

Protocolo especializado

para instituciones públicas que brindan atención
a mujeres que enfrentan violencia



LAS DIGNAS



Comité Inter Institucional
de Prevención y Atención
de Violencia
Contra las Mujeres

I. Siglas y acrónimos	3
II. Introducción	4
III. Justificación	5
3.1 Por qué un Protocolo de atención interinstitucional	6
IV. Aspectos generales del protocolo	7
4.1 Objetivo general del Protocolo de atención especializado	7
4.2 Objetivos específicos.....	7
4.3 Principios generales del Protocolo especializado.....	7
V. Personas sujetas	8
VI. Instituciones publicas responsables de la aplicación del protocolo	8
VII. Marco normativo aplicable	9
7.1 Normativa Internacional	9
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar	
La violencia contra la Mujer (Convención Belén do Pará, OEA, 1994)	10
Convención internacional sobre la eliminación de todas	
Las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW)	10
IX. Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe. México	11
7.2 Normativa Nacional	11
Constitución de la República de El Salvador.....	11
Ley especial integral para una vida libre de violencia para las mujeres	11
Ley de equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres	12
Ley Contra la Violencia Intrafamiliar	13
Código penal	13
VIII. Definiciones	14
VIX. Marco teórico	17
9.1 Violencias contra las mujeres (modalidades)	17
9.1.1 Violencia intrafamiliar	18
9.1.2 Violencia de pareja	19
9.1.3 Violencia laboral	20
9.1.4 Violencia comunitaria	23
9.1.5 Violencia Institucional	23
X. Tipos de violencia	24
10.1 violencia feminicida	24
10.2 Violencia física	26
10.3 Violencia psicológica y emocional	26
10.4 Violencia patrimonial	28
10.5 Violencia sexual.....	28
10.6 Violencia económica	30
10.7 Violencia simbólica	30
XI. violaciones a derechos sexuales y derechos reproductivos	32
XII. Canales de contacto con las mujeres que enfrentan violencia	34
XIII. Principios orientadores de la atención	34
XIV. Componentes de la atención integral (formas o servicios de atención)	
y sus características específicas	36

Créditos

Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida, LAS DIGNAS

Comité Coordinador Inter institucional para la Prevención y Atención de la Violencia contra las Mujeres

Mayra Scott
Coordinadora Área Atención Integral

Autoras

Anallansy Ivett Contreras García
Ariana Denisse Osorio

Aportes y revisión al documento

Dalia Martínez
Wendy Grande
Magdalena Silvia Guerrero
Esther María Hernández
Ileana Paola Alvarado
Ana Miriam Gómez Cardona
Juana Solórzano
Sonia Barrera
Edith Cañas
Mercedes Eugenia Aguirre
Jazmín Villalta
Teresa de Jesús Ramírez Mauricio
Edwin Ernesto Aparicio Cardona
Mateo Armando Girón
Noemí Elizabeth Ramos de Ortiz
Leopoldo Paredes Flores
Merary Eunice Carranza
Leticia Guevara

Con apoyo financiero de:

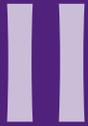
FLOW (FUNDING LEADERSHIP AND OPPORTUNITIES FOR WOMEN, ACSUR, AECID, FOCAD, GOBIERNO VASCO)

Diseño y diagramación e impresión:
CICOP, S.A. de C.V.
Consta de 1,000 ejemplares
San Salvador, El Salvador, Junio de 2014

14.1 Atención psicológica y emocional.....	36
14.1.1 Atención psicológica y emocional de manera individual.....	37
14.1.2 Atención grupal a través de la Metodología de grupo de autoayuda ...	40
14.2 Atención jurídica.....	43
14.3 Atención social	45
14.4 Atención educativa	47
XV. Perfil de los y las profesionales responsables de la atención	
A mujeres que enfrentan violencia	48
15.1 Programas de capacitación	50
15.2 Contención emocional (autocuido).....	50
XVI. Del procedimiento de atención.....	51
16.1 Etapas del proceso de atención.....	51
XVII. Ruta jurídicas de atención frente a situaciones de violencia Contra las mujeres	56
17.1 Instituciones Públicas obligadas a actuar, ante hechos de violencia contra Las mujeres	57
FGR	57
PNC.....	57
PGR.....	57
Organo Judicial	58
Juzgados de Paz	58
Juzgados de Familia.....	58
Juzgados de Laboral.....	59
Otras instituciones públicas	59
XVIII. Acciones y recomendaciones necesarias para la ejecución de este protocolo.....	59
18.1 Espacios adecuados para brindar los servicios de atención.....	59
18.2 Sistematización o procesamiento estadístico de datos.....	60
18.3 Mecanismos de monitoreo y evaluación del personal responsable de la atención	60
18.4 Expediente único de atención.....	60
18.5 Articulación de redes interinstitucionales	61
18.6 Programas de capacitación y contención emocional dirigidos al personal que brinda atención	61
18.7 Difusión del Protocolo especializado	61
XIX. Bibliografía	62
XX. Anexos	63
20.1 La responsabilidad de la violencia es de quien la ejerce	63
20.2 La tolerancia de las mujeres hacia el maltrato	63
20.3 La relación desigual en la pareja o en la familia	64
20.4 Tolerancia social hacia la violencia contra las mujeres	64

Siglas y acrónimos

CAPS	Centro de Atención Psicosocial
CEDAW	La Convención Internacional Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Mujeres
CSJ	Corte Suprema de Justicia
IML	Instituto de Medicina Legal
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
LCVI	Ley Contra la Violencia Intrafamiliar
LEIV	Ley Especial Integral Vida Libre de Violencia para Las Mujeres
LIE	Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres
MITRAB	Ministerio de Trabajo
MINED	Ministerio de Educación
PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
PGR	Procuraduría General de la República
PNC	Policía Nacional Civil



Introducción

Las Dignas dedica todo su accionar político-social a la reivindicación de los derechos humanos de las mujeres y a la erradicación de la subordinación y discriminación de género y de una de sus manifestaciones más devastadoras como es la violencia. Por más de diez años se ha dedicado, con esmero y esfuerzo, al desarrollo de un Centro de Atención –en adelante Área de Atención Integral– para mujeres que enfrentan violencia de pareja y/o sexual. En él son ofrecidos servicios de asesoría telefónica y presencial, realizándose esta última tanto bajo la forma de entrevista en profundidad como de participación en grupos de autoayuda.

La estrategia de asesoría y referencia legal y psicológica individual y colectiva, está “encaminada a fortalecer las decisiones de las mujeres de buscar cambios a las situaciones que les oprimen y niegan el ejercicio de derechos, así como de orientación y referencia para que acudan y demanden de los servicios públicos, una atención” es a esta estrategia que responde el Área de Atención Integral.

Entre los objetivos del Área se encuentra, el de incidir en la generación e implementación de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia en torno a la violencia contra las mujeres (sexual y de pareja, económica y contra los derechos sexuales y derechos reproductivos) a través de la acción social y política de las mujeres.

El Protocolo especializado para instituciones públicas que brindan atención a mujeres que enfrentan violencia, nace como parte del esfuerzo de coordinación inter institucional que impulsa Las Dignas a través del Área de Atención Integral, con el “Comité Interinstitucional Para la Prevención de la Violencia Contra las Mujeres”. Este espacio está conformado por representantes de las instituciones públicas: CSJ, PNC, PGR, MINSAL, ISNA, MINED, MITRAB, PDDH. En analogía a su misión que es el *contribuir a mejorar la atención hacia las mujeres con la aplicación eficaz de la Leyes con enfoque de derechos humanos y como respuesta institucional al mandato establecido en la Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres, LEIV*, desde donde se establece brindar atención de forma integral al grave problema que representa la violencia contra las mujeres, en todas sus expresiones y manifestaciones, indistintamente del ámbito de convivencia y del ciclo vital de donde ocurra, lo que hace indispensable y necesario el promover estrategias de atención, prevención, detección y sanción de la violencia con la finalidad de procurar justicia y reparar el daño causado para todas las mujeres, a fin de contribuir con la construcción de una ciudadanía fundamentada en el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres.

En atención a lo anterior, las instituciones que conforman este espacio, han coordinado esfuerzos, recursos y acciones, para la creación del presente Protocolo, que parte de la necesidad existente de contar con un instrumento de atención que tenga como ejes centrales la perspectiva de género, de derechos humanos y el trabajo interdisciplinario, reconociendo que la violencia contra las mujeres es un problema complejo, que debe ser intervenido desde diferentes disciplinas, además que homogenice el procedimiento de intervención a la violencia, que establezca pautas y lineamientos para el

abordaje de la misma, incluyendo características subjetivas de actitud y comportamiento de los y las profesionales involucradas en esta labor, lo cual es básico, para una atención integral de la problemática de violencia contra las mujeres.

En analogía a lo antes planteado el presente Protocolo se focaliza en los siguientes aspectos:

- Un abordaje multidisciplinar del proceso de atención de la violencia contra las mujeres.
- En fijar pautas de actuación para el personal involucrado en la atención a mujeres que enfrentan violencia con perspectiva de género y derechos humanos.
- Con un enfoque integral e integrado de la atención de la violencia contra las mujeres en sus diferentes modalidades y manifestaciones.
- La atención inclusiva, hacia todas las mujeres sin distinción alguna.

Este instrumento tiene como base y fundamento la Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las mujeres (LEIV) y la Ley de Igualdad, Equidad y erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE) a partir de la promoción de los derechos humanos y fundamentales de las mujeres, específicamente el derecho a vivir una vida libre de violencia y de discriminación en cualquier ámbito de convivencia.



Justificación

La violencia contra las mujeres, es una forma de discriminación y una clara violación a derechos humanos, que genera daños incalculables en la salud y bienestar de las mujeres, por lo que también es considerado un problema de salud pública, según la Organización Mundial de la Salud ya que afecta la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres además de impedirles alcanzar su plena realización personal, restringir su crecimiento económico y obstaculizar su desarrollo.

Las raíces de esta problemática se encuentran en la desigualdad histórica de las relaciones de poder entre hombres y mujeres, trayendo como resultado normas culturales discriminatorias, que permiten a los hombres mantener el control sobre la capacidad de acción y la sexualidad de las mujeres a lo largo de todo ciclo de vida y en los diferentes ámbitos de convivencia lo que consecuentemente violenta sus derechos humanos y perpetua la violencia contra las mismas.

La trascendencia de esta problemática, del plano privado al público, evidenció lo agravante de este fenómeno, el cual ha alcanzado una dimensión desorbitándose, ya que no se limita a una cultura, región o país en específico, ni a un grupo particular de mujeres, por lo que su magnitud, afección y generalización lo coloca como un problema social a nivel mundial.

Según el secretario de Naciones Unidas, a nivel mundial hasta un 70% de mujeres han experimentado violencia de cualquier tipo durante el transcurso de su vida, se calcula que una de cada cinco mujeres es víctima de violación sexual, siendo la violencia física dentro de las relaciones de pareja la forma más común de violencia que las mujeres enfrentan.

En El Salvador, los hechos de violencia contra las mujeres, siguen ocurriendo de forma persistente e imperante, según estadísticas oficiales. Con respecto a la violencia intrafamiliar y violencia de pareja; se registraron 3052 denuncias durante el año 2013, lo cual indicia que se recibieron a diario más de 8 denuncias por este tipo de abusos. Durante el año 2012 acaecieron 1948 casos y al término del año 2011, se registraron 1964 denuncias sobre los mismo hechos. Según datos estadísticos de la PNC.

Por feminicidio durante el año 2013, se registraron 215 mujeres asesinadas, de las cuales 13 fueron producto de violencia de pareja, transcurrido el año 2012 se verificaron 329 asesinatos y el año 2011 fue uno de los años más violentos para las mujeres cerrando con un total de 647 mujeres asesinadas, según datos estadísticos de IML.

En relación a los delitos contra la libertad sexual, en el año 2013 se registraron 1820 delitos, durante el año 2012 se cometieron 1860, y finalmente en el año 2011 se registraron 2569. De los cuales las personas más vulnerables son niñas de 10 a 19 años seguido de mujeres de 20 a 35 años de edad, así también gran porcentaje de estos delitos fueron cometidos en zonas urbanas y por personas conocidas por las afectadas (novio, padre, padrastro, vecino, tío o primo, profesores, etc.) Según datos estadísticos del IML.

