciones de fuerzas policíacas, de ser posible, se sugiere establecer convenios con el departamento de policía de los municipios a fin de que proporcionen en los centros apoyo en horarios de atención.
- En un espacio en buenas condiciones de iluminación, ventilación.
- Que cuente con un espacio privado en donde pueda realizar intervención el psicólogo o abogado.

Sugerencias respecto a los formatos empleados en el proceso de atención

Entre las modificaciones que se consideraron pertinentes para mejorar el funcionamiento o los procedimientos con respecto a la atención (orientación o consejo) proporcionada por los psicólogos (as) y abogados (as), se puede mencionar la creación de nuevos formatos y la modificación de algunos ya existentes.

Formato para el registro de la intervención en crisis

Debido a que es probable que durante el proceso de atención algunos de los y las solicitantes experimenten una crisis se propone el formato de registro de la intervención de crisis. El cual, se sugiere llenar para hacer constar las acciones realizadas por el psicólogo(a) o abogado(a) para el manejo de la crisis del usuario(a). A través de este formato también se hace constar el estado en el que la persona se encuentra, la evaluación del riesgo en el que se encuentra, así como las acciones pertinentes a realizar para el manejo de la situación posterior (ver anexo 1).



Formato Único de Atención

Se considera pertinente realizar modificaciones al Formato Único de Atención, puesto que los psicólogos(as) y abogados(as) reportaron dificultad para llenarlo durante la entrevista, ya que las opciones proporcionadas eran limitadas. Se percibió la necesidad de adaptar y agregar opciones que reflejen el tipo de instituciones que canalizan y en el tipo de *ocupaciones* que se mencionan en el formato; puesto que las ocupaciones que tienen las personas que residen en los municipios y comisarías, reflejan con mayor claridad el tipo de ocupaciones y el tipo de instituciones de la cultura metropolitana.

Dentro de las ocupaciones típicas mencionadas en los Centros del interior del Estado, se encuentran ama de casa que vende productos, ama de casa modista, albañil, empleado de gobierno, conductor de transporte (tricitaxista, chofer, camionero), cocinero/a, obrero/a, empleado. Para lo cual, se añadieron opciones como: Trabajo en el campo (con ejemplificaciones), oficios (con ejemplificaciones), comerciante formal e informal. Así mismo se consideró adecuado sustituir el término ama de casa con labores del hogar (con el objetivo de incluir a hombres y mujeres en la misma actividad).

Así mismo, se considera adecuado agregar opciones al rubro *cómo se enteró*, puesto que con frecuencia las personas mencionan opciones que no se consideran en el mismo, como: familiares, amistades, instituciones (registro civil, ministerio público, ayuntamiento), asistente de salud de la comunidad, el DIF, así como por el juez de paz. Así mismo, puesto que en los municipios no se cuenta con servicio telefónico se consideran innecesarias las opciones de atención personalizada y atención vía telefónica.

Con respecto a las opciones referidas como *problemática que se presenta* se propone realizar modificaciones. Existe mucha confusión con respecto a, *problemática con hijos*, la cual no es frecuentemente llenada pero si mencionada en la opción de otros. Se considera necesario, agregar los rubros: Discriminación, custodia de menores, delitos sexuales, adicciones, problemas de conducta, ansiedad, depresión e intento de suicidio, entre otros.

Debido a que en varios municipios se ha solicitado atención para menores de edad, se sugiere agregar un apartado con los datos del menor con el objetivo de tener la información referente al mismo, así como para determinar que exclusivamente sean los tutores del niño los que soliciten y autoricen la atención. A excepción de casos en donde el menor viva una situación que ponga en peligro tanto su integridad emocional o física, para lo cual se considera pertinente evaluar las implicaciones del caso, así como la elaboración de un documento para proceder adecuadamente vigilando en todo momento por el bienestar del menor.

Se presentaron dificultades en la interpretación de la información con respecto a la canalización, puesto que en el formato no existe un rubro para explicar por qué no se canalizó y la información resulta insuficiente para comprender el tipo de acciones que se lleva a cabo en cada caso. Por lo que se sugiere agregar en el rubro de canalización, datos como: Si no se canalizó a otra institución ¿por qué?, a qué institución. Así como el tipo de acciones que se llevarán a cabo mientras no se ha realizado la canalización.

Se presenta el Formato Único de Atención con modificaciones en el anexo 2.

Consentimiento informado

Se consideró pertinente la elaboración de un Formato de Consentimiento Informado, por medio del cual las personas que acude al Centro en busca de ayuda, manifiestan su disposición para ser atendidas(os) en el Centro de Atención a la Violencia de Género. Así como para garantizarles de que se efectuara un manejo confidencial de la información personal que se proporcione durante las sesiones, excepto en los casos en donde haya evidencia comprobable de que esté en peligro su vida o la de cualquier otra persona. Asimismo, dentro de este formato la persona manifiesta su aprobación para que algunos de sus datos (recabados por medio del Formato Único de Atención) sean utilizados con fines de investigación, de manera estadística, sin quebrantar su confidencialidad (ver anexo 3).

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



Contrato terapéutico

Se consideró pertinente la creación de un Formato denominado contrato terapéutico. Debido a que es imprescindible informar al solicitante las condiciones bajo las cuales se otorgará el acompañamiento psicológico. Por este medio tanto el solicitante como el terapeuta manifiestan su disposición para cumplir con las disposiciones que en el mismo se manifiestan (ver anexo 4).

Guía para el Diagnóstico de la violencia de Género.

Debido a que los Centros de Atención a la Violencia de Género precisamente enfocan gran parte de su labor a proporcionar servicios a personas que han vivido algún tipo de violencia. Se consideró necesario la creación de la "Guía para el Diagnóstico de la Violencia de Género" (Ver Anexo 5). Formato que se aplicará únicamente por los psicólogos(as) en los casos donde la problemática esté relacionada con violencia de género ya que ésta guía auxiliará en la obtención de datos relevantes para la comprensión de la problemática y de la situación en la que se genera. La Guía para el Diagnóstico de la Violencia de Género equivale a una historia clínica especializada en casos de violencia.

Formato de canalización y atención ciudadana.

Se considera pertinente continuar empleando el mismo formato de canalización (Anexo 6) y atención ciudadana (anexo 7).

Formato de Seguimiento

Puesto que la atención brindada a la comunidad conlleva un seguimiento de los casos, ya que una sola persona puede acudir a orientación y/o consejo en 8 ocasiones (sesiones), se consideró necesario, la creación del Formato de Seguimiento; por medio de cual se concentrará la información referente a el tipo de acciones que se están llevando a cabo en cada una de los encuentros con el solicitante d servicio (Anexo 8).

Sugerencias con respecto a los formatos de evaluación de trabajo de los psicólogos y abogados.

Durante el proceso de evaluación del trabajo realizado por los psicólogos y abogados, fue posible notar dificultades e inconsistencias en los reportes de Excel, denominados control de actividades (ver Anexo 9) entregados a finales de cada mes a la coordinadora de los Centros de Atención; ya que en estos se incluían categorías para la clasificación de los casos atendidos así como la cuantificación total de los mismos, y con frecuencia se presentaban confusiones para la interpretación de estos resultados; ya que no era posible cuadrar el total de los casos atendidos con la suma de los casos mencionados en las sub clasificaciones, ya que un mismo caso era reportado en varias ocasiones, tal como era mencionado en el motivo de consulta en el Formato Único de Atención.

Se considera necesaria la elaboración de un nuevo Formato de Control de Actividades de Excel tomando en consideración las nuevas categorías del Formato Único de Atención, añadiendo en el mismo, a manera de instrucción y aclaración que se tendrá que reportar el motivo principal de cada caso atendido en las clasificaciones sin repetir los algún caso, con el objetivo de llevar a cabo un conteo fidedigno del total del los casos atendidos por cada psicólogo(a) y abogado(a).



Propuesta de Modelo de Atención a la Violencia de Género

Basando en la observación, se procedió a realizar las modificaciones en los procedimientos y actividades correspondientes a las y los abogados, las y los psicólogos, así como las actividades a realizar por la coordinadora de los Centros de Atención a la Violencia de Género.

Se efectuó la modificación e implementación del Modelo Psicológico, puesto que se consideró necesario para la estandarización de los procedimientos en los Centros de Atención a la Violencia de Género, durante la fase final del programa. Dicho modelo, contiene el marco teórico en el cual se fundamenta, así como los procedimientos propios de la intervención psicológica basada en el counselling. Es importante mencionar que para la formalización de la ejecución del mismo, se elaboraron las políticas generales que enmarcan el funcionamiento de la Atención brindada por los tanto de los psicólogos como la de los abogados de los Centros de Atención. Dentro del Modelo de Atención a la Violencia de Género propuesto se denotan 3 fases: 1) la fase socioeducativa, 2) diagnóstico comunitario y 3) la fase de intervención. Cada fase, enmarcada por sus procedimientos o motivos. Es importante mencionar que de estas tres fases, la de intervención resulta la más relevante puesto que denota los pasos y procedimientos a seguir para la intervención psicológica a emplear en los Centros de Atención a la Violencia de Género.

Se consideró importante incluir dentro del Modelo de Atención propuesto, los principios básicos para brindar atención en caso de que una persona presente una crisis, así como y las recomendaciones y procedimientos para proporcionar los primeros auxilios psicológicos. Asimismo, dentro del modelo propuesto se mencionan los elementos básicos para la atención en casos de violencia y los lineamientos para la realización de entrevista para la identificación de la violencia de género, para lo cual se efectuó la revisión del Manual de Operación para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual, de la Secretaría de Salud. Cabe aclarar, que la versión que se presenta a continuación se encuentra fundamentada en el Modelo de Atención presentado por el Centro de Investigaciones Psicosociales y Culturales, al cual se realizaron adecuaciones en base a las necesidades de la comunidad y de los mismos Centros de Atención.



II. MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS MÓDULOS DEL IEGY EN EL ESTADO DE YUCATÁN

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



2.1. MARCO CONCEPTUAL PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO¹

Elementos básicos para la atención en casos de violencia

Todos los profesionales de la salud deben conocer el impacto psicológico de la violencia. Desconocer el impacto psicológico de la violencia condiciona actitudes prejuiciosas que conllevan a procedimientos inadecuados para su atención. Un error grave se comete al considerar que el total de casos de violencia corresponde únicamente a los casos en donde existen lesiones físicas, y que por lo tanto las personas que no las presentan no están expuestas a riesgos, ignorando que muchas personas violentadas encuentran como última alternativa el suicidio o el asesinato del agresor. Otro error importante sería el de traducir la pasividad de la persona en conformismo ante su situación e incluso agrado, cuando en realidad experimentan sentimientos de culpa e impotencia.

Por el contrario, maximizar el valor de una actitud comprensiva proporcionada por el profesional puede convertirse en una actitud trascendente en la vida de la persona que ha sufrido algún tipo de violencia, ya que forma parte de una red de apoyo social que le permite enfrentar el temor.

Es importante recordar que una respuesta común ante la violencia es el retraimiento y el silencio ante estas experiencias, sin embargo cabe señalar que las respuestas dependen de la circunstancia e historia personal, así como las fortalezas personales y sociales.

Reconocer las respuestas más frecuentes ante la violencia es un elemento básico para la consejería y orientación. Es importante identificar en todo momento las conductas, los pensamientos y sentimientos que convierten el proceso de toma de decisiones en un desafío para quienes viven en contextos de violencia.

La persona que vive violencia puede llegar a experimentar la obediencia pasiva al agresor cuando todos los esfuerzos por transformarlo no logran causar ningún efecto, ni la situación se modifica. Por ende, puede actuar con resignación, desgaste, depresión y culpa, que se reflejan en el cansancio físico y emocional. Puede sentirse incapaz de sobrevivir lejos de su agresor, así como experimentar sentimientos de responsabilidad por lo que sucede. Por tanto, puede tratar de complacer a la o el agresor(a), de no molestarlo(a) y de evadir toda confrontación con tal de no ser lastimada(o), ya que durante el episodio puede llegar a sentirse impotente y ausente de recursos para resolver la situación.

Es importante como profesionales tomar en consideración que la persona que vive violencia puede llegar a agradecer intensamente las pequeñas amabilidades del o la abusador(a), puede negar la violencia recibida y hasta negar la propia rabia hacia el agresor, pero al mismo tiempo estar en constante estado de alerta para satisfacer las necesidades del agresor, manifestar dificultad para abandonarlo aún cuando tenga la posibilidad.

Así mismo, resulta relevante tomar en cuenta que las personas que se han encontrado expuestas a varios episodios violentos pueden llegar a presentar algunas características de estrés posttraumático, las cuales pueden desaparecer dependiendo de los recursos personales de quien enfrenta la situación traumática, las características del evento y el apoyo social que le brinda ante esas circunstancias. Las interacciones sociales con los familiares, amigos, jueces, policías, terapeutas, etc., después de una agresión pueden tener efectos positivos, negativos o mixtos en la readaptación emocional posterior. Por tanto es de vital importancia la labor de los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género, como un recurso (psicológico y legal) en la resolución de la situación.

Dentro de los principios fundamentales para la atención en los casos de violencia, se encuentran los siguientes:

1. **Privacidad:** Se debe situar a la persona en un espacio privado, separándola de cualquier persona que la acompañe, especialmente familiares o amigos. En casos de urgencia o de evidencia absoluta de violencia, se debe preguntar a la persona si desea que alguien esté con ella durante la entrevista inicial.
2. **Confidencialidad:** A fin de garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por la persona que acude al servicio, se firmará un Formato de Consentimiento Informado.
3. **Seguridad:** Se debe mencionar a la persona que durante el proceso de detección, se procurará proteger su seguridad personal, y en casos de extrema gravedad, se intentará establecer vínculos con las fuerzas policiales con el objetivo de preservar su integridad.