Ante la alarmante e innegable situación de violencia que enfrentan las mujeres, los Estados han reconocido la necesidad de su injerencia, lográndose así importantes avances en la elaboración y aprobación de reglas y normas internacionales regionales y nacionales, para prevenir, erradicar y sancionar la violencia de género contra las mujeres. Fruto de ello, en El Salvador se han aprobado importantes leyes en beneficio de los derechos humanos de las mismas, específicamente el derecho a vivir una vida libre de violencia reconocido en la Ley Especial Integral Vida Libre de violencia para las Mujeres, y el derecho a la no discriminación en cumplimiento al principio constitucional de Igualdad reconocido en la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, sin embargo esto no es suficiente para lograr una sociedad democrática y justa para las mujeres, por lo que se deben adoptar medidas y estrategias de atención, prevención, detección y sanción de la violencia eficaces, integrales y oportunas, como parte de las herramientas enfocadas hacia la construcción de formas pacíficas que aporten al tejido social y que contribuyan hacia una sociedad más equitativa para las mujeres.

En respuesta a ello es como surge la propuesta de este instrumento interinstitucional con el objetivo de poder brindar una atención integral a las mujeres que afectadas por la violencia.

3.1 ¿Por qué un Protocolo especializado de atención interinstitucional?

El Protocolo especializado para instituciones públicas que brindan atención a mujeres que enfrentan violencia, surge de la necesidad de abordar de manera ordenada y eficaz, la atención, a través de la unificación de procedimientos, la actuación coordinada e integral con perspectiva de género y de derechos humanos que garantice de parte de las instituciones del Estado, el derecho a una vida libre de violencia para las mujeres.

IV

Aspectos generales del Protocolo

4.1 Objetivo general del Protocolo de atención especializado

Que las instituciones públicas que brindan atención a mujeres que enfrentan violencia, cuenten con una herramienta de apoyo, útil y de consulta para los y las profesionales que tengan que intervenir frente a situaciones de violencia, que sea aplicable para las funciones de atención, detección, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres, de acuerdo a la competencia de cada una y que promueva una atención integral multi e interdisciplinaria en forma personalizada, accesible oportuna de calidad y calidez, desde la perspectiva de género y de derechos humanos.

4.2 Objetivos específicos

La articulación de acciones entre las instituciones públicas, involucradas en la atención a la problemática de violencia contra las mujeres, a fin de disminuir el estado de riesgo de las usuarias, fomentando una atención integral y oportuna.

Homologar los criterios de atención a la violencia contra las mujeres, entre las diferentes instituciones públicas que trabajan por el respeto, reconocimiento y restablecimiento de los derechos de las mismas a través de guías y pautas de actuación establecidas en este Protocolo.

Crear mecanismos de evaluación tanto de los servicios que se brindan, del personal que los ofrece y así como del nivel de aplicabilidad de este Protocolo.

Crear acciones de ágil referencia de casos entre las instituciones gubernamentales que tengan en común, la atención a mujeres que enfrentan violencia con la finalidad de mejorar la atención que brindan a las usuarias.

4.3 Principios generales del Protocolo especializado

El presente Protocolo se sustenta en los siguientes principios generales:

Dinamismo: lo que significa que la estructura de las formas o servicios de atención que se ofrecen a las mujeres que enfrentan violencia; deben facilitar los procesos de actualización, permitiendo que los diferentes elementos se reconstruyan para mejorar la atención que se brinda.

Integralidad: se refiere a la coordinación y articulación entre las instituciones públicas, que trabajan por el respeto al derecho de una vida libre de violencia para las mujeres, incorporando todos los servicios y apoyos existentes de acuerdo a las posibilidades de cada una para brindar una atención de calidad a las mujeres que enfrentan violencia.

Especialización: es el derecho a una atención diferenciada y especializada dirigida a ofrecer una respuesta de atención integral, que reconozca las particularidades, necesidades, procesos y dinámicas de los factores que generan la violencia contra las mujeres, así como también las circunstancias específicas de cada una de ellas y de manera especial de aquellas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o de riesgo.

V

Personas sujetas de los servicios de atención

La violencia contra las mujeres, es una problemática, que puede presentarse indistintamente de la etapa de la vida en que la mujer se encuentre, de ahí que niñas, adolescentes, mujeres jóvenes y adultas se vean afectadas por ella. Es por ello y en cumplimiento al principio de no discriminación que sustenta este Protocolo que las personas beneficiarias de los servicios de atención determinados en él, **serán todas las mujeres sin distinción** alguna, de acuerdo al artículo 5 y artículo 3 de la LEIV que prohíbe toda forma de discriminación definiéndola esta *“como toda distinción, exclusión, restricción o diferenciación arbitraria basada en el sexo, la edad, identidad sexual, estado familiar, procedencia rural o urbana, origen étnico, condición económica, nacionalidad, religión o creencias, discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier causa análoga, sea que provenga del Estado, de sus agentes o de particulares”*.

VI

Instituciones públicas responsables de la aplicación del Protocolo

Las instituciones competentes para la aplicación del presente Protocolo, son todas aquellas instituciones públicas que tienen dentro de sus líneas de trabajo, la atención a mujeres que enfrentan violencia en sus diferentes modalidades y manifestaciones de acuerdo a su naturaleza, atribuciones y competencias y que contribuyan al restablecimiento de sus derechos humanos y fundamentales, entre ellas los juzgados de paz, juzgados de familia, juzgados de lo laboral, FGR, PGR, entre otras.

7.1 Normativa internacional

El Estado salvadoreño, ha asumido diferentes convenios y tratados internacionales, a favor de las mujeres y sectores vulnerables, con la finalidad de prevenir, proteger y erradicar la violencia contra las mujeres y sus diferentes manifestaciones.

Sin embargo a pesar de la gravedad y persistencia en el tiempo de esta problemática, comenzó a ser reconocida y abordada por la comunidad internacional hasta épocas muy recientes como resultado de la injerencia y participación política de grupos feministas y de derechos humanos, a favor de la emancipación de las mujeres, el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

En la *conferencia internacional de Copenhague*, Dinamarca, en el año de 1980, fue donde por primera vez se discutió la existencia de la violencia contra las mujeres y fue catalogada como una **violación a derechos humanos**. Asunto que nuevamente se retoma como tema central del debate, en la conferencia mundial de Nairobi, Kenia, celebrada en 1985, ocho años después en la *conferencia mundial sobre derechos humanos en Viena*, se logra por primera vez consensar y precisar una definición de violencia contra las mujeres descrita como:

Todo acto de violencia basado en la pertenencia del sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual para las mujeres, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad tanto si se produce en la vida pública o privada.¹

En esta conferencia se reconoce que la violencia contra las mujeres tiene implicaciones físicas y psicológicas, identificando la misma como una violación de derechos humanos y estableciendo además las modalidades de violencia en el ámbito familiar y comunitario.

La *IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres celebradas en Beijing* (China), en septiembre de 1995, se reconoce que la violencia contra las mujeres es un obstáculo para la igualdad, el desarrollo y la paz de los pueblos, impidiendo que las mujeres disfruten de sus derechos humanos y libertades fundamentales. Y obliga a los estados firmantes, entre ellos El Salvador, a proyectar programas especiales para prevenir y sancionar la violencia contra las mujeres.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer. (Convención Belém do Pará, OEA, 1994)

Adoptada en Belém do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994, en el 24° periodo de sesiones de la Asamblea General, firmada por El Salvador el 14 de agosto de 1995 y ratificada el 26 de enero de 1996.

¹ Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Resolución de la Asamblea General, art.1.

Esta Convención afirma que toda violencia contra la mujer en el ámbito público o privado, constituye una violación de derechos humanos y de las libertades fundamentales, lo que limita total o parcialmente a la mujer en el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades. Asimismo, establece que la violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica la cual podrá tener lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer.

Este instrumento afirma que debe entenderse como violencia contra las mujeres, cualquier acción o conducta basada en su género que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como en el privado.²

Abonado a ello, precisa que el acceso a una vida libre de violencia, debe ser garantizado por los Estados suscriptores, comprometiéndose a no revictimizar a las mujeres a través de prácticas institucionales, obligándolos además a modificar las leyes y todas aquellas políticas públicas que fomenten la violencia contra este sector de la población.

La convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW).

D.O. no.105, tomo 271, de fecha 9 de junio de 1981

Esta convención tiene como base los siguientes instrumentos jurídicos internacionales:

- La Carta de las Naciones Unidas, que reafirma la fe en los derechos humanos fundamentales, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres.
- La Declaración Universal de Derechos Humanos, que reafirma el principio de la no discriminación y proclama que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que toda persona puede invocar todos los derechos y libertades proclamados en esa Declaración, sin distinción alguna y por ende, sin distinción de sexo.
- Los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, que promueven la obligación estatal de garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos.
- Las resoluciones, declaraciones y recomendaciones aprobadas por las Naciones Unidas y los organismos especializados para favorecer la igualdad de derechos entre el hombre y la mujer.

Tal instrumento afirma que la discriminación³ contra las mujeres viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto de la dignidad humana, que dificulta la participación de la mujer, en las mismas condiciones que el hombre, en la vida política, social, económica y cultural de su país, que constituye un obstáculo para el aumento del bienestar de la sociedad y de la familia y que entorpece el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer para prestar servicio a su país y a la humanidad.

² Art. 1. Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres.

³ Art. 1. Convención Internacional sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra las Mujeres la “discriminación contra la mujer” denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Reconociendo que para lograr la plena igualdad entre el hombre y la mujer es necesario modificar el papel tradicional tanto del hombre como de la mujer en la sociedad y en la familia.

Así mismo establecer la obligación a los Estados ratificantes de este instrumento a adoptar medidas apropiadas a nivel legislativo o de otro carácter para eliminar la discriminación contra las mujeres, garantizando así la protección efectiva del derecho a la no discriminación a través de sus tribunales y demás instituciones públicas, quienes deben actuar de conformidad con esta obligación.

IX Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe. México (2004)

En el prólogo de este documento se establece que: *“la distribución desigual del poder y los obstáculos para participar activamente en los procesos de decisión, tanto a nivel del hogar como de la comunidad y de la sociedad, es otro elemento fundamental que limita a las mujeres el ejercicio de sus derechos y su ciudadanía, e incide directamente en la desprotección y la inseguridad social”*.

Así mismo en este instrumento se examina, cómo la situación de desprotección de las mujeres se reproduce y se agrava en la tercera edad, como resultado de la acumulación de desigualdades de ingreso y de la falta de una incorporación equitativa a los sistemas de prevención social. Además de identificar aspectos que permanecen en la *“invisibilidad estadística”* como el fenómeno de la violencia contra las mujeres, en los campos familiar y social y por otro el de la división sexual del trabajo o la asignación a las mujeres de las tareas domésticas, lo que se expresa en una sobrecarga de trabajo sin reconocimiento social, ni económico.

7.2 Marco jurídico nacional

Constitución de la República de El Salvador (1983).

Fecha 15/12/1983, con reformas 2003. Publicado en el D.O. No 191, Tomo 361, del 15 de octubre del 2003

La Constitución de la República de El Salvador, en su Artículo 1, manifiesta que reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado desde el instante genético de la concepción.

Así también, en su Artículo 2, incisos 1º y 2º, enuncia que *“toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos. Se garantiza el Derecho al Honor a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”*. Lo que significa que la ley suprema garantiza un marco de protección a todas las personas sin ninguna excepción y es responsabilidad del Estado la protección de estos derechos.

Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV)

Esta Ley reconoce y garantiza el derecho de las mujeres, a una vida libre de violencia durante todo su ciclo de vida a través de políticas públicas preventivas y sancionatorias, a fin de proteger su derecho a la vida, integridad física y moral, a la libertad, a la dignidad y a la no discriminación, incluyendo expresamente la distinción por razón de identidad sexual. Para el logro de estos objetivos la Ley mandata la intervención intersectorial de las instituciones públicas, con competencia en la atención,

prevención, detección y sanción de la violencia contra las mujeres, en sus diferentes manifestaciones, independientemente del ámbito donde ocurran, quienes tendrán la obligación de realizar acciones encaminadas a la erradicación de la discriminación y violencia contra las mujeres de acuerdo a su naturaleza y competencia.

Así el artículo 2 de esta Ley, establece que el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia comprende el derecho a ser libres de toda forma de discriminación, a ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados, de prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.