¹ Información basada en las especificaciones para la atención presentadas en el "Manual de Operación para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual", de la Secretaría de Salud (pp. 67-76, 83-86).

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

4. Ambiente de apoyo: Se debe crear un ambiente de apoyo, a través de una actitud empática, en donde no se emitan juicios de valor.
5. Lenguaje adecuado: Es importante no emplear términos técnicos durante el proceso, asegurándose de que en todo momento la persona comprenda lo que se le esté comunicando.
6. Información: Se debe proporcionar únicamente información verdadera y comprobable.
7. Libertad de elección: Se debe explicar a la persona que es su derecho decidir libremente lo que desea hacer. Asimismo, se debe solicitar el consentimiento de la persona para realizar cualquier acción.
8. Respeto hacia las diferencias: Las personas, por ningún motivo, deberán recibir un trato discriminatorio (por sexo, posición social, raza, edad, religión, opiniones, origen nacional, preferencia sexual, etc.).
9. Validación de la historia: Evitar hacer preguntas que sugieran que se tienen dudas acerca de lo que dice la persona, o que hagan evidente que se está investigando si la historia contada es verdadera. Recordar que el papel es de apoyar.
10. Evitar la sobrevictimización: Averiguar las expectativas de la persona acerca el servicio ofrecido en el Centro, procurando en todo momento cubrir sus necesidades. En caso de ser necesario, explicar a la persona los alcances y limitaciones del Centro, ofreciéndole algunas de las distintas opciones de la canalización. También corresponde a este apartado evitar realizar preguntas que no sean pertinentes en el momento de la detección (preguntas demasiado intrusivas, preguntas que requieran revivir sucesos demasiado dolorosos, preguntas inapropiadas, etc.).

Entrevista para la identificación de la violencia de género

¿Quién y en dónde se puede realizar la detección?

Todo el personal puede realizar un proceso de detección tanto en el servicio de atención brindado en los Centros, como en el trabajo con grupos dentro de la comunidad (pláticas, talleres, etc.).

¿Cómo se debe realizar la detección?

Resulta importante que durante la entrevista se valide la experiencia de la persona que acude al servicio, puesto que esta es una de las partes más importantes para la recuperación de la misma. Quien realiza la entrevista debe mostrar interés y empatía.

Posterior a la detección es necesario llevar a cabo acciones posteriores, puesto que no hacerlo podría comprometer la salud mental o física de la persona, o bien ponerla en riesgo.

Resulta importante procurar en todo momento la seguridad, privacidad y confidencialidad de la persona, por el tipo de problemática de que se trata así como de sus implicaciones.

Es importante recordar que las manifestaciones de la violencia por lo general no constituyen hechos aislados, sino cíclicos, y que a medida que pasa el tiempo, los episodios de tranquilidad se reducen en duración, en tanto que los episodios violentos van aumentando en intensidad y frecuencia.

Consideraciones en la realización de la entrevista de detección

Algunas de las personas que evidentemente han sido víctimas de violencia, pueden negar los hechos al realizarles una entrevista. Pueden responder que no consideran que viven violencia, ya sea por temor a las represalias que se puedan tener en su contra por solicitar ayuda en el Centro de Atención o porque no confían en el personal que realiza la entrevista.

Sin embargo, hay que tomar en consideración en todo momento que la tarea del personal es apoyar a la persona que solicita el servicio, así como el de proporcionar la información que le es necesaria a la o el usuario.

Es importante que quien preste el servicio de atención, explice sus sospechas en la herramienta de detección, así como en el expediente clínico para dejar constancia de lo sucedido en caso de que se requiera realizar acciones legales; sobretodo en los casos de gravedad (lesiones duraderas, delitos sexuales) para los cuales será indispensable desarrollar un escrito en donde se haga constar las acciones pertinentemente realizadas o a realizar.

También es importante tomar en cuenta que los límites entre la violencia de género y la familiar NO son precisos.



Mensajes clave

Es importante recordar que las personas que solicitan un servicio puesto que han vivido algún tipo de violencia, son muy receptivas, por tal motivo es indispensable proporcionar mensajes claves que contengan los aspectos positivos y los recursos de cada situación. Tales como:

- Existen muchas personas que han atravesado por situaciones iguales o similares a la que usted vive y hoy han logrado superarlo.
- Usted es una persona con gran valor.
- Existen leyes que la (lo) protegen porque la violencia es un delito.
- “Aquí hay personas que la pueden apoyar, orientándola o canalizándola”.
- “Aquí trataremos de que usted este segura mientras se siente mejor o bien pediremos ayuda”.
- Aquí no proporcionamos terapia psicológica, nuestra función es orientarla y en caso necesario, canalizarla donde puedan ayudarla”.

2.2. Aspectos básicos de la intervención en crisis

Crisis

Una crisis puede ser definida como un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado por la incapacidad de la persona para manejar las situaciones particulares utilizando los métodos acostumbrados para la solución de los problemas.

Toda persona puede estar expuesta en ciertas ocasiones de su vida a experimentar una crisis caracterizada por una gran desorganización emocional, perturbación o colapso en las estrategias de enfrentamiento; es así, que como anteriormente se había mencionado, la resolución final de una crisis depende de numerosos factores, que incluyen la gravedad del suceso, los recursos personales y la experiencia con crisis anteriores.

La característica fundamental de las crisis es su temporalidad: el estado de emergencia tiene una corta duración, en general de 4 a 6 semanas. Al pasar el tiempo, en general, se establece el potencial para el cambio positivo (denominando resolución) o el cambio negativo (pseudo-equilibrio). La razón es que todas las personas contamos con un conjunto de recursos biológicos, fisiológicos y metabólicos para la homeostasis o tendencia al equilibrio, éstos permiten funcionar y sobrevivir a las amenazas ambientales. La desorganización y el desequilibrio no son tolerables por largos períodos de tiempo prácticamente en ningún ser humano.

Etapas de la crisis

Una vez que se desencadena una crisis, la persona puede pasar por varias etapas a partir de la presencia del evento de la cual emergió. Las reacciones psicológicas propias de este proceso NO representan un trastorno mental, por el contrario son respuestas típicas ante las amenazas. Resulta importante reconocer las etapas por las cuales atraviesa una persona en estado de crisis, ya que su adecuada identificación permitirá determinar las acciones a realizar.

1. Primera etapa (Desorden): Es la primera reacción ante un hecho amenazante y puede manifestarse en llanto, angustia, gritos, desmayo o lamentos.
2. Segunda etapa (Negación): Conduce al amortiguamiento del impacto. Puede acompañarse por un entorpecimiento emocional, no pensar en lo sucedido o la planeación de actividades como si nada hubiera sucedido.
3. Tercera etapa (Intrusión): Se caracteriza por intentos de explicación, recuerdos o pesadillas involuntarias, "aunque no quiera viene a mi cabeza". Algunas personas pueden pasar de la primera etapa a ésta; otras llegan a la intrusión pero regresan a la negación y oscilan entre ambas fases, sin regresar a las siguientes.
4. Cuarta etapa (Translaboración): Es el proceso en el que se expresan, identifican, divulgan pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis. Algunos individuos progresan y translaboran estos sentimientos y experiencias de manera natural en tanto que otros requieren ayuda externa. Uno de los aspectos más importantes en esta fase es el dominio cognitivo. Llega el momento en el que las explicaciones pasadas carecen de sentido y se hace necesario buscar nuevas interpretaciones (encontrarle significado a las experiencias).
5. Quinta etapa (Consumación): Última fase del período de crisis. Permite la integración de la experiencia dentro de la vida personal. (la persona es capaz de admitir que está pasando por un período de desorganización, pero reconoce los mecanismos para salir adelante). Características de esta etapa: restauración del equilibrio, comprensión real y no errónea del problema, identificación de nuevas estrategias de enfrentamiento y cambios de conducta necesarios.

Intervención en crisis

El objetivo de la intervención en crisis no es prevenir las crisis, sino más bien mejorar o enriquecer las aptitudes de los individuos para tratar constructivamente con estos sucesos y así facilitar el crecimiento por medio de las experiencias de crisis (Slaikeu, 1996).

La intervención que se brinda a una persona que se encuentra en estado de crisis, puede ser de dos tipos:

1. Primeros auxilios psicológicos: Son el apoyo en primera mano que se brinda inmediatamente después de la situación detonadora de la crisis. Se trata de soporte elemental y suficiente para reducir el estado de angustia y recuperar el control (puede ser brindada por cualquier persona).
2. Terapia de crisis: Es un tipo de intervención especializada que supone entrenamiento específico.

Primeros auxilios psicológicos

La intervención de primera instancia o primeros auxilios puede ser proporcionada por personal sensibilizado, el cual tenga conocimiento sobre teoría de crisis, sus fases y las intervenciones sugeridas para apoyar a la persona que lo solicita en los primeros momentos.

El objetivo de los primeros auxilios psicológicos es ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de incidente que precipitó la crisis, es decir, la restauración del equilibrio. En este tipo de intervención lo que se busca es reorientar la capacidad de la personas para enfrentar la situación.

Los primeros auxilios psicológicos concluyen cuando se observa que la persona ha recuperado la calma.

Existen algunas recomendaciones para realizar adecuadamente los primeros auxilios psicológicos. Es importante tomar en cuenta que es posible que la crisis se presente en cualquier momento (durante la primera entrevista, durante la visita al médico, durante el levantamiento de la denuncia). En cualquier situación, lo importante es ayudar a la persona a recuperar el control.

Entre las acciones a realizar al implementar los primeros auxilios psicológicos se recomienda:

- Siempre hablar con un lenguaje sencillo.
- Recordar que un estado de crisis es una respuesta esperada a eventos traumáticos.
- tener presente que un estado de crisis involucra expresiones diversas como lo son el llanto incontrolado y lamentos, pero también ira, sentimientos de vergüenza, pánico, ira, inseguridad e indefensión.
- Conducir a la usuaria a un lugar privado (Consideración de la persona que interviene. A excepción de casos de delito sexual, debido a la connotación que puede llegar adquirir), evitar interrupciones de personal ajeno a la atención del caso o visitantes o usuarias (os) del servicio. Esto permitirá establecer un clima de confianza y empatía.
- La persona que interviene tiene que conservar la calma.
- Señalar confidencialidad.
- Dar oportunidad de expresar sentimientos.
- Describir y explicar los procedimientos a seguir para brindarle atención (Por ejemplo: se le realizará una entrevista, el llenado del formato, se canalizará, se efectuar acompañamiento...)
- Dar oportunidad de hacer preguntas.
- Comunicar interés.
- Estar atento de las características y gravedad del problema.
- No emitir juicios de valor.
- No hablar mal del agresor.
- No hacer promesas que no se puedan cumplir.
- Creer en la veracidad de la historia.
- Verificar que la información proporcionada a la persona haya sido comprendida.

Terapia de crisis

Está encaminada a facilitar la resolución psicológica de la crisis. Ello toma más tiempo (semanas o meses), y la proporcionan terapeutas y consejeros con conocimientos específicos en técnicas de evaluación y tratamiento.

2.3. Psicoterapia breve, intensiva y de urgencia con enfoque psicodinámico. L. Bellak, MD, y cols. D. M. Abrams, PhD, y Ruby Ackermann-Engel, MA.

“La psicoterapia breve, intensiva y de urgencia se relaciona con la terapia tradicional a largo plazo de la misma manera en que un cuento corto se relaciona con una novela. Cada género tiene sus propios méritos y cada uno necesita de su propia pericia. El terapeuta que aplique P.B.I.U., debe entender que esta llevando a cabo un trabajo valioso y no solo esta tomando medidas momentáneas” (Bellak).