Así mismo, se refiere al goce, ejercicio y protección de los derechos humanos y las libertades consagradas en la Constitución y en los instrumentos nacionales e internacionales sobre la materia vigente, incluido el derecho a:

1. Que se respete su vida y su integridad física, psíquica y moral.
2. Que se respete la dignidad inherente a su persona y se le brinde protección a su familia.
3. La libertad y a la seguridad personal.
4. No ser sometida a tortura o tratos humillantes.
5. La igualdad de protección ante la ley y de la ley.
6. Un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes que la amparen frente a hechos que violen sus derechos.

Uno de los aspectos relevantes de esta Ley, es que involucra a instituciones públicas de diversos niveles y dependencias, así como también a los gobiernos municipales a adoptar y ejecutar programas y acciones de erradicación de la violencia contra las mujeres, de acuerdo a su naturaleza y competencia.

Así mismo establece un catálogo de delitos y sanciones novedosos, relativos a la violencia contra las mujeres, conductas que de forma específica se encuentran fuera del código penal vigente, para el caso el feminicidio, que es la forma más extrema de violencia contra las mujeres, entre otros.

Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE)

Esta Ley especial, surge en aplicación al principio constitucional de igualdad de las personas y como resultado del compromiso estatal de promover la igualdad y la no discriminación en contra de las mujeres, a partir de la ratificación de la CEDAW, de ahí que su objetivo principal sea el respeto y la garantía efectiva del derecho de igualdad y no discriminación contra las mujeres en todas las ámbitos y esferas de su vida personal y colectiva; a partir de la prevención de la violencia en sus diferentes manifestaciones.

En atención a ello, establece la obligación estatal de adoptar la transversalización del principio constitucional de la igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres como objetivo fundamental a lograr en todas las actividades vinculadas a las instituciones públicas.⁴

El artículo 25 inciso último de esta misma Ley, expresamente mandata a las instancias públicas a realizar a definir y ejecutar políticas dirigidas a prevenir y erradicar el acoso sexual, acoso laboral y

⁴ Alcance del principio de transversalidad, art. 9 Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.

otros acosos generados en las relaciones de trabajo. Como parte de la promoción y protección de la igualdad y no discriminación en los derechos económicos y laborales.

Ley Contra la Violencia Intrafamiliar (LCVI)

Creada en 1996, con reformas de 2004.

Esta Ley tiene como finalidad prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar, así como aplicar las medidas preventivas, cautelares y de protección necesarias para garantizar la vida, integridad y dignidad de las víctimas. Tiene carácter reparativo al regular medidas de rehabilitación de los agresores y se enfoca en proteger de forma especial a las personas afectadas, sobre todo las más vulnerables incluidas en este grupo las mujeres en su diversidad (jóvenes, adultas, adultas mayores, con discapacidad, etc.).

Este marco normativo instituye, un concepto de violencia intrafamiliar de acuerdo a los convenios internacionales, basado en *“cualquier acción u omisión, directa o indirecta que cause daño, sufrimiento físico, sexual, psicológico o muerte a las personas integrantes de la familia”*.⁵ Además de establecer el procedimiento judicial a seguir ante esta problemática además de las instancias e instituciones involucradas en su aplicación como la PGR, PNC, Juzgados de paz y familia.

Código penal salvadoreño

La violencia sexual en cualquiera de sus manifestaciones, independientemente del ámbito donde ocurra, es una violación a derechos sexuales y reproductivos, de ahí que el código penal salvadoreño, ha dedicado tres capítulos referidos a la protección de la libertad sexual de las personas, los cuales se encuentran agrupados en el título IV de este instrumento legal así. El capítulo I titulado de la Violación y Otras Agresiones Sexuales, El capítulo II titulado del Estupro y el capítulo III referido a Otros Ataques a la Libertad Sexual. Agravando las penas ante el comisión de estos ilícitos, especialmente cuando las afectadas son personas menores de dieciocho años, con incapacidades y cuando los delitos son cometidos por familiares, tutores o responsables del cuidado de las mismas, por funcionarios públicos o por personas que prevaliéndose de la superioridad originada por relaciones de confianza, domésticas, educativas, de trabajo o cualquier otra relación.

Así también establece un apartado relativo a los delitos contra la integridad personal, tipificando las lesiones ⁶ y sus agravantes dentro de grupo, las cuales pueden concretarse en algunos casos como resultado de la violencia intrafamiliar, violencia de pareja, violencia laboral o en cualquier otro ámbito siempre y cuando ocurran de acuerdo a las circunstancias descritas en la figura penal.

El artículo 200 de esta normativa penal, tipifica la violencia intrafamiliar como delito formando parte del catálogo de conductas punitivas contra los derechos y deberes familiares, así *“Cualquier familiar entendido por éste, según el alcance de la Ley contra la Violencia Intrafamiliar que ejerciere violencia en cualquier forma de las señaladas en el Art. 3 del mismo cuerpo legal, será sancionado con prisión de uno a tres años”* sin embargo para poder acceder a la instancia penal y promover el ejercicio de la acción

⁵ Concepto y formas de violencia intrafamiliar, art. 3, Ley Contra la Violencia Intrafamiliar.

⁶ Lesiones, art. 142 y siguientes código penal.

penal, la ley ha condicionado el agotamiento del procedimiento judicial establecido en la Ley Contra la Violencia Intrafamiliar.

Además establece como una conducta antijurídica, el desobedecer una orden o medida preventiva cautelar o de protección decretada en el ínterin del un proceso judicial de violencia intrafamiliar de acuerdo al artículo 338-A y bajo la figura de DESOBEDIENCIA EN CASO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR “El que desobedeciere una orden o medida preventiva cautelar o de protección⁷ dictada por autoridad pública en aplicación de la Ley contra la Violencia Intrafamiliar, será sancionado con prisión de uno a tres años “ supeditada la promoción de la acción penal al agotamiento del procedimiento judicial de violencia intrafamiliar.

VIII

Definiciones

Atención Integral: son todas las acciones para detectar, atender, proteger y restablecer los derechos de las mujeres que enfrentan cualquier tipo de violencia; para lo cual, el Estado deberá destinar los recursos humanos, logísticos y financieros necesarios y apropiados para instaurar los servicios especializados, que garanticen la restitución de derechos y la anulación de riesgos o daños ulteriores.⁸

Revictimización: son acciones que tienen como propósito o resultado causar sufrimiento, a las víctimas directas o indirectas de los hechos de violencia, mediante acciones u omisiones tales como: rechazo, indolencia, indiferencia, descalificación, minimización de hechos, retardo injustificado en los procesos, falta de credibilidad, culpabilizarían, desprotección, negación y falta injustificada de asistencia efectiva.

Sistema Sexo-Género: uno de los pilares que sostiene la estructura patriarcal que ubica a las mujeres en una situación de discriminación y desventaja, en relación a los hombres es la asignación social de roles, según el sexo de la persona (sistema sexo- género).

Para comprenderlo mejor es importante conocer y diferenciar el significado de las dos palabras.

Sexo: es el conjunto de características anatómicas y fisiológicas, que diferencian a hombres y mujeres, hace referencia exclusivamente a las características biológicas existentes entre ambos.

El concepto género, ha sido objeto de discusión y reflexión por muchos años, tratando de encontrar una explicación a la constante social donde las mujeres, se ubican en un papel de subordinación, desventaja y discriminación con respecto a los hombres.

⁷ Medidas de protección, art. 7, LCVI.

⁸ Ley Especial Integral Vida Libre de Violencia para las Mujeres art. 8 literal a.

Algunas definiciones:

1949 Simone de Beauvoir refiere que una mujer no nace, se construye socialmente.

1955 John Money propone el término papel de género para describir el conjunto de conductas atribuidas a hombres y mujeres.

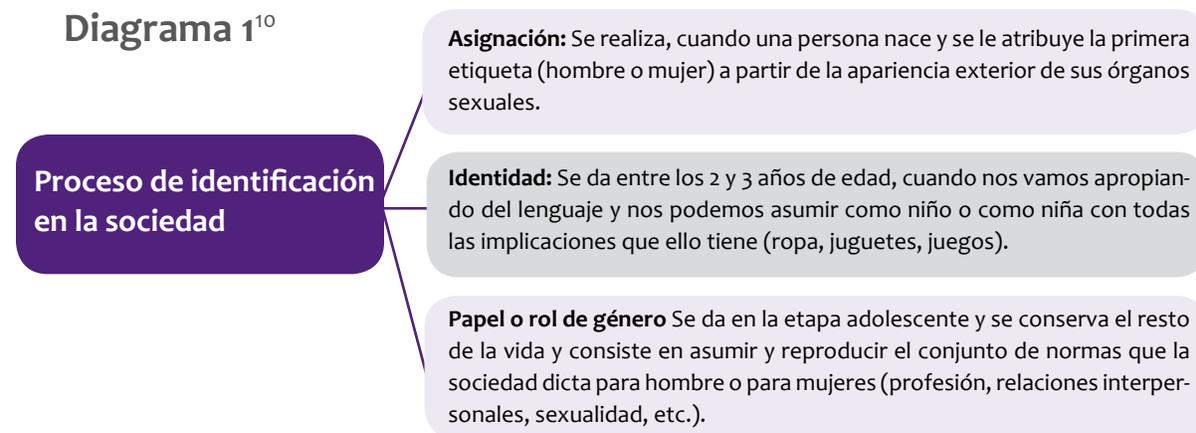
1968 Robert Stoller separa los términos sexo y género, dejando al primero la diferencia sexual inscrita en el cuerpo y al segundo los significados que cada sociedad le atribuye.

1975 Gayle Rubín, propone la idea de sistema sexo-género para referir que en todas las sociedades se hace una separación diferenciada para hombres y mujeres tanto de roles, actitudes e ideas como de actividades.

1997 Martha Lamas define al género como la construcción cultural de la diferencia sexual.

Género: características sociales, que son atribuidas a los hombres y a las mujeres a partir de las diferencias biológicas o del sexo.⁹

Como el género es una asignación social que establece, el ser mujer o hombre, a través atribuciones traducidas en roles y significados, que guían la vida de las personas proporcionándoles un modo específico de ver, de ser y de relacionarse con su entorno. Estos roles varían con cada lugar y época, dependen en gran medida de las tradiciones, mitos, ideología y moral de cada sociedad. Por tanto el género es como una etiqueta que proporciona identidad a las personas y es asimilado por las personas en 3 procesos:



Por tanto el proceso de socialización depende del sexo de la persona, determinando así características de comportamiento y actitud que se convierten en reglas generales para todas las mujeres y todos los hombres es decir que sobre una diferencia natural (sexo), se han construido desigualdades sociales y culturales, las cuales han posicionado a las mujeres en una situación de desventaja traducida en discriminación.

⁹ Marta Lamas, “La perspectiva de género”, en Hablemos de sexualidad. Lecturas, Consejo Nacional de Población/ Fundación Mexicana para la Planificación Familiar A.C., México, 1996, p. 248.

¹⁰ Protocolo de detención y atención de violencia de género en mujeres en reclusión.

Características asignadas socialmente según el género de las personas

Género femenino.	Género masculino.
Amables, sumisas, abnegadas, trabajadoras, respetuosas, intuitivas.	Duros, atrevidos, valientes, racionales, inteligentes.
Esposa, ama de casa, madre.	Cabeza de familia y proveedor.
Ser incompleto, depende de su pareja y sus hijos e hijas.	Es un ser completo.
Ser dependiente, por tanto no tiene poder de acción y decisión.	Ser independiente y autoritario.
Seguidora de la política.	Protagonista de la política.
Trabajo invisible, desvalorizado y gratuito (el trabajo doméstico o del cuidado).	Trabajo, reconocido, visible y remunerado.
Destinada a la reproducción.	Destinado a la creación.
Sexualidad, destinada a la reproducción, no al placer.	Sexualidad, destinada al placer.

Sororidad: se denomina así a la alianza o hermandad entre mujeres para la búsqueda de acciones específicas. Se incluyen como conceptos que acompañan a la sororidad, la confianza, el apoyo y el reconocimiento. El concepto surge para expresar que las mujeres pueden vencer la enemistad entre ellas, que es promovida por el patriarcado, pudiendo hermanarse entre sí desde las diferencias para luchar por la construcción de un mundo diferente.

Discriminación salarial: según este tipo de discriminación, las desigualdades salariales no siempre pueden ser atribuidas a la existencia de niveles distintos de productividad. Implica, por ejemplo, que las mujeres ganen un salario menor que los hombres, aún cuando estén igualmente calificadas y desempeñen el mismo trabajo con la misma productividad.

Acceso a la justicia: esta debe entenderse como, la posibilidad que tiene toda persona independientemente de su sexo, condición económica o de otra naturaleza, de acudir al sistema previsto para la resolución de conflictos y vindicación de los derechos protegidos de los cuales es titular (el sistema de administración de justicia es el mecanismo adecuado para poder ejercer este derecho).¹¹

Impunidad: de acuerdo a la jurisprudencia internacional, ocurre cuando en su conjunto, falta investigación, persecución, captura, enjuiciamiento y condena de los responsables de las violaciones de los derechos humanos reconocidos en la Convención Americana.¹²

¹¹ Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, comentada.

¹² Idem.

9.1 Violencias contra las mujeres (modalidades)

La violencia contra las mujeres es un problema histórico-cultural, latente en regiones donde predomina la cultura patriarcal como el caso de Latinoamérica.

El sistema patriarcal, otorga poder y dominio a los hombres sobre las mujeres, promoviendo la superioridad inherente del género masculino sobre el femenino, resultado de ello las mujeres son vistas como objetos apropiables y no como sujetas de derechos, así mismo funda la noción de la familia como una esfera privada y bajo el control masculino. Con el transcurso del tiempo estas ideas se han aceptado e interiorizado en la sociedad, trayendo como resultado la normalización de la violencia contra el sector femenino.

A nivel de instrumentos internacionales, la declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, que constituye el primer instrumento internacional de derechos humanos relacionado al tema, definió la violencia contra las mujeres como *“todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.”*

Así también establece de forma explícita que la violencia hacia este grupo, incluye como mínimo “la violencia física, sexual y psicológica en la familia, incluidos los golpes, el abuso sexual de niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital y otras prácticas tradicionales que atentan contra la mujer, la violencia ejercida por personas distintas del marido y la violencia relacionada con la explotación; la violencia física, sexual y psicológica a nivel de la comunidad en general, incluidas las violaciones, los abusos sexuales el hostigamiento y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros ámbitos, el tráfico de mujeres y la prostitución forzada, la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el estado donde quiera que ocurra.”

La recién aprobada LEIV, define la violencia contra las mujeres como **“cualquier acción basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como privado”** (Art. 8 numeral k).

De lo anterior se deduce que los hechos de violencia en contra de las mujeres, son diversos y puede perpetrarse durante diversas etapas de su vida y dentro de diferentes ámbitos de desarrollo y convivencia, como la violencia dentro de las relaciones de familia, dentro de las relaciones de de pareja, en el ámbito laboral o comunitario etc. Pudiéndose manifestar de formas diferentes sobreviniendo así la violencia física, psicológica, sexual, patrimonial, económica, simbólica. Y la forma más extrema de violencia que es el feminicidio el cual se define más adelante.

9.1.1 Violencia Intrafamiliar

La violencia intrafamiliar, es un problema silencioso que viene ocurriendo desde épocas muy remotas, afectando en su gran mayoría a mujeres, niñas, niños y personas de la tercera edad, hasta hace muy poco era considerado como un asunto familiar-privado, minimizando así la magnitud de la problemática y de sus efectos como resultado de una cultura permisiva y tolerante, precedida por una sociedad patriarcal, que le otorga a los hombres el poder y el dominio sobre la familia y específicamente sobre las mujeres, generando una relación desigual de poder, propiciando el abuso y la violencia en todas sus manifestaciones.

Ante las elevadas cifras de violencia intrafamiliar y la presión de grupos defensores de derechos humanos, el Estado reconoce la necesidad de su injerencia surgiendo, así la ley contra la violencia intrafamiliar; la cual surgió con la finalidad de establecer los mecanismos adecuados para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar y la especial protección de las personas afectadas por la misma.

Esta Ley especial establece un parámetro, de lo que se debe entender por familiares, indicando que “son las relaciones entre cónyuges, ex cónyuges, convivientes, ex-convivientes, ascendientes, descendientes, parientes colaterales por consanguinidad, afinidad, adopción, los sujetos a tutela o guarda, así como cualquier otra, relación interpersonal que pueda generar este tipo de violencia”. Definiendo así la violencia intrafamiliar, como cualquier acción u omisión directa o indirecta que cause daño, sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o muerte a las personas integrantes de la familia.¹³

Según esta definición, cualquier persona con quien se tenga una relación familiar puede ejercer o ser receptor/ra de violencia intrafamiliar. Sin embargo en regiones donde aún persiste la hegemonía del poder patriarcal, como es el caso de Latinoamérica los grupos más vulnerables son las mujeres, en todo su ciclo de vida, no obstante a ello, la definición macro de relaciones familiares que establece esta Ley no logra evidenciar que este flagelo afecta mayoritariamente a las mujeres dentro de sus relaciones de pareja, lo cual es trascendental para dimensionar la magnitud de la problemática y consecuentemente para la búsqueda de estrategias que contribuyan a minimizar este fenómeno, es por ello que en el presente instrumento se abordara de forma separada la violencia dentro de la pareja y la violencia intrafamiliar ejercida específicamente contra las mujeres.

En atención a esta idea y para usos del presente Protocolo se acota el concepto de violencia intrafamiliar, refiriéndose únicamente a la violencia que se genera dentro de las relaciones de familia consanguínea, adopción o cualquier otra relación análoga diferente a la relación de pareja.

Definiéndose como violencia intrafamiliar, cualquier acción u omisión directa o indirecta que cause daño, sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico a una mujer, con la que exista una relación de parentesco por consanguinidad, afinidad u adopción o cualquier otra relación análoga diferente a la relación de pareja, tengan o no un domicilio común.

Partiendo de este concepto, pueden ejercer violencia intrafamiliar en contra de las mujeres: los ascendientes consanguíneo o por adopción (padre, abuelo) descendientes consanguíneos o por

¹³ Concepto y formas de violencia intrafamiliar, Art. 3Ley Contra la Violencia Intrafamiliar.

adopción (hijos), parientes colaterales consanguíneos o por adopción (tíos, primos, sobrinos, etc.), parientes por afinidad (cuñados, yerno, etc.) y cualquier otra persona con la que se tenga una relación de parentesco equivalente.

9.1.2 Violencia de pareja

La violencia de pareja, es un problema social, que viene afectando la vida y desarrollo no solo de las mujeres, sino también la de los hijos e hijas.

Esta problemática, es una manifestación de las relaciones desiguales de poder, que histórica y transculturalmente existen entre hombres y mujeres, con el objetivo de ejercer dominio y control sobre ellas, resultado de una cultura patriarcal que coloca a estas últimas, en una posición de subordinación y sometimiento con respecto a los hombres, sin dejar a un lado la influencia que ejerce la construcción social de los roles de género asignados a hombres y mujeres, lo que promueven la violencia contra el sector femenino y sobre todo la violencia de pareja, en tanto que las mujeres son preparadas desde la niñez para el matrimonio y maternidad, como única opción de vida y como responsables de mantener estable la familia, a costa de su propio bienestar y en ocasiones de su propia vida, lo que implica tomar una actitud de obediencia, sumisión, soporte y sacrificio para con la pareja.

La violencia contra las mujeres dentro de las relaciones de pareja, es un problema con gran arraigo y aceptación social, lo que contribuye a percibirla como algo normal en la vida de las mismas, contexto que eleva su magnitud y complejidad.

Usualmente, al hablar de violencia de pareja, se hace alusión a la violencia intrafamiliar, ya que la primera se encuentra subsumida dentro de la violencia que se genera en el ámbito familiar, sin embargo por las razones antes expuestas que es visibilizar la violencia de la que son objeto las mujeres por parte de sus parejas sentimentales; así mismo diferenciar una de otra, puesto que cada una tiene sus propias especificidades, lo que implica la necesidad de procurarle un tratamiento distinto según la problemática. Por ello y para los usos del presente instrumento se abordará de forma separada el concepto de violencia de pareja y violencia intrafamiliar.

Definiéndose la violencia de pareja como cualquier acción u omisión directa o indirecta, que cause daño, sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico a una mujer con la que exista una relación de pareja o cualquier otra relación análoga, tengan o no un domicilio común.

Regularmente, las expresiones de violencia contra las mujeres por parte de sus parejas, inicia en la etapa del noviazgo acentuándose en la vida conyugal y en ocasiones continua aun después de terminada la relación. De ahí que la violencia puede manifestarse no solo en las relaciones constituidas legalmente (matrimonio) sino también en las relaciones de convivencia de hecho (unión no matrimonial), en las relaciones de noviazgo, así también en las relaciones de pareja ocasionales o en cualquier otra relación similar.

De lo anterior se deduce que pueden ser generadores de violencia el cónyuge, ex cónyuge, conviviente, ex conviviente, novio, ex novio o cualquier otra persona con quien se tenga una relación sentimental.

9.1.3 Violencia laboral

La violencia contra las mujeres, en el ámbito laboral tiene sus raíces en la división sexual del trabajo, sistema que dio las pautas para la incorporación de las mujeres al mercado laboral, estableciendo condiciones precarias y poco favorables para este grupo, relegándolas a empleos de menor categoría y escasa remuneración, a partir de la influencia de roles tradicionales instituidos socialmente a hombres y mujeres, los cuales se encuentran instaurados y vigentes en el mundo laboral, lo que constituye la causa principal de la enorme brecha salarial y de condiciones laborales entre trabajadores y trabajadoras, lo cual constituye un obstáculo en el desarrollo laboral de las mujeres.

La LEIV para las mujeres establece un parámetro de lo que debe entenderse como violencia laboral apegándose a la siguiente definición:

Violencia laboral son “todas las acciones u omisiones contra las mujeres ejercidas en forma repetida y que se mantiene en el tiempo en los centros de trabajo públicos o privados, que constituyan agresiones físicas o psicológicas atentatorias a su integridad, dignidad personal y profesional, que obstaculicen su acceso al empleo, ascenso o estabilidad en el mismo, o que quebranten el derecho a igual salario por igual trabajo”.¹⁴

Al mediar la construcción social de géneros, en las relaciones de trabajo, se sientan las bases para que las mujeres sean sujetas de violencia en este ámbito, ya que de forma simultánea opera su condición de género y su posición generalmente subordinada en la relación de laboral, reproduciendo el ejercicio de poder en forma de violencia en contra de ellas.

Dentro de la esfera laboral las mujeres se ven expuestas a enfrentan diversas manifestaciones de violencia como el acoso sexual, acoso laboral y la discriminación laboral, entre otras.

■ Acoso sexual

El término acoso según el diccionario de la lengua española, se utiliza como sinónimo de hostigamiento y se refiere a la “acción de perseguir, apremiar, importunar a una persona con molestias y requerimientos.”¹⁵

Desde una visión legal, el acoso sexual consiste en una serie de comportamientos y requerimientos de naturaleza sexual, que pueden manifestarse de forma verbal, no verbal y físicamente, con el objetivo de obtener un intercambio sexual. Dichas conductas y comportamientos son indeseadas por la persona que las recibe.

El acoso sexual es entonces, una forma de violencia y discriminación, generalmente hacia las mujeres y puede presentarse en diversos ámbitos siendo más propensos aquellos donde existe cierto nivel de jerarquía lo que contribuye a que este tipo de hechos se realicen, valiéndose de las relaciones desiguales de poder, ya que el agresor no eligen sus víctimas al azar, casi siempre es una persona a la que puede intimidar o coaccionar para que ceda ante sus pretensiones, lo que genera una situación desventajosa para las personas afectadas.

¹⁴ Modalidades de violencia, art. 10 literal c, Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

¹⁵ Diccionario de la lengua española.

Los siguientes son elementos constituyentes de acoso sexual:

- Requerimientos de naturaleza sexual no recíproca.
- Conducta indeseada por la persona que las recibe.
- Conducta que crea un ambiente intimidatorio y hostil.
- En la mayoría de casos, es un acto premeditado.
- Parte de la subjetividad, ya que cada persona afectada sabe que actitudes le afectan y cuáles no.
- En la mayoría de casos es una forma de violencia contra las mujeres.

Por la diversidad de conductas y comportamientos que pueden enmarcarse dentro del acoso sexual y partiendo del grado de subjetividad, que va implícito al referirse a una conducta o comportamiento indeseado para quien la recibe y debido a la amplia discusión doctrinaria y legal sobre el mismo, es difícil definir de todas las conductas que pueden constituirlo. Sin embargo para poder comprender de mejor manera el significado de acoso sexual es importante mencionar algunas conductas o comportamientos que lo constituyen, tomando en cuenta que dicha clasificación no es taxativa.