Diez principios básicos de la Terapia Breve, Intensiva y de Urgencia

1. Es esencial una concepción fiel. La proposición básica de la terapia breve consiste en comprender todo, saber mucho y entonces hacer aquello que represente una diferencia crucial. Para lograr esto, se tiene que pensar mucho, planificar y conceptualizar. Es ésta concepción fiel la que hace posible la terapia breve.
2. En lugar de seleccionar a los pacientes, se seleccionan las metas y problemas.
3. La PBIU se basa en una historia clínica exhaustiva, que se guía por conceptos formulados por claridad y utilice un estilo adecuado de comunicación. En resumen la terapia breve, e intensiva debe incluir una (historia clínica) completa, una evaluación psicodinámica y estructural tan amplia como sea posible y un a consideración de los aspectos sociales y médicos.
4. Guía esquemática: El concepto de medicina de urgencia como paradigma para la PBIU. “Me agrada el concepto de medicina de urgencia. De hecho, las intervenciones de urgencia se definen y conceptúan de forma más fiel que otras ramas de la medicina. Existen algunos pasos precisos y definidos en la forma en que técnicos médicos la enseñan al cuerpo docente” (Bellak).
5. La psicoterapia de urgencia no sólo se limita a la eliminación del síntoma. A pesar de las restricciones de tiempo, puede haber oportunidad de reconstruir al paciente a un mayor nivel que el premórbido.
6. Eficacia para la prevención primaria, secundaria y terciaria.
 - a) Primaria: Cuando las personas se encuentran psicológicamente en riesgo, la psicoterapia breve se puede utilizar para translaborar los problemas por adelantado, de forma preventiva.
 - b) Secundaria: trata con estados agudos ya existentes, que se pueden detener antes de convertirse en estados más graves y crónicos, al utilizar la psicoterapia breve.
 - c) Terciaria: Tiene que ver con el alivio de los estados crónicos; lidiar con las exacerbaciones agudas de los psicóticos crónicos o con sus síntomas más perturbadores.
7. Aspectos administrativos e indicaciones para la PBIU. Para los ambientes de salud mental comunitaria, con frecuencia la terapia breve hace posible eliminar largas listas de espera y ver a la gente con rapidez, antes de que desarrollen una posterior cronicidad y resistencia a la terapia.
9. Algunos aspectos administrativos especiales. Existen dos maneras posibles de utilizar la terapia breve como método de intervención en todas las clínicas públicas: a) Un psicólogo puede ver todos los pacientes en admisión y asignarlos a la persona apropiada y, b) En caso de que no se encuentre la representante municipal cualquier miembro disponible del personal puede tomar al siguiente paciente (para canalizarlo al tipo de atención que requiera o solicite). Ambos métodos tienen sus ventajas y desventajas. En el primero, es ventajoso que la persona que tiene, presumiblemente, la mayor experiencia haga la evaluación inicial. La desventaja de éste método es, la discontinuidad: se forma la primera relación con el jefe de la clínica y después se tiene que formar otra con el terapeuta. Si se asigna a los pacientes con base en la disponibilidad del terapeuta, no se rompe la continuidad; en general no es mas de una hora. La desventaja de este método es que no se toma ninguna medida para seleccionar al terapeuta más adecuado para un paciente en particular.
10. Papel del terapeuta y resistencia a la PBIU. Es importante que no pierda autoestima por involucrarse en la práctica de la terapia breve; es decir, debe entender que lleva a cabo un trabajo valioso y no sólo toma medidas

momentáneas. Este asunto es particularmente relevante para los terapeutas a los que se les ha entrenado en psicoanálisis han aprendido a respetar las afirmaciones del paciente y a representar un papel receptivo, expectante y relativamente pasivo en terapia. Sin embargo, en la terapia breve se requiere mucha más actividad mental de parte del terapeuta. Mientras se escucha, las intervenciones se tienen que conceptualizar y planificar en forma activa, a un grado mucho mayor que en la terapia de larga duración. Se tiene que actuar con base en hipótesis, no sólo a través de interpretación, pero mediante métodos de intervención utilizados con menos frecuencia en la psicoterapia dinámica convencional. Con frecuencia, este requisito contradice el entrenamiento y personalidad de la gente con experiencia en la psicoterapia tradicional.

Perfil Básico de la Psicoterapia Breve, Intensiva y de Urgencia

1. Cinco o seis sesiones de 50 minutos, por lo general una por semana
2. Sesión de seguimiento un mes después
3. Anamnesis completa
4. Valoración psicodinámica y estructural
5. Consideración de los aspectos médicos y sociales
6. Plan para las áreas de intervención
7. Plan para métodos de intervención
8. Plan para la secuencia de las áreas y métodos de intervención
9. Decidir si se aplicará la terapia individual únicamente, o si se combinará con sesiones conjuntas o familiares
10. Consideraciones de condiciones facilitadoras como fármacos u hospitalización breve.

2.4 Intervención en crisis con enfoque multimodal (Integrativo). Cognitivo-Conductual, Terapia Familiar, Psicoanálisis, Humanismo. Karl A. Slaikeu

Teoría de la crisis en pocas palabras

Una *crisis* es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo.

Raíces semánticas de la crisis

Un análisis semántico de la palabra crisis revela conceptos que son ricos en significado psicológico. El término chino de crisis (weiji) se compone de dos caracteres que significan peligro y oportunidad, concurrentes a un mismo tiempo (Wilhelm, 1967). La palabra inglesa se basa en el griego Krinein, que significa decir. Las derivaciones de la palabra griega indican que la crisis es a la vez decisión, discernimiento, así como también un momento crucial durante el que abra un cambio para mejorar o empeorar. (Lidell y Scott, 1968).

Hipótesis principales de la teoría de la crisis

1. Sucesos Precipitantes. Las crisis tienen comienzos identificables.
2. Tipos circunstanciales y de desarrollo. Las crisis circunstanciales son accidentales o inesperadas y su rasgo más sobresaliente se apoya en algún factor ambiental. Las crisis de desarrollo, por otro lado, son aquellas relacionadas con el desplazamiento de una etapa del crecimiento a otra, desde la infancia hasta la senectud.
3. La clave cognoscitiva. Una perspectiva cognoscitiva de la crisis (Tapli, 1971), se enfoca en cómo una persona percibe el suceso que da lugar a la crisis, en especial cómo el suceso incide en la estructura existencial de la misma acerca de la vida, lo que hace que la situación sea crítica.
4. Desorganización y desequilibrio. Uno de los aspectos más obvios de la crisis es el trastorno emocional grave, o desequilibrio, experimentado por la persona. Miller e Iscoe (1963), describen los sentimientos de tensión, ineficacia y desamparo de la persona en crisis.
 - Sentimiento de cansancio y agotamiento;
 - Sentimientos de desamparo;
 - Sentimientos de inadecuación
 - Sentimientos de confusión;
 - Síntomas físicos;
 - Sentimientos de ansiedad;
 - Desorganización del funcionamiento en sus relaciones laborales;
 - Desorganización del funcionamiento en sus relaciones familiares;
 - Desorganización del funcionamiento en sus relaciones sociales; y
 - Desorganización en sus actividades sociales.
5. Vulnerabilidad y reducción de las defensas. Una parte en la desorganización del estado de crisis es la vulnerabilidad y sugestibilidad de la persona (Taplin, 1971). Esto también se conoce como reducción de defensas (Halpern, 1973). Cuando una persona ya no es capaz de salir adelante y le parece que todo se ha desintegrado, es como si ya no quedara nada por defender.
6. Trastorno en el enfrentamiento. Casi cualquier definición de crisis de centra en la idea que el enfrentamiento o la solución de problemas se han malogrado.
7. Límites de tiempo. La mayoría de las y los terapeutas piensan que el estado de crisis es agudo (ataque repentino de corta duración), como opuesto a lo crónico (que se extiende más allá del tiempo normal y dura meses a años).
8. Fases y estados: del impacto a la resolución. El estado de crisis ha sido considerado como una progresión a través de una serie de etapas relativamente bien definidas. Caplan (1964) describe el inicio de la crisis como sigue:

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- Hay una elevación inicial de tensión por el impacto de un suceso externo.
- La falta de éxito en estas respuestas para la solución de problemas fomenta el incremento de la tensión, los sentimientos de trastorno y la ineficiencia.
- En tanto la tensión se incrementa, se movilizan otros recursos para la solución de problemas.
- Sin embargo, si nada de esto ocurre, la tensión aumenta hasta un punto límite que da lugar a una desorganización emocional grave.

9. Efecto de la crisis: para mejorar o empeorar. Teóricamente, se puede hablar de tres posibles efectos de la crisis: El cambio para mejorar, el cambio para empeorar o bien, para regresar a niveles previos de funcionamiento (Sugarman y Masheter, 1985). No obstante, puesto que las crisis son tan desconcertantes, la tercera categoría tiene poco significado. Las crisis se consideran puntos decisivos de cambio, donde el peligro y la oportunidad coexisten, y donde los riesgos son altos. En sentido concreto, los efectos peligrosos pueden ser físicos o psicológicos: Suicidio, homicidio, violencia física (maltrato a la pareja y a los niños), entre otros, son ejemplos unívocos del peligro continuo.

10. Más que estrés. Tanto el estrés como la crisis conllevan incomodidad, y por ello estos conceptos se confunden con frecuencia. Viney (1976) ofrece las siguientes distinciones entre ambos:

- Los patrones de enfrentamiento durante la crisis son diferentes de aquellos relacionados con el estrés. El enfrentamiento durante las crisis parecía ser más “personal”, al utilizar menos el núcleo familiar y los apoyos informales.
- Durante el estado de crisis, el individuo tiende a ser menos defensivo y más abierto a las sugerencias, influencias externas y apoyo (Halpern, 1973).
- El efecto de la crisis puede ser debilitante o de crecimiento. El estrés por otro lado, está comúnmente relacionado con la patología y tiene como resultado más optimista la adaptación al deterioro y aflicción causados por circunstancias de la vida o un regreso al estado de cosas original (Selye, 1976).
- La crisis se observa como incidente durante un periodo relativamente corto (alrededor de seis semanas), mientras que el estrés no es considerado como autolimitante en tiempo.

Estructura general de los sistemas

La Teoría General de los Sistemas propone que observemos el contexto en el que vive una persona y, en particular, en las interacciones entre la persona, subsistemas diversos y el medio (familia y comunidad). Esta dinámica entre la persona y su medio inmediato lo que puede dar las pistas del inicio de la crisis, lo mismo que de su duración y efecto último. En consecuencia, esto puede ser de utilidad para los investigadores que tratan de comprender el proceso de crisis y para quienes trabajan con personas que atraviesan por este proceso.

Intervención en primera instancia: Primeros auxilios psicológicos

La meta principal de los primeros auxilios psicológicos es reestablecer el enfrentamiento inmediato.

Existen tres sub-metas de los primeros auxilios psicológicos que dan dirección a la actitud de la o el asistente:

1. Proporcionar apoyo.
2. Reducir la mortalidad. Se dirige a la salvación de vidas y la prevención del daño físico durante la crisis.
3. Proporcionar enlace con fuentes de asistencia. Se vincula de modo directo con nuestra definición de la crisis vital como un periodo en el que los suministros y recursos personales se han agotado.

Cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos

1. Realizar un contacto psicológico.
2. Analizar las dimensiones del problema.
3. Sondar posibles soluciones.
4. Asistir a la ejecución de pasos concretos.
5. Dar seguimiento para verificar el progreso.

Crow (1977) identifica el sentimiento de los concomitantes afectivos usuales de la crisis como la ansiedad, ira o depresión (crisis “amarilla, roja y negra” respectivamente). Él describe la tarea del o la asistente como no sólo reconocer estos sentimientos, sino también responder de manera tranquila y controlada, resistir la tendencia de quedar atrapado (ponerse ansioso, enojado o deprimido), ante la intensidad de los sentimientos del paciente.



Terapia multimodal para la crisis

La terapia para la crisis intenta ayudar al paciente a resolver la crisis, y su objetivo es: Translaborar el incidente de crisis de modo que éste se integre de manera funcional en la trama de la vida, dejando a la persona abierta, y no cerrada, para encarar el futuro.

Los cinco subsistemas de la persona: un perfil CASIC:

- Conductual
- Afectiva
- Somática
- Interpersonal
- Cognoscitiva

2.5. Modelo integrado para la prevención de la violencia familiar y sexual. Secretaría de Salud²

Primeros auxilios psicológicos para personas en situación de violencia familiar

Con frecuencia, algunas personas que viven en una situación de violencia necesitan una intervención urgente que les ofrezca primeros auxilios psicológicos. Por primeros auxilios psicológicos se entiende el apoyo de primera mano que se le brinda a una persona en situación de crisis, para mitigar su estado de angustia y que pueda recuperar el control.

Una situación de crisis puede presentarse en los contextos comunitario o institucional, y en diversos momentos del proceso de atención a personas en situación de violencia, por ejemplo:

- Durante la entrevista de detección
- Durante la entrevista a profundidad
- Mientras recibe atención médica

En este sentido, el personal de los Centros Municipales de Atención necesita emplear distintas estrategias para ofrecer de manera oportuna la mejor ayuda posible a las personas afectadas.

Los primeros auxilios psicológicos pueden ser utilizados como ayuda emocional inicial por parte de personas que no cuentan con una formación profesional en el área de la salud mental, pero que se encuentren sensibilizadas y capacitadas para dar intervenciones de primera instancia. La persona que perciba primero la necesidad, en el momento y lugar en que esta surja, puede y debe ejecutarlos. Generalmente, los primeros auxilios psicológicos se realizan en una sola sesión.

Sin embargo, el IEGY considera que los servicios de auxilio psicológico deben de proporcionarse, en la medida de lo posible, por personal especializado. Dado que en los Centros Municipales de Atención se cuenta con personal capacitado (psicólogos/as y abogados/as), se sugiere que sean éstos/as quienes proporcionen en primera instancia los servicios de auxilio psicológico.

Propósito de los primeros auxilios psicológicos

- Ofrecer protección, seguridad y esperanza;
- Reducir el daño y el riesgo de muerte;
- Enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda;
- Ayudar a la persona a recuperar un nivel de funcionamiento equilibrado o potencialmente activo que le permita enfrentar y superar el momento crítico.

Principios básicos

Los primeros auxilios psicológicos se organizan en torno en varios principios básicos:

- **Proteger.** Busca conseguir que los (as) afectados (as) se sientan seguros (as) y protegidos (as). En un evento de crisis las personas están más conscientes de sus propias debilidades y es importante que recobren la seguridad en ellas mismas.
- **Dirigir.** Intenta prevenir o detener el daño físico y evitar la pérdida de vidas durante fases críticas. Las personas pueden llegar a estar inmersas en un estado de confusión que les impida guiarse por sí mismas. Este principio puede manifestarse en situaciones diversas: deshacerse de un arma, iniciar un traslado a un servicio de urgencias, realizar los trámites para ingresar en un refugio, hacer contacto con una persona de confianza para un apoyo sostenido, o conversar con la persona que pasa por una situación de tensión.
- **Conectar.** consiste en proporcionar o establecer el enlace apropiado una vez que se han precisado las necesidades. Busca vincular a la persona con todos los recursos personales, sociales, médicos y legales que estén disponibles y sean útiles, para que pueda empezar a dar pasos concretos hacia la superación de la crisis. Al extender las redes sociales deben considerarse: a) familiares y amigos; b) centros de información y apoyo a las mujeres en situación de violencia; c) organizaciones no gubernamentales en contra de la violencia de género; d) refugios; e) servicios médicos; f) centros de asistencia legal; g) agencia del Ministerio Público o Procuradurías.
- **Tratar.** Consiste principalmente en el manejo de las reacciones de estrés agudo sin descuidar otros posibles comportamientos, como el abuso de drogas, alcohol u otras reacciones.