- Comentarios insistentes o impropios (los llamados piropos).
- Comentarios insidiosos.
- Invitaciones recurrentes.
- Chistes obscenos.
- Imposición de sobre nombres degradantes.
- Preguntas fuera de lugar respecto de su vida íntima.
- Gestos obscenos.
- Movimientos o gestos de significado sexual.
- Exhibición de figuras o imágenes obscenas.
- Exhibición física de la persona agresora.
- Miradas impúdicas.
- Tocamientos.
- Roces.
- Frotaciones.
- Pellizcos.
- Insinuaciones y otras similares.

■ Acoso laboral

Toda forma de acoso laboral, constituye una violación a derechos fundamentales de las mujeres que lo afrontan.

El acoso laboral, es producto de las relaciones desiguales de poder entre los géneros, que transversaliza las relaciones laborales y que coloca a las mujeres trabajadoras, en una situación de desventaja frente a los hombres, que se encuentran en el mismo nivel laboral y más aun si se encuentran en nivel jerárquico superior, siendo las conductas acosadoras la expresión de ese dominio del agresor hacia la mujer acosada.

Según la LEIV, el acoso laboral debe entenderse como *“la acción de hostilidad física o psicológica, que de forma sistemática y recurrente, se ejerce sobre una mujer por el hecho de ser mujer en el lugar de trabajo, con la finalidad de aislar, intimidar o destruir las redes de comunicación de la persona que*

*enfrenta estos hechos, dañar su reputación, desacreditar el trabajo realizado o perturbar u obstaculizar el ejercicio de sus labores”.*¹⁶

Comúnmente este tipo de conductas abusivas se ponen de manifiesto, por razones de discriminación o cuando la mujer exige o ejerce sus derechos como trabajadora, o en la mayoría de casos cuando se niega a acceder a proposiciones o insinuaciones sexuales como parte del acoso sexual realizado por compañeros de trabajo o por sus superiores, en este último caso el acoso sexual es el preámbulo para enfrentar acoso laboral.

Atendiendo la condición de la persona acosadora se han establecido distintas formas de acoso laboral. Siendo posible afirmar que sobre esta clasificación existe unanimidad de las diferentes posturas que han reflexionado sobre el tema en consideración. Así se tiene los siguientes tipos de acoso laboral.¹⁷

a. Acoso Vertical

Es aquel tipo de hostigamiento laboral que se desarrolla entre personas que están en una posición jerárquica diferente. Por lo tanto, puede ser de tipo vertical ascendente, cuando se genera la excepcional situación de que una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la organización acosan a una mujer, que se encuentra en una posición superior. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando una mujer trabajadora pasa a tener como subordinados a quienes fueron sus colegas de trabajo. También ocurre cuando se incorpora a la organización una mujer a un cargo directivo, y desconoce la organización o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados. Por el contrario, el acoso vertical descendente, este tiene lugar cuando el agresor en una posición jerárquica superior ya sea empleador, jefatura directa, de área o de unidad, administración, etc. hostiga moralmente a su dependiente, o subordinada.

b. Acoso Horizontal

Esta categoría de acoso laboral, corresponde a la que se puede presentar entre compañeros de trabajo, que se encuentran en una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la empresa o institución, pudiendo provenir de un miembro del grupo. La persona acosadora (agresor) busca entorpecer el trabajo de su colega con el objetivo de deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí misma los méritos ajenos. En este caso, la mujer objeto del acoso reviste un peligro para el agresor, por ejemplo, debido a aspiraciones de ascenso, por envidia o por un simple afán de hostigar.

c. Acoso Mixto o Complejo

En este supuesto, el acoso comienza como horizontal: el agresor es uno o varios compañeros de trabajo de aquella que sufren el acoso; pero en un momento posterior, toma conocimiento de la situación la jefatura y, en lugar de intervenir en favor de la acosada, no adopta ninguna medida para solucionar la situación. En este supuesto existe claramente una omisión negligente por parte del empleador, sin perjuicio de que puedan presentarse también situaciones de hostigamiento directo por su parte. Por lo tanto, se configura una situación de complicidad entre todos los agresores.

¹⁶ Definiciones, art.8 literal b, Ley Especial Integral para una Vida libre de violencia contra las mujeres.

¹⁷ Guía para la prevención, atención y erradicación del acoso laboral en el sector público, secretaria para asuntos estratégicos de la presidencia.

No obstante lo anterior, el acoso laboral mixto podría tener lugar a la inversa, comenzar como un tipo de acoso vertical descendente y ver sumado luego el comportamiento hostil de uno o más trabajadores de similar jerarquía de la persona sobre la que se ejerce el acoso laboral.

■ Discriminación laboral

La discriminación laboral, es un término bastante amplio de acuerdo al concepto señalado en el Convenio sobre la Discriminación en materia de empleo y ocupación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el cual establece como discriminación “cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.”¹⁸

Sin embargo la discriminación laboral hacia las mujeres, comprende todo tipo de trato desigual por la condición biológica de ser mujer, en relación a los hombres que tenga lugar dentro de las relaciones laborales, que anulen o menoscaben la igualdad de oportunidades y condiciones en el empleo o la ocupación.

Las conductas discriminativas pueden ir desde la falta de acceso a empleos, flexibilidad laboral, condiciones desfavorables, despidos por maternidad, desigualdades salariales con respecto a los hombres en el desempeño del mismo trabajo, etc.

9.1.4 Violencia comunitaria

La violencia contra las mujeres ocurrida dentro de la esfera comunitaria ha sido definida por la LEIV, como:

“Toda acción u omisión abusiva que a partir de actos individuales o colectivos transgreden los derechos fundamentales de la mujer y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión”.

Así puede ocurrir cuando no le permiten a una mujer, formar parte de juntas directivas comunales por el hecho de ser mujer, o cuando una adolescente es discriminada por estar embarazada, dentro del ámbito educativo y dentro de la comunidad.

9.1.5 Violencia Institucional

Esta modalidad de violencia no fue reconocida sino hasta la entrada en vigencia de la LEIV, instrumento jurídico que la ha conceptualizado como:

“Toda acción u omisión abusiva de cualquier servidor público, que discrimine o tenga como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y disfrute de los derechos y libertades fundamentales de las mujeres; así como, la que pretenda obstaculizar u obstaculice el acceso de las mujeres al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las manifestaciones, tipos y modalidades de violencia conceptualizadas en esta ley. De acuerdo al art. 10 literal b de LEIV.

¹⁸ Art. 1, Convenio sobre la discriminación en materia de empleo y ocupación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Con la determinación expresa que hace esta Ley especial, en relación a la violencia que enfrentan las mujeres por parte de las instituciones públicas, se pretende garantizar el acceso a la justicia y el respeto a los demás derechos humanos y fundamentales de este grupo. Por tanto es obligación de las instituciones estatales, promover un trato igualitario libre de prejuicios discriminatorios hacia las mujeres, así como también propiciar una atención adecuada, oportuna, inmediata y diligente de las peticiones o demandas que realicen las mismas de acuerdo a su naturaleza y competencia, tomando en cuenta los plazos y procedimientos establecidos en su normativa interna o demás instrumentos jurídicos aplicables al caso.

De lo anterior se deduce que la violencia institucional, puede provenir de cualquier institución pública y no solo de las que promuevan el acceso a la justicia o tengan por ministerio de ley la atención a la problemática de violencia contra las mujeres, por ejemplo un servidor/a público dependiente del Ministerio de Salud que se niegue atender, o lo haga maliciosamente de forma tardía a una mujer por ser personas con VIH o VIH avanzado, o por tener una opción sexual diferente a la heterosexual, o que un referente del fondo Social para la Vivienda priorice las solicitudes de hombres para obtener una contribución para la construcción o mejoramiento de vivienda o se niegue a tramitar y procesar las solicitudes hechas por mujeres madres solteras.

X

Tipos de violencia

La violencia contra las mujeres, puede manifestarse de diversas formas y maneras, la Ley Especial Integral Vida Libre de Violencia, estableció 7 tipos de violencia de los que pueden ser objetos las mujeres, sin embargo cabe aclarar que esta enumeración no es taxativa, sino ejemplificativa, ya que de acuerdo al artículo 2 de la declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer la violencia contra las mujeres puede abarcar una diversidad de actos y matices por tanto no puede limitarse a unos en específico.

10.1 Violencia feminicida

En América Latina el término feminicidio es relativamente nuevo, aunque su origen data dos siglos atrás, según investigadoras feministas.

La creación y reconocimiento de la terminología deviene de debates, discusiones y análisis por parte de reconocidas activistas de derechos humanos. Tanto así que existe una controversia sobre la pertinencia de la utilización de femicidio o feminicidio.

Según Marcela Lagarde, la definición de femicidio es bastante limitada, ya que es la voz homóloga a homicidio y solo significa “asesinato de mujeres” y siendo este, un problema social /político de gran magnitud, no solo debe referirse al asesinato misógino de mujeres cometido por hombres, sino también debe valorarse el elemento impunidad, ya que el Estado como garante de derechos tiene la

responsabilidad en la prevención, tratamiento y protección de las mujeres, por lo que la ausencia de sanciones y de castigo ante los asesinos, lo coloca como responsable por acción u omisión de estos hechos, debiendo asumir ante ello su complicidad o responsabilidad directa.

Sin embargo cabe aclarar que ambos términos no son antagónicos sino complementarios, lo que enriquece el concepto y amplía su significado.

El feminicidio es el resultado de esa relación inequitativa entre los géneros, la estructura de poder y el control que tienen los hombres sobre las niñas y mujeres que les da la potestad de disponer el momento de su muerte.

Concepto general de feminicidio: *es la forma más extrema de violencia contra las mujeres, referida al asesinato de una mujer, mediando motivos de odio y menosprecio por su condición de mujer, pudiendo ocurrir en el ámbito público o privado.*

La LEIV adopta la terminología de feminicidio para referirse al asesinato de mujeres, siendo este un avance a nivel legislativo en vías de recocer, visibilizar y sancionar este tipo de violencia contra las mujeres, la cual tiene sus propias características y especificidades totalmente distintas al homicidio tipificado en el código penal.

Concepto de feminicidio según LEIV: *es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos públicos y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que conllevan a la impunidad social o del Estado, pudiendo culminar en feminicidio y en otras formas de muerte violenta de mujeres.¹⁹*

La misoginia es un elemento esencial, para que se configure este delito y se define como toda conducta de odio, implícita o explícita, contra todo lo relacionado con lo femenino tales como rechazo, aversión y desprecio contra las mujeres.²⁰

La LEIV, señala que existe odio o menosprecio a la condición de mujer cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:²¹

- a. Que a la muerte le haya precedido algún incidente de violencia cometido por el autor contra la mujer, independientemente que el hecho haya sido denunciado o no por la víctima.
- b. Que el autor se hubiere aprovechado de cualquier condición de riesgo o vulnerabilidad física o psíquica en que se encontraba la mujer víctima.
- c. Que el autor se hubiere aprovechado de la superioridad que le generaban las relaciones desiguales de poder basadas en el género.
- d. Que previo a la muerte de la mujer el autor hubiere cometido contra ella cualquier conducta calificada como delito contra la libertad sexual.
- e. Muerte precedida por causa de mutilación.

El feminicidio constituye un delito, en el que intervienen aspectos culturales y estructurales de inequidad y dominio de una persona hacia otra en razón de los roles de género socialmente asignado, por lo que constituye una acción de discriminación por sexo en contra de las mujeres.

¹⁹ Tipos de violencia, Art. 9 literal b. Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

²⁰ Definiciones, Art. 8 literal d, ídem.

²¹ Feminicidio, Art.45, ídem.

10.2 Violencia física

Este tipo de violencia, se presenta a gran escala en la mayoría de casos, por violencia de pareja y violencia intrafamiliar según registros estadísticos, sin perjuicio que pueda ocurrir en el ámbito laboral o en cualquier otro espacio, donde la mujer se desenvuelva.

La violencia física, generalmente deja huellas visibles en la persona receptora, facilitando la evidencia de las agresiones, las cuales se concretan usando la fuerza física o algún tipo de armas provocando lesiones físicas internas / externas, visibles o no visibles.

La LEIV, establece un concepto más amplio y detallado de violencia física comparado con el que establece la ley de Violencia Intrafamiliar.²²

***Violencia física:** es toda conducta que directa o indirectamente, está dirigida a ocasionar daño o sufrimiento físico contra la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño, ejercida por quien sea o haya sido su cónyuge o por quien esté o haya estado ligado a ella por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia. Asimismo, tendrán la consideración de actos de violencia física contra la mujer, los ejercidos por la persona agresora en su entorno familiar o en cualquier otra relación similar.²³*

De acuerdo a la definición anterior constituye violencia física todas aquellas conductas o acciones dirigidas a ocasionar daños a la integridad física de una mujer.

Conductas constitutivas de Violencia física: golpes (hematomas), mordidas, pellizcos, patadas, puñetazos, quemaduras, quebraduras, torceduras, heridas, etc.

10.3 Violencia psicológica y emocional

La violencia psicológica y emocional, es tan o más grave que la violencia física, contrario a lo que generalmente se piensa, ya que ataca directamente la salud psíquica de las personas que la enfrentan, desencadenando daños a largo plazo y de difícil recuperación.

Este tipo de violencia, no deja huellas detectables en el cuerpo, pero si deja marcas indelebles psicosomáticas en las receptoras de la misma.

En la mayoría de casos la violencia psicológica y emocional, es el preámbulo para enfrentar otros tipos de violencia, tanto así que gran parte de las mujeres que enfrentan violencia física o sexual manifiestan haber experimentado inicialmente violencia psicológica o emocional, pero luego se presentan simultáneamente dos o más tipos y en el peor de los casos todos los tipos de violencia.

Para efectos del presente Protocolo se va entender como violencia psicología y emocional lo establecido según la LEIV.

²² Violencia física: Acciones, comportamientos u omisiones que amenazan o lesionan la integridad física de una persona, art.3, literal b, ley contra la Violencia Intrafamiliar.

²³ Tipos de violencia, art. 9, literal c, Ley Especial Integral Vida Libre para las Mujeres.

Violencia psicológica y emocional: es toda conducta directa o indirecta que ocasione daño emocional, disminuya el autoestima, perjudique o perturbe el sano desarrollo de la mujer; ya sea que esta conducta sea verbal o no verbal, que produzca en la mujer desvalorización o sufrimiento, mediante amenazas, exigencia de obediencia o sumisión, coerción, culpabilización o limitaciones de su ámbito de libertad, y cualquier alteración en su salud que se desencadene en la distorsión del concepto de sí misma, del valor como persona, de la visión del mundo o de las propias capacidades afectivas, ejercidas en cualquier tipo de relación.²⁴

El ejercicio de este tipo de violencia, por parte del agresor tiene por objeto intimidar y/o controlar a la mujer, quien puede sufrir progresivamente debilitación psicológica/emocional y consecuentemente disminución de la autoestima, frecuentes estados de depresión y tristeza, aislamiento, insomnio, desórdenes alimenticios, pesadillas, estrés, irritabilidad, falta de concentración, miedo, temor, angustia, disminución en la producción laboral o en el rendimiento educativo, inseguridad, problemas para entablar relaciones personales, sentimientos de culpa, vergüenza e ira y puede conducir al suicidio, entre otras consecuencias.

La violencia psicológica y emocional puede manifestarse a través de conductas obvias e innegables o a través de acciones muy sutiles y difíciles de detectar, sin embargo, todas dejan secuelas en la salud mental, la estabilidad emocional y social de las personas que la enfrentan.

Algunos estudios sobre la violencia psicológica y emocional, establecen que esta presenta características que permiten clasificarla en tres categorías:²⁵

- **Maltrato:** este puede ser pasivo (abandono) o activo y consiste en un trato degradante continuado que ataca la dignidad de la personas. Generalmente se presenta bajo la forma de hostilidad verbal como gritos, insultos, descalificaciones, desprecios, burlas, ironías, críticas permanentes y amenazas. También se aprecia en actitudes como portazos, engaños, celotipia, control de actos cotidianos, prohibiciones, condicionamientos e imposiciones.
- **Acoso:** se ejerce con una estrategia, una metodología y un objetivo, la persona receptora es perseguida con críticas, amenazas, injurias, calumnias y acciones para socavar su seguridad y autoestima y lograr que caiga en un estado de desesperación, malestar y depresión que la haga abandonar el ejercicio de un derecho o someterse a la voluntad del agresor. Para poder calificar una situación como acoso tiene que existir un asedio continuo, una estrategia de violencia (como cuando el agresor se propone convencer a la mujer que es ella la culpable de la situación) y el consentimiento y permisión social que colaboran y son testigos silenciosos del maltrato.

El acoso afectivo, también forma parte del acoso psicológico y emocional y es una situación donde el acosador depende emocionalmente de la otra persona, le roba la intimidad, la tranquilidad y el tiempo para realizar sus tareas y actividades, interrumpiéndola constantemente con sus demandas de cariño o manifestaciones continuas, exageradas e inoportunas de afecto, si la persona asediada rechaza someterse a esta forma de acoso, el agresor se queja, llora, se desespera implora y acude al chantaje emocional como estrategia, amenazando con retirarle su afecto a la otra persona o con agredirse a sí mismo, en ocasiones puede llegar a perpetrarse intentos de suicidio u otras manifestaciones extremas que justifica utilizando el amor como argumento.

²⁴ Tipos de violencia, art. 9 literal, d, Ley Especial Integral para una Vida Libre para las Mujeres.

²⁵ Protocolo de atención a casos de violencia, Santiago de Chile, Copiapó, 2010.

- **Manipulación:** es una forma de maltrato psicológico y emocional, donde el agresor desprecia el valor de la persona atacada, como ser humano negándole la libertad, autonomía y derecho a tomar decisiones acerca de su propia vida y sus propios valores. La manipulación hace uso del chantaje afectivo, amenazas y críticas para generar miedo, desesperación, culpa o vergüenza. Estas actitudes tienen por objeto controlar u obligar a la persona violentada según los deseos del manipulador.

Conductas constitutivas de violencia psicológica y emocional: humillaciones, insultos, gritos, indiferencias, desatención, omisión de cuidados, desprecios, descalificaciones, ironías, críticas destructivas, celos infundados, prohibiciones, burlas, amenazas, condicionamientos, chantaje emocional, manipulación, etc.

10.4 Violencia patrimonial

La violencia patrimonial, fue reconocida como tal, con la reforma hecha a la ley de violencia intrafamiliar, en el año 2002, este tipo de violencia va más allá de un simple daño económico; constituye además un medio de sometimiento y control sobre las mujeres, afectando directamente el derecho de propiedad de las mujeres.

La recién aprobada LEIV, no solo reafirma esta forma de violencia, sino también establece una definición más completa y puntualizada.

***Violencia patrimonial:** son las acciones, omisiones o conductas que afectan la libre disposición del patrimonio de la mujer; incluyéndose los daños a los bienes comunes o propios mediante la transformación, sustracción, destrucción, distracción, daño, pérdida, limitación, retención de objetos, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales. En consecuencia, serán nulos los actos de alzamiento, simulación de enajenación de los bienes muebles o inmuebles; cualquiera que sea el régimen patrimonial del matrimonio, incluyéndose el de la unión no matrimonial.²⁶*

Conductas que denotan violencia patrimonial: quitar, esconder, retener o destruir objetos, documentos, bienes personales de la mujer, quitarle herencias recibidas a base de engaño o coacción, vender objetos personales o inmuebles de la mujer sin el consentimiento de la mujer, esconder correspondencia, etc.

10.5 Violencia sexual

La violencia sexual, es una de las formas de violencia más común, silenciosa y denigrante para las mujeres, esta puede ocurrir en cualquier ámbito de convivencia, materializándose no solo en espacios públicos, sino también dentro de la esfera familiar, lo que resulta paradójico, ya que este es considerado el lugar más seguro y con menos riesgos para las mujeres, sin embargo estadísticamente se ha comprobado que es en el seno de la familia, donde más se cometen este tipo de abusos, siendo los agresores parejas sentimentales, pariente consanguíneos o cualquier otra persona conocida por la afectada. La edad no es una barrera que evita la violencia sexual contra las mujeres, puesto que

²⁶ Ley Especial Integral Vida Libre para las Mujeres, art. 9 literal e.

ocurre indistintamente de la etapa de vida que se encuentren perjudicando así niñas, adolescentes, mujeres jóvenes y adultas.

Este tipo de violencia, es sin duda alguna, la forma más evidente de dominación ejercida por los hombres sobre el cuerpo de las mujeres, en ella se reflejan estereotipos que prevalecen en las culturas machistas, lo que implica un menosprecio de la mujer considerándola como mero objeto destinado a satisfacer los deseos sexuales masculinos y como un ser con el que se puede cometer todo tipo de excesos.

Para los alcances de este Protocolo se tomará en cuenta la definición establecida en la LEIV.

Violencia sexual: es toda conducta que amenace o vulnere el derecho de la mujer a decidir voluntariamente su vida sexual, comprendida en ésta no sólo el acto sexual sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, con independencia de que la persona agresora guarde o no relación conyugal, de pareja, afectiva o de parentesco con la mujer víctima.²⁷

Los actos de violencia sexual contra las mujeres, son diversos de acuerdo al catalogo de delitos establecidos en el código penal y la LEIV, adecuando estas conductas antijurídicas de acuerdo a las características y circunstancias del hecho punible y de las personas involucradas (agresor-afectada) etc. Siendo los actos más comunes cometidos contra la libertad sexual de las mujeres, la violación sexual, las agresiones sexuales, la prostitución forzada y el acoso sexual en lugares de trabajo y centros de educación.

La violencia sexual es considerada un problema de salud pública, por las graves y profundas secuelas físicas, psicológico y emocional, que deja en la persona afectada, además de la estigmatización social que sufren lo que provoca su silencio y aislamiento consecuentemente la no denuncia y impunidad de los abusos cometidos por el agresor.

Son diversas las causas por las que las mujeres no denuncian la violencia sexual que enfrentan, siendo estos los motivos más frecuentes:

- a. Estigma, vergüenza y temor a sufrir discriminación.
- b. Temor a represalias del perpetrador.
- c. Sentimientos de culpabilidad.
- d. Complejidad para denunciar el delito.
- e. Falta de apoyo por parte de la familia y amistades.
- f. Re-victimización institucional.
- g. La percepción de que los organismos responsables de imponer el cumplimiento de la ley son ineficaces, o incluso abusivos.

De ahí que no es suficiente el contar con marcos normativos adecuados de protección a la libertad sexual, hace falta además de ello un cambio ideológico de las personas responsables de la atención en salud y justicia y de la sociedad en general en torno a esta problemática.

²⁷ Ley Especial Integral Vida Libre para las Mujeres, art. 9 literal d.

Conductas que denotan, violencia sexual: violaciones sexuales, acoso sexual, agresiones sexuales, prostitución forzada etc.

10.6 Violencia económica

El reconocimiento de la violencia económica, en la ley Especial Integral Vida Libre de Violencia para las Mujeres, fue un avance en la protección de los derechos de las mujeres, tomando en consideración que cuando en una relación de pareja, familiar, laboral, comunitaria o de cualquier otra índole, existe violencia del tipo que sea, el dinero se convierte en un medio más de opresión hacia la persona que se quiere dominar, bajo la premisa que “el dinero otorga poder”. Y en una cultura donde predomina la subordinación de las mujeres por los hombres, consecuentemente son las más afectadas por la violencia de género, incluyendo la violencia económica, ya que los hombres buscan siempre monopolizar la administración de los recursos económicos.

Al hablar de violencia económica, es necesario hacer la diferenciación con la violencia patrimonial, ya que suelen confundirse la primera tiene que ver con obstaculizar el acceso de las mujeres a la autonomía e independencia económica y la última afecta la posesión de bienes materiales y supervivencia como tal de la mujer.

Violencia económica: es toda acción u omisión de la persona agresora, que afecta la supervivencia económica de la mujer, la cual se manifiesta a través de actos encaminados a limitar, controlar o impedir el ingreso de sus percepciones económicas.²⁸

De acuerdo al concepto anterior la violencia económica afecta la economía de las mujeres, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, en la restricción, limitación y/o negación injustificada para obtener recursos económicos, percepción de un salario menor por igual trabajo, explotación laboral, exigencia de exámenes de gravidez, así como la discriminación para la promoción laboral. Por tanto la violencia económica significa perjudicar a las mujeres en sus legítimos derechos o situación económica, atentar contra su subsistencia o privarla de sus legítimas ganancias.