² En esta sección se presentan las pautas que la Secretaría de Salud plantea para la prevención de la violencia familiar y sexual, las cuales se consideran, en términos generales, adecuadas para su aplicación en los módulos de atención del IEGY.

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

- **Asistir.** Consiste en proporcionar cuidados mediante la realización de una intervención rápida y, en ocasiones, en procurar que la persona permanezca acompañada.

Lineamientos

Los lineamientos consisten en ocho etapas secuenciales que buscan el logro de una intervención integral de carácter psicosocial.

1. Ambiente
2. Contacto
3. Evaluación
4. Restablecimiento emocional
5. Comprensión de la crisis
6. Activar
7. Recuperación del funcionamiento
8. Seguimiento

1. **Ambiente.** El objetivo de esta etapa es que el (la) prestador (a) de servicios, psicólogo (a) y/o abogado(a) establezca contacto con la situación de la persona que ha entrado en crisis. Para ello debe informarse sobre las características particulares de la situación. Esta primera etapa incluye:

- Contextualización
- Evaluación del ambiente
- Selección de la persona que va a atender
- Valoración previa de la afectada.

2. **Contacto.** En segundo lugar, el (la) prestador (a) de servicios debe iniciar el contacto con la persona afectada, considerando varios aspectos:

- Privacidad
- Confidencialidad
- Lenguaje no verbal
- Establecimiento de una relación
- Características de las preguntas iniciales

3. **Evaluación.** Una vez establecido, el prestador (a) de servicios psicológicos o jurídicos debe evaluar varios aspectos:

- Estado de alerta y ubicación
- Identificación de problemas
- Estilo para afrontar
- Recursos personales y apoyos sociales identificados y disponibles.

4. **Restablecimiento emocional.** En esta fase se debe facilitar la comunicación emocional y restablecer un nivel de funcionamiento adaptativo. Para ello el prestador (a) de servicios psicológicos o jurídicos puede:

- Facilitar la expresión emocional a través de preguntas como “¿quiere hablar?”, “¿cómo se siente?”
- Emplear técnicas de desactivación o de activación fisiológica (respiración, relajación, control de la tensión muscular y otros) de acuerdo con el estado y las necesidades de cada caso.
- Promover y facilitar la recuperación de su red social natural.
- Ofrecer disponibilidad y estar accesible en todo momento.
- Evitar hacer promesas que NO se puedan cumplir.

Es importante que las personas de la comunidad conozcan los horarios establecidos de atención psicológica y jurídica. Aunque desafortunadamente no es posible ofrecer una disponibilidad de tiempo completo, según la gravedad del caso, el psicólogo/a o abogado/a podrán evaluar la situación y proceder según consideren conveniente, sin prometer disponibilidad de tiempo completo.

5. **Comprensión de la crisis.** En este momento, el objetivo de (la) prestador (a) de servicios psicológicos o jurídicos, es que la persona afectada comprenda que se encuentra en crisis, sin atribuir significados negativos o

perjudiciales a la misma, sino recalcando el elemento oportunidad y los recursos con los que cuenta una persona. Para ello, se pueden considerar varias alternativas.

- Dar información general acerca de los efectos del estrés cuando una persona está siendo sometida a situaciones de violencia física, psicológica, sexual y/o económica; de su control y modo de afrontar lo hechos; y de las reacciones normales en situaciones excepcionales.
- Dar información específica sobre el suceso actual, tratando de entender qué ha pasado y ubicando el evento dentro de la dinámica del ciclo de la violencia, en los casos en los que esto sea pertinente.
- Promover una narración adaptativa corrigiendo errores, sesgos, falsas atribuciones e ideas irracionales.
- Describir parámetros generales de la atención comunicando a la o el usuario en qué va a consistir la acción que se va a emprender (interrogatorio, consulta, exploración y demás).
- Obtener, previa información, el consentimiento de la usuaria/o para todas las acciones que se van a realizar (formato de consentimiento informado).
- Dar la oportunidad de hacer preguntas y responder a todo lo que la usuaria/o pregunte.

6. **Activar.** El siguiente paso que debe realizar el (la) prestador (a) de servicios es el de identificar recursos y dificultades de la persona afectada para emprender un plan de acción. Para ello, es conveniente;

- Hacer un plan de acción, de acuerdo con la persona afectada.
- Analizar obstáculos para la ejecución del plan.
- Identificar un rango de soluciones alternativas tanto para enfrentar las necesidades inmediatas como para las que puedan surgir después.
- Ayudar a la persona a que dé el primer paso.

Se espera que el (la) prestador (a) asuma una actitud para facilitar y orientar a la persona, incluso en forma directiva para ejecutar algunas acciones concretas, en caso de que sea necesario. Ejemplo: inducir a acudir al médico.

7. **Recuperación del funcionamiento.** Con el fin de que la persona afectada recupere su actividad normal, el (la) prestador (a) de servicios puede:

- Insistir en mensajes de refuerzo.
- Promover el funcionamiento independiente.
- Estudiar y sugerir la posible derivación o traslado.
- Informar en que va a consistir la atención que va a recibir a continuación.
- Asegurar que la información suministrada haya sido comprendida por la usuaria/o.
- Verificar que el estado de crisis haya sido suplantado por la expectativa de la atención que se requiera.
- Los primeros auxilios concluyen cuando el (la) prestador (a) observe en la usuaria señales de calma.

8. **Seguimiento.** Además de la intervención inmediata, conviene plantearse un seguimiento a corto y mediano plazo (aproximadamente un mes) para que la atención recibida tenga continuidad. La charla de seguimiento puede ocurrir frente a frente o por teléfono. Tiene como objetivo obtener retroalimentación que permita saber si se lograron o no los objetivos de los primeros auxilios psicológicos: apoyo, reducción del daño, enlace con servicios de apoyo y funcionamiento equilibrado.

2.6. Violencia de género: Marco conceptual

La información que a continuación se presenta ha sido proporcionada a los psicólogos a través de los cursos de capacitación.

Conceptos básicos

Algunos de los conceptos básicos a definir en relación con el problema de la violencia son los siguientes:

- **Violencia:** es el ejercicio de poder mediante el empleo de la fuerza (física, psicológica, económica o política) e implica la existencia de un “arriba” o un “abajo” reales o simbólicos que adoptan comúnmente la forma de relaciones complementarias: padre-hijo, hombre-mujer, maestro-alumno, patrón-jefe (Corsi, 1994). Para que la conducta violenta sea posible tiene que darse una condición: el desequilibrio de poder entre las partes.
- **Abuso:** es una palabra que hace referencia a la violencia tanto psicológica como física que se comete contra otro. Es abuso cualquier comportamiento encaminado a controlar a otro ser humano mediante el recurso del miedo y la humillación valiéndose de ataques físicos o verbales.
- **Desequilibrio de poder:** El desequilibrio de poder en el que se basa toda relación de abuso no es necesariamente objetivable para un observador externo; sino que a menudo es producto de la relación de significados que solo resulta comprensible los códigos interpersonales. Es suficiente que alguien crea en el poder y la fuerza del otro para que se produzca el desequilibrio de poder, aun cuando desde una perspectiva objetiva, no tenga existencia real (Corsi, 1995).
- **Violencia en la pareja:** al estudiarla es necesario analizar dos variables: *poder* y *género*; ambas categorías aluden a una particular organización jerárquica dentro de la familia.

El estudio de la violencia en la pareja

Para mejor comprender, analizar, diagnosticar y evaluar el problema de la violencia conyugal o de pareja, en nuestra opinión y desde la perspectiva psicológica, debemos tomar en cuenta tanto los factores sociales o contextuales, es decir a la cultura, y la subcultura a la que se pertenece y los valores dominantes en cuanto a género y poder así como los factores intrapsíquicos, psicológicos e internos tales como el desarrollo psicológico del niño y su influencia en su conducta como adulto, así como la vinculación, los modelos y el tipo de apego parentales por citar algunos de los más importantes (M. Rosado, 2000).

Sexismo hostil, benévolo y ambivalente

Para M. Moya y S. Lemus “al igual que ocurre en toda relación de desigualdad de poder, cuando un grupo domina a otro, el primero suele generar una ideología que le facilite la perpetuación de dicha dominación. En el caso de hombres y mujeres, esa ideología es el sexismo”. A continuación se citan literalmente a M. Moya y S. Lemus en referencia a su artículo “Puño de hierro en guante de terciopelo”:

La visión que ha predominado tradicionalmente en el estudio del sexismo es la del prejuicio como una *aversión* o antipatía (Allport, 1954). Sin embargo, tanto las recientes teorías como el trabajo empírico cuestionan este supuesto básico. Las formulaciones tradicionales sobre sexismo lo concebían como una actitud negativa hacia las mujeres, según la cual eran consideradas como inferiores; dentro de esta ideología, cierto grado de hostilidad hacia las mujeres aparece como justificable, especialmente cuando ellas desafían el estatus de los varones (por ejemplo, ocupando puestos de dirección, defendiendo ideas feministas) o ridiculizan su supuesta superioridad (por ejemplo, aprovechándose de la dependencia sexual del varón para reírse de él). Así, el *sexismo hostil* se define como una actitud de prejuicio o conducta discriminatoria basada en la supuesta inferioridad o diferencia de las mujeres como grupo (Cameron, 1977, en Expósito y Moya).

Sin embargo, aproximaciones recientes han mostrado que dentro de la ideología de género también hay un componente denominado *sexismo benévolo*, definido como un “conjunto de actitudes interrelacionadas hacia las mujeres que son sexistas en cuanto que las considera de forma estereotipada y limitadas a ciertos roles, pero que tiene un tono afectivo positivo (para el perceptor) y tiende a suscitar en éste conductas típicamente categorizadas como prosociales (e.g., ayuda) o de búsqueda de intimidad (e.g., revelación de uno mismo)” (Glick y Fiske, 1996). En definitiva, según la teoría del *sexismo ambivalente* propuesta por estos autores, en las creencias sexistas benévolas subyace una intención positiva (desde la perspectiva de la persona sexista), y las mujeres son concebidas como merecedoras de cariño, respeto y protección, pero siempre que se limiten a ciertos roles tradicionales femeninos (como esposas y madres). El sexismo benévolo puede incluso resultar más perjudicial para las propias mujeres que el hostil, dado que aparece encubierto bajo buenas intenciones siendo, por tanto, más difícil de reconocer (y de luchar contra él). Al final de este capítulo se incluye la versión

española del ASI (Ambivalent Sexism Inventory) (Expósito, Moya y Glick, 1998), indicando los ítems que miden sexismo hostil y los que miden el benévolo.

Violencia de género y conceptos psicosociales

Para Moya Morales (1985) el término género tiene un carácter sociocultural y designa un esquema utilizado para la categorización social de los individuos que se utiliza para referirse a las consecuencias y percepciones realizadas a partir de las diferencias biológicas. En psicología social tres han sido los conceptos relacionados con el género, más desarrollados: *estereotipos, ideología e identidad* (F. Expósito y M. Moya).

Tipos y modalidades de violencia

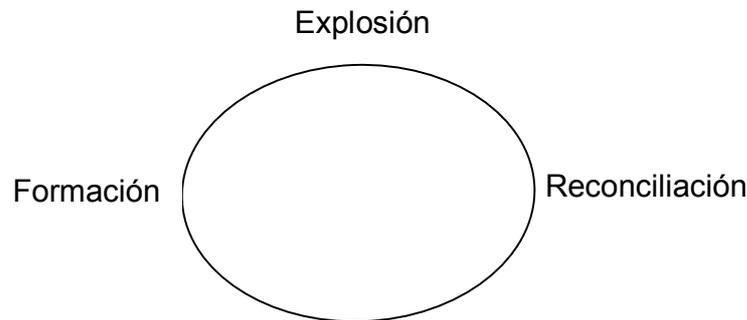
Las modalidades de la violencia conyugal o de pareja son:

- Violencia o abuso físico. golpes, heridas con armas u otros objetos, quemadas, etc.
- Violencia o abuso psicológico. negligencia, abandono, aislamiento social, abuso emocional, intimidación, amenazas, utilización a los hijos para hacer sentir culpable a la mujer como madre, autoritarismo masculino (machismo), descalificación como madre, esposa, amante, etc...
- Violencia o abuso sexual. obligar a la mujer a tener relaciones sexuales contra su voluntad utilizando la fuerza física para someterla, atacar físicamente sus órganos sexuales, obligarla a prácticas sexuales que ella rechaza, etc.
- Violencia o abuso económico. obligarla a pedir dinero, quitarle su dinero, decirle cómo va a utilizarlo, limitarla económicamente, etc.
- Abuso emocional. Estos dos últimos tipos de abuso (económico y social) pueden también considerarse modalidades de abuso psicológico o emocional. En cuanto al abuso emocional es importante señalar lo siguiente: No necesariamente el abuso emocional va acompañado de abuso físico; sin embargo el maltrato emocional y el físico están íntimamente relacionados: ambos se basan en la necesidad de controlar y dominar. Por otra parte el abuso físico siempre va acompañado de abuso emocional. Es necesario enfatizar la importancia del abuso emocional o psicológico ya que este es mucho más difícil de entenderse como tal, dada su subjetividad, y sin embargo sus efectos son devastadores en la psique de la mujer que lo sufre y está mucho más difundido que el abuso físico. Muchos maltratadores no llegan nunca a la violencia física y sin embargo socavan la autoestima de la mujer y le producen un daño psicológico, muchas veces peor que los golpes. Por otra parte debido a la subjetividad de este tipo de violencia el mecanismo de negación se exagera, lo que da lugar a que sea mucho más difícil salir del círculo de abuso (Rosado M, 2005). Para Dutton (1997) estrategia del maltrato emocional es atacar el apoyo social de la pareja aislándola de amigos y familiares; también incluye atacar la conexión de ésta con su identidad pasada y por último con la identidad actual de la misma. Para este autor es una brillante ejecución de técnicas de lavado de cerebro, idénticas a las que se utilizaba la inquisición y a la que se usaron durante la guerra de Corea.

Características de la violencia conyugal y de la relación de abuso.

Una de las características clave de la violencia conyugal es que ésta se da cíclicamente, en fases progresivas, dentro de un círculo vicioso. En 1979, la Psicóloga Leonore Walker, en su libro "la mujer golpeada" describió el proceso cíclico de acumulación de tensión y descarga violenta al que llamó el ciclo del maltrato, llamado también el círculo de la violencia, que consta de 3 fases o etapas:

- La formación. Agresión psicológica en escalada: ridiculizar, ignorar, descalificar, empujar, etc. El *sí-mismo* frágil del abusador es percibido en peligro.
- La explosión. Liberación de la tensión del victimario mediante agresión emocional, física, sexual o económica.
- La reconciliación. "Luna de miel", promesas de no volver a cometer actos violentos, el victimario pide una nueva oportunidad



Este ciclo de violencia puede darse desde una vez al año hasta varias veces al día en los casos más severos.

La vivencia de la mujer

Las características y los fenómenos comunes a la vivencia femenina que sufre de violencia o abuso por su pareja son las siguientes:

1. Indefensión aprendida
2. Disociación
3. Estrés postraumático
4. Colapso emocional
5. Depresión
6. Aislamiento
7. Síndrome de estocolmo
8. Codependencia

Tipos de abusadores/maltratadores

Las investigaciones de Saunders (1978), nos llevan a identificar 3 tipos de abusadores/golpeadores: Los psicopáticos, los hipercontrolados y los cíclicos.

Objetivo de la agresión

La agresión no debe verse como un acto aislado sino como el producto de toda una personalidad. El propósito, el objetivo de la agresividad/violencia/abuso contra la mujer es justamente la de *preservar esa personalidad*, ya que el ejercicio de la violencia llena una *función necesaria: el agresor se vale de ella para preservar su identidad, para autodefinirse y autoafirmarse.*

Causas de la Violencia de Género

A continuación citaremos, de manera sucinta, las más conocidas:

- Teoría del daño cerebral.
- El Mandato genético.
- La tiranía masculina.
- La teoría del aprendizaje social.
- Las teorías Intrapsíquicas.

El desarrollo psicológico del niño y su influencia en la psicología del maltratador

La influencia parental - la vinculación, el modelaje y el apego.

Counselling: Instrumento fundamental en la relación de ayuda de corta duración, de carácter clínico y comunitario

El counselling es un instrumento o herramienta indispensable en toda estrategia general basado en cómo informar, educar y comunicar. Se maneja el término en inglés, ya que la idea de “decir a alguien lo que tiene que hacer” se aleja del concepto que se pretende transmitir.

La diferencia fundamental entre counselling y consejo reside en la posición que toma el asesor frente a la persona que solicita su ayuda. Consejo refiere a hacer algo con alguien y counselling se refiere a hacer algo CON alguien. El counselling expresa que “el individuo tiene dentro de sí mismo recursos suficientes como para cambiar el curso de su vida, y estos recursos pueden ser movilizados suponiendo que existe el clima adecuado” (Rogers, 1973).

La diferencia del counselling con la psicoterapia radica en que la psicoterapia se sitúa en un encuadre totalmente terapéutico. Se centra en los problemas y/o preocupaciones que tiene la persona para adaptarse al medio. Muchos autores aseveran que es una línea muy delgada la que los divide, por lo que perciben al proceso como un continuo en donde es posible que se den ambos fenómenos.

El counselling consiste en aportar nuestros conocimientos con el fin de conseguir que la persona llegue a estar en condiciones de poder decidir que va a hacer, poniéndole en situación de que pueda ejercer su derecho a la salud. No se trata de ponernos en su lugar y decidir por él, sino, que pueda elegir por sí mismo (Torres, 1995).

El counselling se considera:

- Un proceso interactivo que se da en una relación de ayuda cuando una persona se encuentra desorientada o desbordada por una situación difícil o estresante.
- Una relación de ayuda basada en la interacción. El profesional intenta crear un clima e iniciar un diálogo con el sujeto que suscite en él procesos de autoayuda.

En definitiva, el counselling es el arte de hacer reflexionar a una persona, por medio de preguntas, de modo que pueda llegar a tomas de decisión que considere adecuadas para él o ella y para su salud.

De acuerdo con Bimblea (1995), los protagonistas de este proceso son a) el profesional, que facilita conocimientos, alternativas, herramientas, técnicas, entrenamiento; y b) el usuario, conduciendo su propio proceso, sus cambios de comportamiento y el logro de su salud. (Bimblea, 1995).

Existen varias escuelas (sistémica, psicoanalítica, conductual) a las que el profesional podrá adherirse y se reflejará en el modo de concebir y dirigir el proceso.

Entre las posibles aplicaciones del counselling se pueden mencionar las siguientes:

- Prevención primaria: mediante una actuación al inicio de los problemas se previenen posibles trastornos o déficit.
- Intervención: se trata de potenciar un modo de ajuste a la situación, para poder aceptar y utilizar de forma positiva su situación y sufrimiento.

Por lo tanto, se puede decir que el counselling es una intervención psicosocial que incluye:

1. Suministro de información.
2. Apoyo emocional, social y psicológico.
3. Expresión y discusión de sentimientos.
4. Mantenimiento o reestablecimiento de apoyo social.
5. Evaluación del impacto socio-familiar.
6. Manejo de problemas y preocupaciones.
7. Búsqueda de alternativas afrontativas al menor costo emocional.
8. Actitud de responsabilidad por parte del profesional.

El counselling se fundamenta en los siguientes principios: a) beneficencia no paternalista; b) autodeterminación; c) integración; d) equidad.

La guía de una sesión típica de counselling incluye:

1. Clasificar:
 - Estadío evolutivo personal
 - Situación problema
 - Situación en relación con la familia
2. Establecer el objetivo de la entrevista.
 - Motivo de consulta
 - Tiempo disponible



- Razón por la que acude
- Posibles fuentes de apoyo personal

Es posible identificar 3 fases en el proceso de counselling:

1. Exploración.
2. Nueva comprensión.
3. Acción.

Existen asimismo, 3 errores que es importante evitar durante el proceso de counselling:

- Dirigir y encauzar. Controlar en vez de permitir y estimular los sentimientos y necesidades.
- Juzgar y valorar. Afirmaciones en las que se demuestre que no cubre las metas del terapeuta.
Moralizar, predicar o mostrarse. Decir cómo comportarse o conducir la vida de la persona.



MODELO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO POLÍTICAS GENERALES DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Definición

Los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género prestan de un servicio de asesoría Jurídica y/o Psicológica que es otorgada por un abogado o psicólogo a la ciudadanía que ha sufrido algún tipo de violencia de género o discriminación, de manera directa.

Políticas generales

- I. Proporcionar un servicio profesional y de calidad en la atención brindada a la ciudadanía de manera gratuita.
- II. Brindar atención bajo un enfoque interdisciplinario, a través del trabajo coordinado entre psicólogo y abogado.
- III. Canalizar a la ciudadanía los servicios e Instituciones más pertinentes en busca del bienestar de las mismas, en caso de que esta así lo requiera.
- IV. Proporcionar atención sin distinción (sexo, edad, origen étnico, orientación sexual, religión), de manera personalizada, cálida e imparcial.
- V. Otorgar respeto irrestricto a la persona humana.
- VI. Proporcionar información veraz, que sea de utilidad para el que lo solicita.
- VII. Procurar mejorar continuamente el servicio y la atención que se brinda a la comunidad, vigilando en todo momento por el bienestar del usuario (a) y de la propio Instituto.
- VIII. Promover la perspectiva de equidad de género en la comunidad, a través de la capacitación y sensibilización.



CENTROS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO DEL IEGY MODELO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Para la inserción en la comunidad de un Modelo de Atención a la Violencia de Género, se sugiere llevarla a cabo en 3 fases:

1. Intervención socioeducativa.
2. Diagnóstico comunitario.
3. Intervención/Atención psicológica.

Fase 1. Intervención socioeducativa.

En esta fase se sugiere iniciar el trabajo del módulo desde la perspectiva socio-educativa, proporcionando a la comunidad información acerca del fenómeno o problemática social que se requiere abordar, en éste caso la violencia de género.

Para el cumplimiento de este importante rubro se considera necesario la cercana vinculación con el departamento de capacitación del Instituto, con el objetivo trabajar de manera coordinada de actividades relacionadas con la intervención socioeducativa así como para actuar dentro de los establecido con las funciones de cada departamento.

Para la fase de intervención socioeducativa, la información puede ser proporcionada por medio de pláticas a grupos pequeños (talleres de un máximo 30 personas), carteles, folletos, cursos, etc. Resulta importante recordar que al proporcionar información radicalizada y contraria a los usos y costumbres la comunidad, esta podría rechazarla. Por tanto, es fundamental tener especial cuidado en no constituirse en un elemento disruptivo dentro de la comunidad y en adaptarse a la subcultura de la misma (lenguaje y modos de expresión, usos y costumbres, etc.).

Esta fase concierne a la intervención primaria encaminada a la prevención y a la intervención secundaria para aquellos casos en los cuales la persona ya esté viviendo el abuso y la violencia por parte de su pareja. Cabe aclarar que a través de la fase de intervención socioeducativa es la de establecer contacto con las posibles usuarios del servicio ya que a través de esta las platicas también se establece un vínculo más cercano, generador de confianza, con el Instituto para la equidad de Género de Yucatán y sus servicios.

La intervención socioeducativa es el primer paso sugerido ya que, cumple adicionalmente con los siguientes objetivos:

- 1.1. Sensibiliza a la comunidad sobre el fenómeno de la violencia de género y las funciones del módulo.
- 1.2. Implica la intervención primaria (preventiva) y secundaria.
- 1.3. Posibilita la adecuada inserción a la comunidad, permitiendo adentrarse en la cultura y subcultura del medio.
- 1.4. Contempla el afianzar las redes de apoyo social para llevar a cabo la atención secundaria y terciaria (intervención). Los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género, constituyen un importante recurso en las comunidades para la atención integral de los problemas relacionados con la violencia de género.
- 1.5. Incluye el establecimiento de los lugares óptimos para canalizar a los (las) usuarios tomando en cuenta los recursos y la ubicación de la comunidad.
- 1.6. Permite iniciar el diagnóstico comunitario (Fase 2).
- 1.7. Establece las medidas de seguridad tanto para el personal del módulo como para las (os) usuarias (os).

Con el objetivo de alcanzar uniformidad en los procesos de sensibilización por medio de talleres, las cartas descriptivas serán proporcionadas en un principio por el departamento de Fomento a la Equidad, a través de la Coordinación de los Centros de Atención a la Violencia de Género.

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Sin embargo, el personal de los Centros deberá estar plenamente capacitado para realizar, en algún momento, las siguientes acciones: a) diagnóstico comunitario, b) diseño de talleres para grupos pequeños, c) diseño de pláticas de sensibilización para grupos grandes, d) breves cursos sobre los temas relevantes para la comunidad, de acuerdo con la perspectiva y visión del IEGY.

Aunque el IEGY, a través del área de Comunicación Social, proporcionará material como carteles y folletos, entre otros, para realizar la difusión de los Centros (para proporcionar información); el personal también deberá contar con los conocimientos y habilidades necesarios para elaborar material de este tipo, y deberá ser capaz de adecuarlo a las diferentes necesidades de la comunidad así como a la cultura de la misma. En este sentido, se sugiere utilizar viñetas, palabras en maya, modismos locales, etc. para favorecer la comprensión de los temas. Las temáticas que se abordarán en los folletos y/o carteles deberán estar vinculadas con la problemática de la violencia de género o bien, con la sensibilización respecto a la perspectiva de género.

Cabe señalar que toda la información transmitida por medio de la intervención socioeducativa deberá ir de acuerdo con la perspectiva del IEGY y estar basada en conocimientos científicos provenientes de fuentes confiables.

Fase 2. Diagnóstico comunitario.

Implica la detección de las necesidades de la comunidad. Su objetivo es identificar:

2.1. Casos más frecuentes en la comunidad. Se sugiere identificar los casos más frecuentes de violencia de género que se han dado en la comunidad y conocer la respuesta social (comunitaria), a dichos casos. Este sondeo puede realizarse levantando un censo, o bien, un muestreo sobre los casos más frecuentes comentados por las personas que asistan a los cursos o talleres, y/o a la atención individual.

2.2. Usos y costumbres de la comunidad respecto a la violencia de género. Resulta importante la determinación de usos y costumbres de la comunidad, respecto a la violencia de género, dado que cada municipio cuenta con condiciones históricas y culturales particulares en torno a este fenómeno. Esta información podrá ser recabada a través de observación directa en las actividades de sensibilización y/o atención individual, o mediante entrevistas con las personas que conforman la comunidad.

2.3. Recursos sociales para enfrentar el fenómeno de la violencia de género.

2.4. Recursos personales para enfrentar el fenómeno de la violencia de género.

Se sugiere emplear el Formato Único de Atención, así como la “Guía para el Diagnóstico de la Violencia de Género”, para obtener información relevante que permita identificar los recursos sociales y personales de los y las solicitantes del servicio, con el fin de incluir dicha información en el proceso de orientación.