Conductas constitutivas de violencia económica: limitar o controlar el dinero del gasto familiar, no permitir que la mujer trabaje, obstaculizar el acceso a empleo, no dejar que la mujer administre sus bienes y su propio dinero, negarle dinero para satisfacer las necesidades elementales, de ella y de sus hijos e hijas, no permitir que la mujer participe en decisiones económicas del hogar, no reconocer el trabajo doméstico, etc. 10.7 Violencia simbólica.

10.7 Violencia simbólica

Este tipo de violencia, es una innovación que fue reconocida y establecida en la LEIV, la cual la define de la siguiente manera.

Violencia simbólica: son todos aquellos “mensajes, valores, iconos o signos que transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales que se establecen entre las personas y naturalizan la subordinación de la mujer en la sociedad”.

²⁸ Ley Especial Integral Vida Libre para las Mujeres, art. 9 literal e.

Así también el artículo 55 literal “a”, de esta misma ley establece como expresiones de violencia contra las mujeres, el Elaborar, publicar, difundir o transmitir por cualquier medio, imágenes o mensajes visuales, audiovisuales, multimedia o plataformas informáticas con contenido de odio o menosprecio hacia las mujeres. Lo cual constituye violencia simbólica contra las mujeres.

Los medios de comunicación, son extraordinarios aliados de este tipo de violencia, puesto que refuerzan el proceso de socialización de género intensificando el mismo tipo de valores y paisajes sociales. Los contenidos de las noticias, programas de ficción o de entretenimiento, reproducen aquello que la sociedad espera de mujeres y varones, formas de comportamiento deseadas y valoradas y a la vez condena las rechazadas, de acuerdo a la asignación de roles entre los géneros.

Conductas constitutivas de violencia simbólica: programas radiales o televisivos que denigren o desvaloricen a las mujeres o que promuevan su dominación o subordinación por los hombres.
Mensajes, canciones o anuncios publicitarios sexistas, o que promuevan la violencia contra las mujeres etc.

Para efectos de aplicación de este instrumento de acuerdo a la LEIV y tratados internacionales de protección a las mujeres, es importante mencionar que estos siete tipos de violencia, que pueden llegar a perpetrarse en contra de las mismas, pueden y deben ser invocados y alegados en todos los procesos donde se viole el derecho a vivir una vida libre de violencia de una mujer, ya sea que ocurra en el ámbito público o en el ámbito privado, y es deber tanto de las personas operadoras del Sistema de Justicia, como de las instituciones con competencia según la LEIV y de las demás instancias públicas y privadas que brindan atención y procuración a las mujeres, conocer, familiarizarse y aplicar esta tipología. Por ejemplo:

- En un proceso laboral donde la mujer trabajadora fue golpeada o acosada sexualmente por su jefe, supervisor o compañero de trabajo, su apoderado/a puede invocar en la demanda que la mujer fue objeto de diferentes tipos de violencia entre ellas violencia física, psicológica y sexual (art. 2 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, y el art 11 LEIV).
- En un proceso de divorcio por ser intolerable la vida en común, el abogado/a que representa a la mujer, puede alegar que su representada ha sido sometida por su esposo a violencia física, psicológica y emocional, y a violencia feminicida en vista de haberla bajado del automóvil y dejado abandonada en lugar despoblado, con un alto índice delincuencia y a altas horas de la noche, lo que la colocó en una situación de sufrir una muerte violenta de parte de terceros (art.9, LEIV).
- En una denuncia ante el Ministerio de de Gobernación, por medio de la Dirección General de Espectáculos Públicos de Radio y Televisión, se puede demandar la suspensión del anuncio de sopas de la empresa “X” que presenta a un esposo enojado que se contenta hasta la esposa le sirve la sopa caliente y luego él se levanta dejando los trastes sucios en la mesa hasta que la esposa los recoge y los lava, bajo el art. 9 literal “g” de la LEIV como violencia simbólica, alegando que este anuncio naturaliza la subordinación de la mujer en el hogar. Ante ello el Ministerio de Gobernación está en la obligación de hacer efectiva la suspensión basándose en las obligaciones que el art. 22 literal “a”, de la LEIV le manda.
- Si una mujer es atendida en una institución creada para proteger su derecho a vivir una vida libre de violencia, como el Ministerio Público y no es atendida de manera apropiada y oportuna de

acuerdo al art. 57 de la LEIV y como consecuencia se produce un feminicidio; sus familiares podrían denunciar esa violación de derechos humanos bajo el tipo de violencia feminicida de acuerdo al art. 9 (violencia feminicida) y 47 (obstaculización del acceso a la justicia) de la LEIV.

- Una joven que trabaja como bailarina en un centro nocturno y acude a los servicios de salud pública por atención médica, porque ha sido abusada sexualmente y presume de una infección de transmisión sexual; el personal no la atiende con imparcialidad sino que expresa su censura por la actividad laboral que realiza. Dicho personal de salud está infringiendo el art. 23 numeral “d” de la LEIV, la mujer atendida podría denunciar esa violencia institucional bajo el tipo de violencia psicológica y emocional, así como también violencia económica, si se da que sus percepciones económicas se ven afectadas por la incompetencia en la atención recibida (art.9 numeral “a” y 23 numeral “d” de la LEIV).
- En el ámbito comunitario, en muchas ocasiones, los directivos de una ADESCO o de una cooperativa agrícola limitan a las mujeres con disposición que no les garantizan su supervivencia económica, cuando les asignan parcelas agrícolas o semillas para el cultivo, de más baja calidad que la asignada a los hombres por el hecho de ser mujeres, amas de casas, trabajadoras domésticas, y no consideradas formalmente agricultoras por no aparecer ese oficio en su documento único de identidad, aunque en los hechos se dedique al cultivo de la tierra (art. 10, numeral “a” de la LEIV).
- En un proceso por acoso sexual, dentro de una relación laboral, el juez o jueza del tribunal con competencia penal está en la obligación de acuerdo al artículo 7 de la LEIV, de considerar la presunción legal de desigualdad de poder de la mujer violentada, por lo que para equilibrar el acceso a la justicia tanto de la mujer como del imputado, puede requerir a la parte contraria prueba de descargo de lo afirmado por la denunciante, ampliando así la interpretación que solamente la parte denunciante es quien tiene que probar para destruir la presunción de inocencia del imputado. En este caso se presentarían dos presunciones legales, la de inocencia y la de desigualdad de poder, ambas deben aplicarse en justo equilibrio.²⁹

XI

Sobre Violaciones a derechos sexuales y derechos reproductivos

En El Salvador hablar de derechos sexuales y de derechos reproductivos no es sencillo siendo un país con una población en su mayoría adscrita a alguna religión,³⁰ ya que los fundamentalismos religiosos, los grupos conservadores y los mitos alrededor de los mismos obstaculizan el ejercicio de los mismos, en especial en las mujeres.

²⁹ Ley especial Integral Vida Libre de Violencia para las Mujeres, comentada, Red Feminista frente a la violencia contra las mujeres.

³⁰ Instituto Universitario de Opinión Pública, Universidad José Simeón Cañas(2011): católicos 49.4 por ciento, protestantes; 25.3 por ciento, otras religiones 1.8 por ciento, y ninguna / no responde 23.6 por ciento.

A partir de la situación actual de violencia que enfrentan las mujeres y sobre todo las mujeres jóvenes, en cuanto a derechos sexuales y reproductivos y debido a los compromisos adquiridos por El Salvador con la ratificación de convenios internacionales como la CEDAW, las conferencias del Cairo y Beijing, El Estado se ve comprometido a realizar acciones encaminadas a garantizar estos derechos. En atención a ello se ha visto en la necesidad de intervenir a través de sus instituciones con competencia en prevención, atención, detección y sanción de estos derechos incluidas aquellas relacionadas con la salud sexual y reproductiva, creando políticas públicas, Protocolos de atención y otros instrumentos con el fin de garantizar el ejercicio pleno de estos derechos.

En cumplimiento a esta obligación en el año 2012, se lanza la primera política de salud sexual y reproductiva a través del Ministerio de Salud y Asistencia Social, la cual tiene como objetivo el garantizar la salud sexual y reproductiva en las diferentes etapas del ciclo de vida a toda la población salvadoreña, que fortalezca sostenidamente el acceso a la promoción, prevención, atención y rehabilitación de la salud sexual y reproductiva, con base a la salud primaria de la atención integral con un enfoque de inclusión de género y derechos humanos, en un ambiente sano seguro y equitativo, con calidad, calidez y corresponsabilidad.³¹

Este instrumento publico posee un enfoque amplio y novedoso de la salud sexual y reproductiva ya que va más allá de los aspectos biológicos de la reproducción y de la visión de la sexualidad exclusivamente heterosexual y reproductora, incorporando así entre sus líneas de acción la inclusión de las poblaciones tradicionalmente excluidas como las personas con discapacidad, las de orientación sexual no tradicional y las personas con VIH y VIH avanzado, entre otras.

De acuerdo a esta política, los derechos sexuales implican, *el derecho a decidir de manera libre y responsable sobre todos los aspectos de la sexualidad incluyendo el promover y proteger su salud sexual; libres de discriminación, coacción o violencia en su vida sexual, y en todas sus decisiones sexuales, esperar, exigir igualdad, consentimiento completo, respeto mutuo y responsabilidad compartida en las relaciones sexuales*, todo ello violentado al acaecer cualquier manifestación de violencia sexual, en las mujeres descritas en el apartado 8.5 de este Protocolo.

Y los derechos reproductivos comprenden *“los derechos individuales y de las parejas a: decidir libre y responsablemente el procrear o no, el número de hijos e hijas, el momento de tenerlos, a que intervalo hacerlo, con quien y a tomar decisiones sobre la reproducción libre de discriminación, coacción y violencia. Tener la información, educación para alcanzar el estándar más alto de salud sexual y reproductiva”*.

Conductas constitutivas de violaciones a derechos sexuales y derechos reproductivos: no tener acceso a programas de salud sexual y reproductiva, no acceso a educación en materia de salud sexual y reproductiva, obligar a una mujer a practicarse un aborto, a tener hijos o hijas sin su consentimiento, a no tener acceso a métodos de planificación familiar, todas las manifestaciones de violencia sexual, etc.

³¹ Política de salud sexual y reproductiva del Ministerio de Salud.

XII

Canales de contacto con las mujeres que enfrentan violencia

El presente Protocolo, propone dos canales para establecer contacto con las mujeres que enfrentan estas formas de violencia y que solicitan apoyo.

Atención telefónica: esta será una de las formas más utilizadas por las usuarias, ya que no solo facilita el acceso a recibir información y apoyo desde el lugar donde ella se encuentre, sino también porque tiene la ventaja de poder ser anónima. Sin embargo por la afluencia de trabajo que tienen la mayoría de instituciones gubernamentales, la falta de condiciones para habilitar una línea telefónica exclusiva para este tipo de servicios y la ausencia de recursos humanos dedicado específicamente a brindar este tipo de atención, las llamadas telefónicas únicamente serán para brindar información breve sobre el tipo de atención que brinda la institución de acuerdo al caso planteado por la usuaria y sobre el funcionamiento de la atención (horario, dirección, etc.). En la mayoría de casos es un acto previo a la atención personal.

Atención presencial: esta forma de atención se establecerá a través del diálogo directo con las usuarias, quienes acudirán personalmente en busca de orientación y/o apoyo; este canal les permitirá ser atendidas directa e inmediatamente en cualquiera de las instancias gubernamentales que brindan atención a mujeres que enfrentan violencia.

XIII

Principios orientadores de la atención

El presente Protocolo, se sostiene en los siguientes principios de actuación básicos, mismos que permean todas las acciones y procedimientos que lo estructuran, sin que ello implique una pérdida de flexibilidad necesaria para cuidar la diversidad de mujeres, a las que va dirigido, incluyendo las diferencias que existen entre niñas, adolescentes, jóvenes, adultas, que viven en centros urbanos, en demarcaciones rurales, con discapacidad, en reclusión, de diferentes opciones sexuales, clase social, con o sin estudio, casadas, solteras o en concubinato y a todas aquellas que enfrentan violencia en cualquier ámbito de su vida y en cualquiera de sus manifestaciones que requieran los servicios de una atención integral.