Fase 3. Fase de intervención.

Para la fase de intervención, resulta importante que tanto los psicólogos y los abogados, consideren que las personas que acuden a los Centros Municipales de Atención a la Violencia de Género, posiblemente han sido víctimas de algún tipo de delito y por lo tanto es indispensable brindar servicios que respeten los derechos de la víctima y satisfagan todo tipo de necesidades relacionadas con la solución del problema. Lo anterior con el objetivo de minimizar la sobrevictimización.

3.1 Pasos a seguir en el proceso de intervención (atención jurídica/psicológica).

3.1.1. Identificar el motivo por cual la persona acude al módulo.

3.1.2. Distinguir la situación planteada por la persona, a fin de determinar si se encuentra en situación de crisis (si requiere primeros auxilios psicológicos). De ser así, se deben seguir los lineamientos de atención en casos de urgencia presentados en este documento. Para la atención en crisis el orientador también puede basarse en los Modelos de Intervención en Crisis y Urgencia de Bellak o en el Enfoque Multimodal de Slaikeu, basado en Lazarus (Enfoque Integrativo).

3.1.3. Determinar si la persona requiere orientación jurídica y/o psicológica (counselling), para proceder mediante la intervención más adecuada. En los casos en los que el/la solicitante del servicio haya vivido algún tipo de violencia o discriminación se recomienda brindar el servicio integral proporcionando los dos tipos de atención (jurídica y psicológica). Por lo tanto, se deberán ofrecer ambos servicios, respetando en todo momento la decisión de la persona.

3.1.4. En caso de requerir orientación psicológica, se utilizará el modelo de “counselling”. Se recomienda iniciar dicho proceso proporcionando a el/la solicitante la información pertinente acerca de las funciones del módulo y del personal del IEGY, para lo cual se firmará el Consentimiento Informado (ver anexo 3) y el Contrato terapéutico (ver anexo 4). Es fundamental aclarar que no se proporciona psicoterapia, sino, orientación y canalización; con el objetivo de proporcionar información completa y realista acerca del proceso de acompañamiento psicológico que se efectuará. La manera de proceder en las intervenciones deberá estar basada en la capacitación proporcionada y en el material de apoyo que se proporciona en este documento. El número máximo de sesiones será de 8, no existiendo un mínimo, puesto que esto dependerá de la problemática.

En los casos en los cuales la persona se encuentre viviendo en la actualidad algún tipo de violencia se recomienda iniciar el proceso de atención con una historia clínica basada en la “Guía para el Diagnóstico de la Violencia de Género” (Ver Anexo 5), puesto que ésta permitirá tener una visión amplia del problema así como los recursos presentes en el situación.

3.1.5. En los casos que así lo requieran (p. e. violación reciente) se deberá proceder a realizar una canalización (de preferencia acompañamiento) al Centro de salud existente en la comunidad, institución especializada en la problemática que se presenta o bien a la instancia jurídica pertinente. Al percibir que la persona requiere canalización es necesario tomar en consideración los institutos y organizaciones mencionados en la lista proporcionada por el IEGY. Asimismo, para la canalización, se sugiere reforzar las redes de apoyo interinstitucional establecidas por el IEGY, con visitas a dichos centros. Para dichas visitas se recomienda tener el cuidado y el respeto prudente, no invadiendo los campos de acción, ni asumiendo responsabilidades que no corresponda a las funciones del módulo y del personal del IEGY. La actitud recomendable es la de un respetuoso y humanitario interés en el seguimiento de los casos. Por lo tanto es importante conocer los lineamientos y políticas de atención de las instituciones a las cuales es factible canalizar a las/los usuarios, así como los lineamientos del IEGY al respecto.

3.2. Llenado de formatos empleados en la fase de intervención.

3.2.1. Formato de intervención en crisis. Se sugiere llenar este formato para hacer constar las acciones realizadas por el psicólogo(a) o abogado(a) para el manejo de la crisis presentada por el usuario(a). A través de este formato también se hace constar el estado en el se encuentra el solicitante, la evaluación del riesgo de la presente situación, así como las acciones pertinentes a realizar a través de la canalización (anexo 1).

3.2.2. Formato único de atención. Se sugiere llenar este formato en la primera entrevista que se tenga con la persona, a excepción en los casos en los se encuentre en una crisis. Es prioritario el reestablecimiento de la persona para posteriormente proceder al llenado de este formato (anexo 2).

3.2.3. Consentimiento informado. Se sugiere llenar este formato antes de iniciar cualquier tipo de intervención (asesoría psicológica o jurídica). Es indispensable la firma de ambas partes para que el consentimiento informado tenga validez. En caso de que la persona no sepa escribir, solicitar su huella digital (anexo 3). El consentimiento informado procura proteger al usuario de cualquier situación que ponga en riesgo su integridad física y psicológica.

3.2.4. Contrato terapéutico. Este formato se aplicara únicamente por el psicólogo/a, puesto que en el mismo se especifican las condiciones del proceso terapéutico (anexo 4).

3.2.5. Formato de “Guía para el Diagnóstico de la Violencia de Género” (Anexo 5). Este formato se aplica únicamente por el psicólogo/a en los casos donde la problemática manifiesta esté relacionada con violencia de género. Esta guía es equivalente a una historia clínica que orienta la entrevista.

3.2.6. Formato de seguimiento. Deberá llenarse al finalizar cada sesión con la información referente a los procedimientos llevados a cabo durante las sesiones de asesoría jurídica y/o psicológica. De esta manera se podrá llevar un adecuado seguimiento de las acciones realizadas durante el proceso de intervención tanto del psicólogo/a como del abogado/a (anexo 8). Por tal motivo si el solicitante recibe tanto atención jurídica como psicológica el psicólogo y el abogado podrán utilizar el mismo formato de seguimiento. Procurando en todo momento respetar la confidencialidad de cada caso.

3.2.7. Formato de canalización. El llenado correcto de este formato es indispensable para avalar su validez, puesto que de esta manera se hace constar que el solicitante ha recibido la información pertinente y ha sido canalizado (a) a la institución que proporcione servicios adecuados para la resolución de su problema (en los casos que así lo requieran), con firma de ambas partes (usuario/a y personal que atiende) (anexo 6).

3.2.8. Formato de atención ciudadana. Se sugiere aplicarlo al finalizar el proceso de atención, en la última entrevista que el abogado/a o psicólogo/a sostenga con el/la solicitante, esto con el fin de evaluar la atención brindada a lo largo de todo el proceso (anexo 7).

Resulta importante tomar en cuenta que es necesario ser sensible a las diferentes circunstancias que se presentan, pues en los casos en los que la persona presente una crisis debe darse prioridad a la atención de la misma, antes que al llenado de los formatos, por lo que se recomienda llenarlos una vez que se percibe un estado de tranquilidad en la persona.

Así mismo es importante mencionar que no es necesario llenar todos los formatos en presencia del solicitante. La Guía para el Diagnóstico de la Violencia de Género, el Formato de Intervención en Crisis y el Formato de seguimiento, son importantes herramientas de trabajo para el psicólogo clínico que brinda acompañamiento psicológico en los Centros de Atención a la Violencia de Género, puesto que permiten tener una perspectiva amplia acerca de la problemática y las acciones a realizar en cada situación particular.

3.3. Atención Médica de Urgencia

3.3.1. En caso de tener conocimiento de algún caso en donde se requiera atención médica de urgencia, será indispensable acudir en *primera instancia* al servicio médico, para posteriormente ofrecer consejo psicológico y asesoría legal; puesto que en los Centros de Atención a la Violencia de Género, no se cuenta algún especialista médico que pueda dar atención médica. Es indispensable en todo momento tomar dediciones en beneficio de la vida y salud de los solicitantes.

3.3.2. En caso de que el solicitante, con alguna lesión, por propia voluntad acuda en primera instancia al Centro de Atención a la Violencia de Género. El abogado/a y/o psicóloga/o canalizará al servicio médico a la víctima de violencia de género (o realizará el acompañamiento cuando el caso así lo requiera), para proporcionar de manera inmediata, oportuna y eficiente la atención médica a las víctimas afectadas en su salud física.

Para la interposición de denuncia y fines legales, es importante obtener un documento que valide lesiones ante autoridades.

3.4. Responsabilidad compartida.

Compartir la responsabilidad de la atención del módulo en cuanto a los siguientes aspectos:

3.4.1. La orientación y la canalización sugerida a las/los usuarios; compartiendo esto con las autoridades de la comunidad (presidente municipal, comisario ejidal, juez de paz, etc.) así como con las personas con

autoridad social y moral dentro de la misma. El compartir la responsabilidad no implica romper el anonimato si éste es el deseo expreso de la usuaria/usuario del servicio.

3.4.2. Cumplir lo anterior con el apoyo de una comisión tripartita -como mínimo- que incluya al personal del módulo del IEGY, a la autoridad civil y la autoridad (persona) moral, social de la comunidad o bien la autoridad legal.

3.4.3. Afianzar las redes de apoyo social así como las instancias o instituciones donde canalizar los casos, compartiendo la responsabilidad de la atención.

3.4.4. A fin de cumplir con el objetivo de compartir la responsabilidad de la atención brindada por el módulo, se sugiere la firma de convenios y la firma del consentimiento informado con las comisiones tripartitas, para cada evento atendido.

3.4.5 A fin de contribuir con la impartición de justicia del Estado, así como lo para cumplir con el rubro de responsabilidad compartida, se considera pertinente trabajar en colaboración con las agencias de ministerio público cercanas a las comunidad o en su caso con la Procuraduría General de Justicia, para la interposición de denuncia.

3.5. Capacitación y asesoría continua.

3.5.1. Proporcionar una capacitación y asesoría continúa al orientador sobre los temas: violencia de género, violencia familiar, intervención socio-comunitaria, intervención socio- educativa, intervención en crisis, counselling y cultura y subcultura de las comunidades del Estado de Yucatán.

3.5.2. Fomentar la variedad de funciones del orientador para promover su salud mental. Las actividades realizadas tanto por los psicólogos como por los abogados incluirá la impartición de talleres, actividades de difusión y atención psicológica y/o jurídica.

3.6. Supervisión Clínica

3.6.1. Establecer un sistema de SUPERVISIÓN CLÍNICA sobre el counselling y la intervención en crisis, con una frecuencia mínima de una vez a la semana. Dicha supervisión deberá llevarse al cabo por una psicóloga clínica, en estrecha colaboración con la autoridad correspondiente del IEGY. La supervisión debe cumplir con dos objetivos: asesorar a la/el orientador sobre los casos atendidos y, a su vez, darle soporte emocional en cuanto a su trabajo en la comunidad.



ACTIVIDADES A REALIZAR
COORDINADOR (A)
ABOGADOS (AS)
PSICÓLOGOS (AS)
TRABAJADORA SOCIAL
REPRESENTANTES MUNICIPALES

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

4.1. ACTIVIDADES DEL COORDINADOR/A DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y UNIDAD DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Actividad	Objetivo	Meta		Plazo	
		Unidad de medida	Cantidad	Inicio	Termino
Realizar un cronograma de las acciones a realizarse en los centros de atención y unidades de prevención de la violencia de género en el período de implementación	Dar seguimiento a las actividades que se tiene programadas en los centros de atención y unidades de prevención de la violencia de género en el período de implementación	Reportes			
Tomar el curso de capacitación en el modelo de atención y prevención de la violencia de género.	Capacitarse en el modelo de atención psicológico y jurídico	Constancia de participación			
Mantener comunicación con la persona que impartirá el curso en el modelo de atención y prevención de la violencia de género para la evaluación y seguimiento de la implementación del modelo.	Llevar a cabo un programa de monitoreo, seguimiento y evaluación.	Programa			
Registrar en formatos oficiales el avance de metas de los centros de atención y unidades de prevención de la violencia de género	Proporcionar a la persona encargada de la planeación del IEGY un reporte mensual del avance de las metas.	Informe cualitativo y cuantitativo			
Anotar y supervisar las actividades mensuales programadas por los/as psicólogos/as, abogados/as, y representantes de municipales de los centros de atención a la violencia de género.	Recopilar la documentación comprobatoria de las actividades llevadas a cabo por el personal de los centros de atención.	Registro fotográfico, evaluaciones, lista de asistencia de pláticas, talleres, eventos, etc.			
Anotar y supervisar las actividades mensuales programadas por las auxiliares de las unidades de prevención a la violencia de género	Recopilar la documentación comprobatoria de las actividades llevadas a cabo por el personal de las unidades de prevención de la violencia de género.	Registro fotográfico, evaluaciones, lista de asistencia de pláticas, talleres, eventos, etc.			
Verificar el llenado y captura de los formatos de atención empleados durante el proceso de atención.	Obtener reportes de los casos atendidos.	Reportes.			
Realizar un informe de la evaluación del servicio de los Centros de Atención a la Violencia de Género	Verificar la calidad del servicio prestado por los Centros de Atención a la Violencia de Género	Informe.			
Informar al IEGY de las canalizaciones realizadas a servicios especializados llevado a cabo por el/la psicólogo/a del centro de atención a la violencia de género y/o discriminación.	Obtener información con respecto al tipo de canalizaciones y las acciones que se han llevado a cabo para la resolución de los casos.	Informe.			
Realizar un informe de los casos a las cuales se les están brindando seguimiento ante el ministerio público o en la instancia correspondiente según el caso.	Informar al IEGY de la interacción del abogado con personas que han sufrido violencia de género en su proceso ante ministerio público o a la instancia a la que le corresponda según el caso.	Informe.			
Apoyar a los/as psicólogos/as y abogados/as en la coordinación con el ayuntamiento municipal, instancias educativas, de salud, de justicia, el DIF estatal y el DIF municipal.	Alentar las relaciones interinstitucionales para lograr un híbrido de participación con el DIF estatal, DIF municipal, instituciones de gobierno, Instituciones municipales y sociedad civil.	Convenios de colaboración en los casos en donde sea posible.			
Llevar a cabo reuniones de retroalimentación con el personal de los Centros de Atención y Unidades de Prevención de la violencia de género.	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como implementar cambios y mejoras en los procedimientos de trabajo.	Minutas de reuniones			
Llevar a cabo reuniones de retroalimentación con la persona designada por el IEGY	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos.	Minutas de reuniones			
Elaborar un informe de actividades.	Dar seguimiento al cronograma de las acciones a realizar por los Centros de Atención y Unidades de Prevención de la Violencia de Género en el período de implementación.	Informe cualitativo y cuantitativo			

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



4.2. ACTIVIDADES DE LAS Y LOS ABOGADOS QUE BRINDAN ATENCIÓN EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Actividad	Objetivo	Meta		Plazo	
		Unidad de medida	Cantidad	Inicio	Termino
Tomar el curso de capacitación en el Modelo de Atención de la Violencia de Género	Capacitarse en el marco jurídico y normativo de la atención de la violencia	Constancia de participación			
Llevar a cabo pláticas sobre prevención y atención a la violencia de género	Lograr sensibilizar a hombres y mujeres en cuanto a la problemática de la violencia de género para evitar que esta problemática les afecte en su vida cotidiana.	Lista de asistencia, evaluaciones y registro fotográfico.			
Distribuir materiales didácticos para la asimilación de los contenidos de la capacitación	Proporcionar información de los contenidos de los materiales de cursos	Registro fotográfico.			
Coordinarse con el ayuntamiento municipal, instancias educativas, de salud, justicia, el DIF estatal y el DIF municipal.	Lograr un híbrido de participación con el DIF estatal, DIF municipal, instituciones de gobierno y sociedad civil.	N/a.			
Impulsar la difusión de contenidos de sensibilización para la prevención de la violencia de género.	Ofrecer a la comunidad información continua sobre la problemática.	Registro fotográfico.			
Brindar atención en crisis en los casos que se requiera.	Facilitar el reestablecimiento de la persona que se encuentra en crisis.	N/a.			
Llenar el formato de Intervención en crisis.	Hacer constar las acciones realizadas así como la situación actual del solicitante	Formato de Intervención en crisis			
Dar la asesoría legal a las personas que han sufrido algún tipo de violencia de género o discriminación.	Brindar a las víctimas de violencia de género asesoría sobre sus derechos y alternativas legales.	Formato Único de atención.			
Llenar para cada caso el formato único de atención	Obtener los datos generales del (la solicitante) así como reunir información acerca del primero contacto y acciones llevadas a cabo durante el mismo.	Formato Único de Atención			
Llenar para cada caso el consentimiento informado	Garantizar a las personas que acuden al Centro la confidencialidad a excepción de los casos en donde peligre la vida. Así como obtener autorización del (la) solicitante para hacer uso de la información con fines de investigación.	Consentimiento informado con firmas del (la) solicitante y del psicólogo y del abogado.			
Llenar el formato de canalización y realizar canalización a instancias correspondientes.	Canalizar efectivamente a la instancia correspondiente	Formato de canalización			
Llenar el formato de atención ciudadana el día de recepción y finalización del caso.	Evaluar la satisfacción general del solicitante con el servicio con la primera visita y en la última visita	Formato de atención ciudadana			
Llenar el formato de seguimiento	Llevar a cabo el seguimiento de los casos	Formato de seguimiento			
Integrar expedientes de casos (junto con el psicólogo)	Reunir documentos e información referente a cada caso (Formato Único de Atención, Consentimiento Informado, Formato de seguimiento, formato de atención Ciudadana.)	Expediente			
Realización de relatorías diarias	Dar a conocer a la coordinadora las actividades realizadas diariamente.	Relataría			
Brindar asesoría legal. Interactuar con la víctima en su proceso ante ministerio público o con la instancia a la que le corresponda según el caso.	Apoyar a las víctimas de violencia de género y/o discriminación en el proceso ante ministerio público o con instancias pertinentes según sea el caso.	Informe basado en datos cuantitativos y cualitativos de los casos atendidos durante el mes.			
Participar en mesas redondas, conferencias, talleres, programas de radio y televisión.	Sensibilizar y concientizar a la población en general sobre la problemática de la violencia de género.	Registro fotográfico.			
Organizar eventos en los cuales se difundan la ley de igualdad de oportunidades y la ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia	Promover la participación de hombres y mujeres en espacios donde se den a conocer los derechos y alternativas legales en la problemática de la violencia de género	Registro fotográfico y listas de asistencia.			
Elaborar el informe de actividades mensual y entregárselo al coordinador de los Centros de Atención a la Violencia de Género	Dar a conocer las acciones realizadas así como las actividades programadas por el área de asesoría legal	Informe cualitativo y cuantitativo.			

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



Mantener comunicación constante con el coordinador/a de los centros de atención a la violencia de género	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos	Minutas de reuniones.			
mantener comunicación con el IEGY	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos	N/a			
Elaborar en coordinación con la psicóloga/o un periódico mural para proporcionar información sobre la violencia de género dando a conocer las causas, efectos, estadísticas de la problemática al público en general.	Prevenir la violencia de género difundiendo a la población información relevante sobre esta problemática	Registro fotográfico			

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

4.3. ACTIVIDADES DE LAS Y LOS PSICÓLOGOS DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Actividad	Objetivo	Meta		Plazo	
		Unidad de medida	Cantidad	Inicio	Termino
Tomar el curso de capacitación en el modelo de atención y prevención de la violencia de género	Capacitarse en el modelo de atención psicológica (Counselling)	Constancia de participación			
Llevar a cabo pláticas sobre prevención y atención a la violencia de género	Lograr sensibilizar a hombres y mujeres en cuanto a la problemática de la violencia de género para evitar que esta problemática les afecte en su vida cotidiana.	lista de asistencia, evaluaciones y registro fotográfico			
Distribuir materiales didácticos para la asimilación de los contenidos de la capacitación	Proporcionar información de los contenidos de los materiales de cursos	Registro fotográfico			
Coordinarse con el ayuntamiento municipal, instancias educativas, de salud, justicia, el DIF estatal y el DIF municipal	lograr un híbrido de participación con el DIF estatal, DIF municipal, instituciones de gobierno y sociedad civil	N/a			
Impulsar la difusión de contenidos de sensibilización para la prevención de la violencia de género	Ofrecer a la comunidad información continua sobre la problemática	Registro fotográfico			
Proporcionar los primeros auxilios psicológicos en caso de que una persona se encuentre en crisis	Lograr el restablecimiento de la persona en crisis.	Formato de registro de la intervención en crisis.			
Llenar el formato de Intervención en crisis.	Hacer constar las acciones realizadas así como la situación actual del solicitante	Formato de Intervención en crisis			
Proporcionar orientación y consejo psicológico a las personas que acuden al Centro Municipal de Atención con problemáticas de violencia de género y/o discriminación dentro del marco del Counselling	Brindar a las víctimas de violencia de género orientación y consejo.	Expediente por persona			
Llenar para cada caso el Formato único de atención	Obtener los datos generales del (la solicitante) así como reunir información acerca del primero contacto y acciones llevadas a cabo durante el mismo.	Formato Único de Atención			
Llenar para cada caso el consentimiento informado	Garantizar a las personas que acuden al Centro la confidencialidad a excepción de los casos en donde peligre la vida. Así como obtener autorización del (la) solicitante para hacer uso de la información con fines de investigación.	Consentimiento informado con firmas del (la) solicitante y del psicólogo y del abogado.			
Llenar para cada caso el Contrato terapéutico	Realizar acuerdo con el usuario sobre las condiciones del acompañamiento psicológico	Contrato terapéutico			
Llenar el formato de canalización y realizar canalización a instancias correspondientes.	Canalizar efectivamente a la instancia correspondiente	Formato de canalización			
Llenar el formato de atención ciudadana el día de recepción y finalización del caso.	Evaluar la satisfacción general del solicitante con el servicio con la primera visita y en la última visita	Formato de atención ciudadana			
Llenar el formato de seguimiento	Llevar a cabo el seguimiento de los casos	Formato de seguimiento			
Integrar expedientes de casos (junto con el abogado)	Reunir documentos e información referente a cada caso (Formato Único de Atención, guía para el diagnóstico de la Violencia de Género, Consentimiento Informado, Formato de Seguimiento, Formato de Atención Ciudadana.)	Expediente			
Mantener comunicación con el IEGY	Establecer una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos	N/a			
Elaborar en coordinación con la abogada/o un periódico mural para proporcionar información sobre la violencia de género dando a conocer las causas, efectos, estadísticas de la problemática al público en general.	Prevenir la violencia de género difundiendo a la población información relevante sobre esta problemática	Registro fotográfico			

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



4.4. ACTIVIDADES DE LA TRABAJADORA SOCIAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO MÉRIDA

Actividad	Objetivo	Meta		Plazo	
		Unidad de medida	Cantidad	Inicio	Termino
Tomar el curso de capacitación en el Modelo de Atención y prevención de la violencia de género	Capacitarse en el modelo de atención Psicológica.	Constancias de participación			
Recibir a las y los usuarios que soliciten el apoyo del Centro de Atención a la Violencia para después canalizarla a un abogado o psicólogo dependiendo de su situación.	De ser necesario administrar e instrumentar el auxilio a víctimas de violencia de género	Registro			
Realizar la entrevista inicial.	Canalizar a la persona al solicitante de atención a un abogado o psicólogo dependiendo de su situación.	Registro en formato único de atención (datos generales)			
Proporcionar los primeros auxilios psicológicos en caso de que una persona se encuentre en crisis.	Lograr el restablecimiento de la persona en crisis.	Formato de registro de la intervención en crisis.			
Realizar el registro y seguimiento de los casos	Obtener una base de datos de las personas que acuden al centro de atención a la violencia	Registro			
Acompañar a las personas que han sufrido algún tipo de violencia de género a los servicios que se requieran	Dar el apoyo necesario a las personas que han sufrido algún tipo de violencia de género	Reporte			
Llenar los datos generales de los y las solicitantes en el formato único de atención.	Obtener los datos generales del o la solicitante.	Formato Único de Atención			
Realizar visitas domiciliarias	Dar seguimiento a los casos de las personas que han sido atendidas en el Centro de Atención a la Violencia de Género	Reporte			
Apoyar al abogado/a y psicólogo/a en la logística de las pláticas sobre prevención y atención a la violencia de género.	Lograr sensibilizar a hombres y mujeres en cuanto a la problemática de la violencia de género para evitar que esta problemática les afecte en su vida cotidiana.	Lista de asistencia, evaluaciones y registro fotográfico			
Impulsar la difusión de contenidos de sensibilización para la prevención de la violencia de género	Ofrecer a la comunidad información continua sobre la problemática	Registro fotográfico			
Apoyar abogado/a y psicólogo/a en la logística de eventos que organicen	Promover la participación de hombres y mujeres en espacios donde se den a conocer los derechos y alternativas legales en la problemática de la violencia de género.	Registro fotográfico y listas de asistencia			
Mantener comunicación con abogado/a y psicólogo/a del Centro de Atención a la Violencia de Género	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos	Minutas de reuniones			
Mantener comunicación constante con el coordinador/a de los Centros de Atención a la Violencia de Género.	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos	Minutas de reuniones			
Elaborar el informe de actividades mensual y entregárselo al coordinador de los centros de atención a la violencia de género.	Dar seguimiento a las actividades programadas por el psicólogo/a y/o abogado/a.	Informe cualitativo y cuantitativo			
Mantener comunicación con el IEGY	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos.	N/a			
Elaborar en coordinación con la psicóloga/o un periódico mural para proporcionar información sobre la violencia de género dando a conocer las causas, efectos, estadísticas de la problemática al público en general.	Prevenir la violencia de género difundiendo a la población información relevante sobre esta problemática	registro fotográfico			

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



4.5. ACTIVIDADES DE LAS REPRESENTANTES MUNICIPALES QUE FUNGIRAN COMO TRABAJADORAS SOCIALES

Actividad	Objetivo	Meta		Plazo	
		Unidad de medida	Cantidad	Inicio	Termino
Tomar el curso de capacitación en el modelo de atención y prevención de la violencia de género	Capacitarse en el modelo de atención psicológica.	Constancias de participación			
Informar en su municipio la oferta institucional de las dependencias del gobierno federal y estatal, así como de empresas y/o asociaciones no gubernamentales	Difundir a la población femenil los servicios que ofrecen las dependencias estatales y federales	Registro fotográfico			
vigilar que en su municipio se cumplan las condiciones adecuadas para que mujeres y hombres tengan los mismos derechos, las mismas oportunidades y las mismas responsabilidades	Realizar actividades en las cuales se difunda la equidad de género.	Registro fotográfico			
Gestionar ante las instancias pertinentes apoyos para las mujeres de su municipio	Llevar a cabo gestiones que favorezcan una mayor participación de la mujeres en el desarrollo del municipio.	Reportes			
Capacitarse para el mejor desempeño de su labor en los temas que incluyan la perspectiva de género y aquellos que les faciliten la incorporación de las mujeres a los programas institucionales y la defensa de sus derechos	Aadquirir habilidades y conocimientos en perspectiva de género para lograr un mejor desempeño laboral	Constancias de participación			
Coordinarse con instancias educativas, de salud, justicia, el DIF estatal y el DIF municipal	lograr un híbrido de participación entre el DIF estatal, DIF municipal, instituciones de gobierno y sociedad civil	N/a			
Recibir a las y los usuarios en el Centro de Atención que soliciten el apoyo.	Efectuar vinculación entre solicitante y el psicólogo y/o abogado	Registro			
Proporcionar los primeros auxilios psicológicos en caso de que una persona se encuentre en crisis	Lograr el restablecimiento de la persona en crisis.	Formato de registro de la intervención en crisis			
Realizar la entrevista inicial	Canalizar a la persona víctima de violencia a un abogado o psicólogo dependiendo de su situación.	Registro			
Hacer el registro y seguimiento de los casos	Obtener una base de datos de las personas que acuden al centro de atención a la violencia	Registro			
Acompañar a las víctimas a los servicios que se requieran	Proporcionar el apoyo necesario a las personas que han sufrido algún tipo de violencia de género	Registro			
Realizar visitas domiciliarias	Efectuar seguimiento a los casos de las personas que han sido atendidas en el centro de atención a la violencia	Reportes			
Canalizar a la persona que ha sufrido algún tipo de violencia de género o discriminación a las instituciones competentes más cercanas a su domicilio	Brindar a las víctimas de violencia de género orientación sobre sus derechos	Registro			
Capacitar a mujeres y hombres en equidad de género, derechos de las mujeres, discriminación hacia las mujeres, violencia de género y otros temas que incluyan la perspectiva de género	Sensibilizar a hombres y mujeres en cuanto a la problemática de la violencia de género para evitar que esta problemática les afecte en su vida cotidiana.	Listas de asistencia, registro fotográfico			
Distribuir materiales didácticos para la asimilación de los contenidos de la capacitación	Proporcionar información de los contenidos de los materiales de cursos	Registro fotográfico			
impulsar la difusión de contenidos de sensibilización para la prevención de la violencia de género	Ofrecer a la comunidad información continua sobre la problemática	Registro fotográfico			

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



Elaborar el informe de actividades mensual y entregárselo al coordinador de las Centros de atención a la violencia de Género	Dar seguimiento a las actividades programadas por de atención a la violencia de Género	informe cualitativo y cuantitativo			
Mantener comunicación constante con el coordinador/a de los de de atención a la violencia de Género	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos	Minuta de la reunión			
Mantener comunicación con el IEGY	Lograr una adecuada comunicación para el cumplimiento de los objetivos establecidos				
Elaborar en coordinación con la psicóloga/o un periódico mural para proporcionar información sobre la violencia de género dando a conocer las causas, efectos, estadísticas de la problemática al público en general.	Prevenir la violencia de género difundiendo a la población información relevante sobre esta problemática	Registro fotográfico			

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



V. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

PROPÓSITO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Proporcionar orientación y asesoría jurídica y psicológica (counselling) a todo aquel solicitante que ha sufrido violencia o discriminación de género; por medio de un acompañamiento y/o seguimiento legal o psicológico, a los y las usuarias.

DEFINICIONES

Usuario: Es la persona que ha sufrido algún tipo de violencia de género o discriminación.

Trabajadora Social: Es la persona que se encarga de recibir en primera instancia a la persona que sufre algún tipo de violencia de género o discriminación, para después canalizarla a un abogado o psicólogo dependiendo de su situación. Así mismo es quien realizar el seguimiento de los casos.

Asesoría Psicológica: Atención y orientación psicológica (proporcionada por medio del counselling, con un máximo de 8 sesiones) brindada a el o la solicitante con el objeto de detectar necesidades, valorar la situación para movilizar los recursos que cubran las posibles secuelas del hecho que le ha causado daño o por el cual solicita el servicio.

Asesoría y/o legal: Es el servicio que presta el abogado(a) del Centro de Atención a la Violencia de género a la persona que ha sufrido algún tipo de violencia de género o de discriminación. Por medio de la cual se proporcionará información y asesoramiento jurídico especializado para cada caso sobre los derechos y acciones posibles a realizar en cada situación.

Atención ciudadana: Es la prestación de un servicio de asesoría Jurídica y/o Psicológica que es otorgada por un abogado o psicólogo a la ciudadanía que ha sufrido algún tipo de violencia de género o discriminación, de manera directa en las instalaciones o por vía telefónica.

Acompañamiento: Interactuar con el o la solicitante del servicio en la instancia correspondiente, para brindar sostén y auxilio en (reconocimientos médicos forenses, ratificaciones de denuncias judiciales). Se proporcionará acompañamiento en los casos en los cuales el o la solicitante se encuentre vulnerable y no cuente con las condiciones aptas para llevar a cabo la acción correspondiente.

Seguimiento: Cuando la o el psicólogo y la o el abogado identifiquen casos en donde no sea necesario realizar acompañamiento y no se tendrá que interactuar con la o el solicitante ante las instancias, se deberá efectuar un seguimiento a todos los casos, brindando información, verificando los avances de cada caso. Asimismo, persona que funge como trabajadora social de cada Centro de Atención tendrá que efectuar llamadas de seguimiento de todos los casos así como realizar visitas domiciliarias en los casos en donde resulte pertinente.

Canalización: Acción que se realiza posterior a la evaluación de cada caso, a través de la cual la o el psicólogo y/o la o el abogado toman la decisión en común acuerdo con la o el solicitante, para referir el caso a otra instancia, la cual proporcione servicio especializado.

RECURSOS:**Maquinaria:**

Computadora
Impresora

Mobiliario:

Mesa
Sillas
Teléfono

Software (Método):

Office 2000. (Word y Excell)
Sistema de Información Estadística Integral para la Atención de la Violencia Familiar

Material:

Hojas en blanco
Cartuchos para impresora
Folletos

Mano de Obra:

Trabajadora Social
Asesor Jurídico y/o Psicológico



DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La trabajadora social (representantes municipales) recibe al usuario víctima de algún tipo violencia de género o de discriminación.

La trabajadora social (representante municipal) realiza la primera entrevista al usuario para determinar el tipo de asesoría que se requiere. Llena el Formato Único de Atención con los datos generales de la o el solicitante.

La trabajadora social (representante municipal) canaliza al usuario/a con un Abogado y/o Psicólogo según los requerimientos de la situación.

La trabajadora social (representante municipal) guía al usuario/a al área donde recibirá la atención.

El asesor(a) Jurídico y/o Psicológico escucha a los/as usuarios/as que acude al Centro de Atención a la Violencia de Género en busca de asesoría Jurídica y/o Psicológica, y que hayan sufrido algún tipo de violencia de género o de discriminación. En caso de el solicitante se encuentre experimentando una crisis, el psicólogo o abogado proporcionarán los primeros auxilios psicológicos con el fin de facilitar el restablecimiento físico, cognitivo y emocional a la persona afectada para posteriormente continuar con el procedimiento.

El/la asesor(a) jurídico o psicológico, completa la información del Formato Único de atención.

El/la asesor(a) jurídico o psicológico, llena el Formato de Consentimiento Informado. Con el objetivo de garantizar la confidencialidad de la información que proporciona el usuario así como de avalar la ruptura de la misma en caso de que ponga en peligro la vida de la o el usuario o de alguien más.

El/la asesor(a) psicológico, llena el Formato de Contrato terapéutico. Con el objetivo de informar al solicitante las condiciones bajo las cuales se otorgará el acompañamiento psicológico.

El/la asesor(a) Jurídico brindará a las víctimas de violencia de género asesoría sobre sus derechos y alternativas legales.

El/la asesor(a) psicológico brindará atención y orientación psicológica (proporcionada por medio del counselling, con un máximo de 8 sesiones) con el objeto de detectar necesidades, valorar la situación para movilizar los recursos que cubran las posibles secuelas del hecho que le ha causado daño o por el cual solicita el servicio.

De manera delicada y sutil, el/la asesor(a) Psicológico aplica los Guía básica para el Diagnóstico de la Violencia de en caso de que la problemática del usuario manifieste estar relacionada con algún tipo de violencia.

El/la usuario se dirige a la Trabajadora Social para recibir el formato de evaluación, Formato de Atención Ciudadana lo llena y lo deposita en el buzón.

La Trabajadora Social verifica que el formato de evaluación sea depositado en el buzón de sugerencias.

La Trabajadora Social se encarga de resguardar los Formatos de atención ciudadana (de evaluación) que fueron aplicados al usuario.

Con el fin de guardar la confidencialidad de los usuarios el psicólogo o abogado resguardarán los Formatos Únicos de Atención, el Consentimiento informado, Formato de Seguimiento. A excepción del Municipio de Mérida, en donde el o la trabajadora social archivará toda la información.



El abogado/a y/o psicólogo/a interactuará con la víctima en su proceso ante el ministerio público o a la instancia a la que le corresponda según el caso.

En caso de que conocer algún caso en donde se requiera atención médica de urgencia, será indispensable acudir en primera instancia al servicio médico, para posteriormente ofrecer consejo psicológico y asesoría legal.

En caso de que el solicitante por propia voluntad acuda en primera instancia al Centro de Atención a la Violencia de Género. El abogado/a y/o psicóloga/o canalizará al servicio médico a la víctima de violencia de género (o realizará el acompañamiento cuando el caso así lo requiera), para proporcionar de manera inmediata, oportuna y eficiente la atención médica a las víctimas afectadas en su salud física. Para la interposición de denuncia y fines legales, obtener un documento que valide lesiones ante autoridades propiciando la reparación del daño y posteriormente entregarle el documento al abogado.

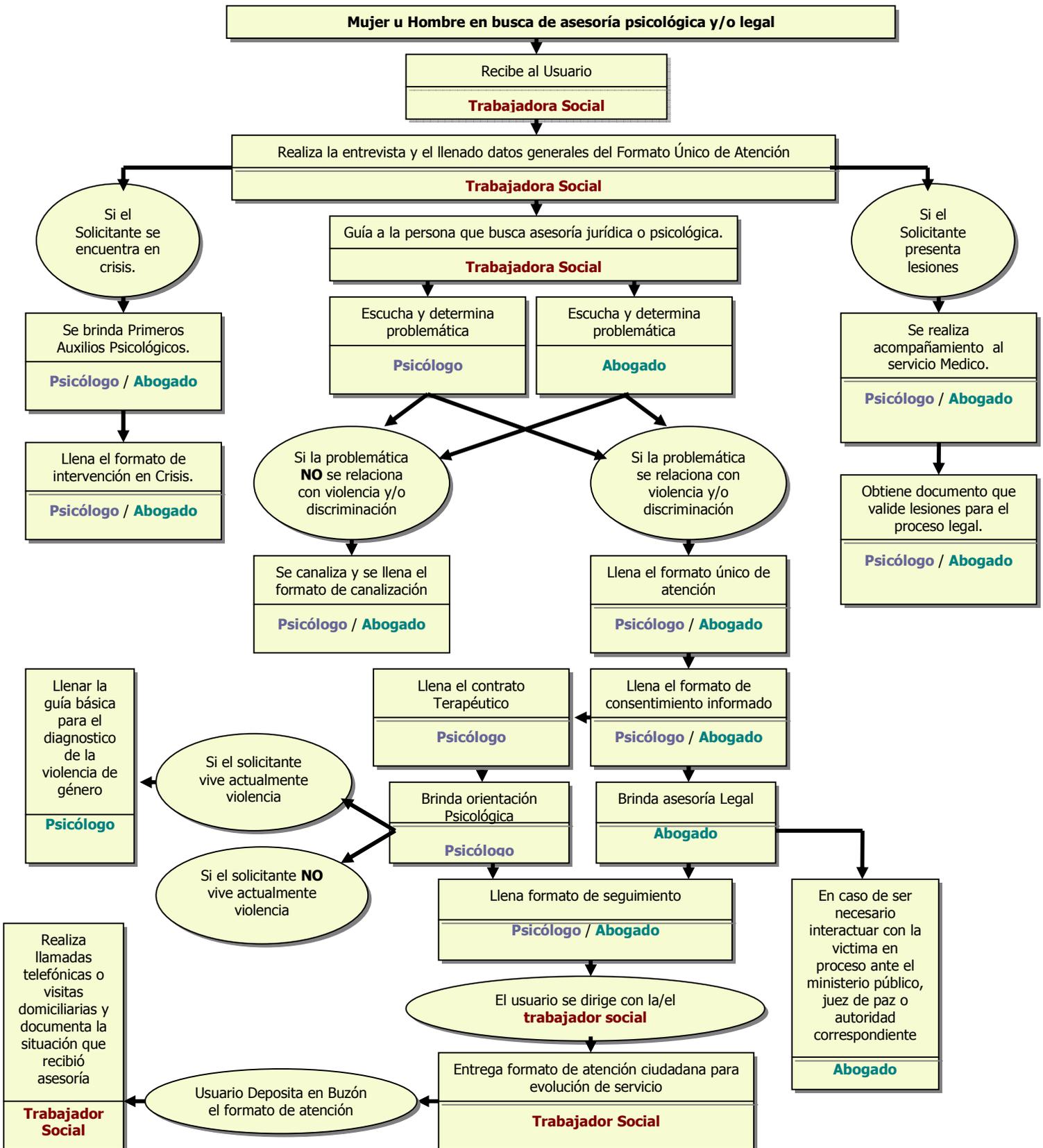
La Trabajadora Social (representante municipal) realiza llamadas telefónicas o las visitas domiciliarias pertinentes a las personas que recibieron asesoría Jurídica y/o Psicológica.

El asesor(a) Jurídico y/o Psicológico realiza los informes mensuales que serán entregados al Coordinador/a de los Centros de Atención a la Violencia.



VI. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.





ANEXO 1

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



ANEXO 2

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



ANEXO 3

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



ANEXO 4

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



ANEXO 5

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



ANEXO 6

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



ANEXO 7

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.



ANEXO 8

Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan 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 con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.