Estos principios son los siguientes:

No re victimización: lo que implica escuchar a la usuaria, sin culpabilizarla, cuestionarla o tratarla con indiferencia o agresividad.

Confidencialidad: supone, que toda la información recibida de la mujer será objeto de total y absoluta confidencialidad, la cual podrá revelarse únicamente para efectos de la tramitación del caso cuando sea necesario, para lo cual se debe contar con la autorización expresa o escrita de la usuaria.

No discriminación: en sentido más amplio del término, puesto que las mujeres, serán atendidas por igual sin distinción de ningún tipo.

Reconocimiento de la veracidad del relato de la mujer: lo que implica creer en lo que dice desde el primer momento en que solicita apoyo u orientación evitando el minimizar sus sentimientos, tergiversar o negar el relato original de los hechos de violencia o de la explicación del reclamo.

Imparcialidad: implica garantizar un tratamiento justo para las usuarias, durante todo el proceso de atención, así mismo todas las personas que intervengan en el proceso de atención, deben actuar de buena fe en la búsqueda de justicia para las atendidas.

Laicidad: las personas involucradas en la atención a las usuarias, no pueden invocar ninguna costumbre, tradición ni consideración religiosa para justificar la violencia contra las mujeres, incluyendo el pronunciamiento de fallos y resoluciones.

Información oportuna: la usuaria tendrá derecho a que se le brinde información actualizada, veraz y oportuna de los sobre los servicios de atención puestos a su disposición y sobre la viabilidad y evolución de las gestiones o trámites realizados, lo que comprende el ser notificadas de acuerdo a la ley y a que se le extienda copia de la denuncia y de cualquier otro documento de interés de la usuaria sin dilataciones innecesarias.³²

Diligencia y celeridad: todas la actuaciones que se realicen durante el proceso de atención o la tramitación de cada caso, deberán realizarse con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas y los plazos establecidos en la ley.

Respeto: implica que las personas involucradas en la atención deben guardar el debido respeto hacia la dignidad de la usuaria, así como también a su capacidad decisoria en cuanto a su problemática, sin que ello limite a poder mostrarle opciones más adecuadas y reales ante su situación, sin olvidar que es ella, quien debe tomar la decisión al respecto.

No etiquetar: es totalmente innecesario y contraproducente emitir o sacar conclusiones apresuradas, sin antes escuchar y valorar detalladamente el relato de la usuaria.

Accesibilidad e inmediatez: los servicios de atención, están a disposición de todas las mujeres que los soliciten sin distinción alguna, así también todas las personas responsables de brindar atención a las usuarias lo harán a la mayor brevedad posible.

Flexibilidad: la atención se brinda, conforme a las necesidades de la usuaria, en el contexto que lo requiere y en los ritmos temporales que su situación lo permita.

³² Garantías procesales de las mujeres que enfrentan hechos de violencia, Art. 57 literal, b y f, ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Calidez: la atención se brinda, con empatía, sensibilidad, respeto a los derechos humanos y a la dignidad de las mujeres.

Profesionalismo y especialización: la atención es realizada por personal especializado en cada una de las áreas de la atención integral (psicología, ciencias jurídicas, trabajo social, educadores, etc.) y bajo los esquemas de humanismo, con perspectiva de género y de derechos humanos.

Voluntariedad: el ingreso y permanencia a estos servicios de atención es decisión exclusivamente de la usuaria.

Continuidad: la atención se brindara a la usuaria, de manera constante y continúa conforme a los procesos de atención que se sigan.

XIV

Componentes de la atención integral (formas o servicios de atención) y sus características específicas

Al hablar de formas de atención, se hace referencia a todas aquellas acciones de carácter interdisciplinario, que se ponen a disposición de las mujeres que enfrentan violencia a partir de su situación, proponiéndoles diferentes alternativas, de tal suerte que tengan la posibilidad de tomar decisiones sobre la ruta a seguir según su caso y necesidades.

Estos servicios de atención tienen la característica de ser gratuitos, es decir, que no generan ningún costo económico para las usuarias que los solicitan, ya que el contribuir a restablecer y garantizar el derecho a una vida libre de la violencia contra las mujeres es una obligación estatal y es un derecho de todas.

Las instancias gubernamentales brindaran la atención, conforme a sus recursos instalados y en caso de no contar con algunos de los servicios requeridos por la usuaria, son responsables de realizar las gestiones pertinentes a fin de canalizarla a instancias externas que brinde el tipo de servicio solicitado por la usuaria para tal efecto corresponde coordinar con otras instituciones o dependencias gubernamentales o no gubernamentales dedicadas a brindar atención a mujeres que enfrentan violencia.

Es importante mencionar que todas las formas de atención serán brindadas bajo una visión humanista desde la perspectiva de género y derechos humanos con un sentido ético y bajo la premisa de trato digno de las mujeres como sujetas de derechos humanos.

Las formas de atención integral que se proponen bajo el esquema interdisciplinario del presente Protocolo son los siguientes:

14.1 Atención psicológica y emocional

Las diversas manifestaciones de violencia en contra de las mujeres, dejan secuelas y daños psicológicos y emocionales impredecibles tanto en el tiempo, como en magnitud, provocando en la mayoría

de casos una crisis en la salud emocional y psicológica, de las afectadas, de ahí la importancia de este tipo de apoyo.

Esta forma de atención será brindada por profesionales de la psicología, con el objetivo de facilitar a las usuarias la explicación y comprensión de las experiencias de violencia enfrentadas, apoyarlas a través de diversos procesos, para la recuperación de su autoestima y trabajar con ellas diversos sentimientos generados a partir de su vivencia como la estigmatización, impotencia, culpa y vergüenza así como también el daño emocional consecuencia del mismo maltrato.

Con esta forma de intervención se pretende que las usuarias puedan tomar conciencia de su situación real, de los recursos personales disponibles y de los obstáculos que enfrentan para salir de su problema de violencia, con la finalidad de potenciar su capacidad asertiva en la toma de decisiones que le permita no solo frenar la violencia que vive sino también llevar un vida plena y productiva.

La atención psicológica y emocional se enfoca en tres objetivos:

1. La identificación o detección de la situación de violencia que vive la usuaria.
2. El reconocimiento del impacto que la situación de violencia le ha generado a la usuaria y a sus hijos e hijas.
3. Empoderar a la usuaria, de tal manera que pueda volver a desarrollar sus propias capacidades y habilidades así como también el poder tomar sus propias decisiones.

La atención psicológica y emocional podrá brindarse de manera individual y grupal esta última a través de los grupos de autoayuda, dependiendo la necesidad de cada caso. Para ello podrán las instituciones que no cuenten con los recursos para brindar esta forma de atención auxiliarse del Centro de Atención Psicosocial (CAPS), el cual es dependencia de la Corte Suprema de Justicia, de la Unidad, Preventiva, Psicosocial de la PGR, de la Unidad de Atención Especializada para las Mujeres que Enfrentan Violencia, dependencia de esta misma institución o de cualquier otra institución pública o privada que brinde este servicio. Sin perjuicio de que puedan emplearse otras técnicas de atención psicológica diferentes a las mencionadas en este instrumento en beneficio de las mujeres atendidas.

14.1.1 Atención psicológica y emocional de manera individual

Esta forma de atención es aquella que se brinda a la usuaria de manera personalizada, con el objetivo de atender y canalizar las particularidades de su estado anímico, emocional y daños psicológicos que se han generado a partir de su vivencia de violencia, con énfasis en los hechos de violencia que la motivaron a buscar ayuda.

A través de la atención psicológica y emocional, de manera individual se pretende:

- Determinar las áreas emocionales afectadas y el nivel de afectación, la carencia o existencia de recursos internos y de redes de apoyo.
- Evaluar el nivel de riesgos.
- Implementar un proceso psicoterapéutico.
- Estabilizar a la usuaria que enfrenta una crisis emocional.

La intervención psicológica y emocional de manera individual se brindara a través de:

- Implementación del proceso psicoterapéutico.
- Y la intervención en crisis.

La derivación a esta forma de atención, podrá ser realizada por la persona que atiende a la usuaria a partir de la primera entrevista con la ella, o en cualquier otro momento dependiendo de la necesidad de la usuaria.

■ Proceso psicoterapéutico

El proceso psicoterapéutico consiste en instrumentar, las técnicas más apropiadas y adecuadas, de acuerdo a las necesidades psicológicas y emocionales de cada usuaria, es decir según cada caso en concreto. El cual deberá ser evaluado por el psicólogo o la psicóloga para medir los avances.

Con la psicoterapia se persiguen los siguientes objetivos:

- Que la usuaria reconozca su situación de violencia.
- Determinar el daño y las secuelas psicológicas y emocionales de la usuaria.
- Identificar los recursos y redes de apoyo existentes.
- Fortalecer la autoestima y autonomía de las usuarias.

Si se determina la necesidad de esta forma de intervención los y las profesionales de la psicología, elaborarán un plan de intervención terapéutico, determinando el número de sesiones con la usuaria, el cual obedecerá según la complejidad de su problemática, generalmente el proceso tiene una duración de 12 sesiones, realizándose una sesión por semana, con una duración de una hora, en un horario previamente acordado con la usuaria. Pero esta no es una regla a cumplir, por lo que la duración del proceso terapéutico de atención, dependerá del avance de cada mujer en lograr la estabilidad emocional y la reestructuración de su autonomía como ser humana.

■ Intervención en crisis

En la labor de atención a mujeres que enfrentan violencia, puede ocurrir que en determinado momento la usuaria se encuentre en una situación de crisis emocional, a consecuencia del daño e impacto que ha generado la violencia, es decir que la persona ha sobrepasado su límite de resistencia.

La crisis emocional se puede definir como, el estado temporal de trastorno, desequilibrio y desorganización emocional, caracterizada principalmente por la incapacidad de la persona para manejar situaciones particulares, debido a la violencia que enfrenta y a los problemas que de ella se derivan.

Esta crisis emocional, se caracteriza por la presencia de las siguientes circunstancias lo que puede ayudar a reconocer si una mujer se encuentra en una situación de crisis:

- Dificultad para pensar con claridad, en las soluciones posibles para enfrentar su situación de violencia.
- Dificultad para reconocer y comprender el problema de violencia que vive, porque este es disonante con sus expectativas y creencias.
- Problemas para concentrarse.

- Falta de interés hacia todo.
- Total dispersión.
- Llanto recurrente.
- Ideas incoherentes o inconexas.
- Incapacidad para escuchar.
- Ansiedad, angustia intensa, depresión.
- Pueden presentarse algunos problemas físicos como taquicardia, palpitaciones, náuseas, sensación de ahogo, etc.

Ante ello la organización Mundial de la Salud, señala cuatro técnicas básicas para auxiliar a una persona, que entra en un estado emocional de crisis, las cuales se definen a continuación:

Acercamiento: momento que permite reconstruir y entender lo sucedido, favoreciendo la descarga emocional (catarsis) en la cual la persona se libera del afecto ligado al recuerdo de un acontecimiento traumático, mediante el contacto visual y la oportunidad de hablar.

Contacto empático: aquí es necesario transmitir a la mujer en crisis, que somos capaces de entender, lo que ella está viviendo y que nuestra comprensión está libre de juicios y valores morales.

Reaseguramiento: implica, ayudar a la mujer a dimensionar y aceptar su realidad, reforzando al mismo tiempo su nivel de fortaleza y poder para cambiar la situación que la abruma.

Búsqueda de opciones: a partir del reconocimiento del problema, es importante aportar en la búsqueda de soluciones, teniendo presente que el proceso implica dar opciones partiendo de la realidad de la mujer, quien deberá ser la única que tome la decisión final, sin olvidar que para ello es preciso examinar el nivel de riesgo en el que se encuentre la usuaria.

Con la intervención en crisis se persiguen los siguientes objetivos:

1. Proporcionar apoyo inmediato.
2. Detectar la fuente de la crisis.
3. Permitir la descarga emocional.
4. Contribuir a la estabilidad y control emocional.

Pasada la crisis emocional, se le propone a la usuaria iniciar un proceso psicoterapéutico, con el objetivo de minimizar los daños psicológicos y emocionales producto de la violencia que enfrenta o ha enfrentado.

En la mayoría de casos, la intervención en crisis (primer auxilio psicológico) es proporcionada por profesionales de la psicología, sin embargo es recomendable que todas las personas involucradas en los servicios de atención estén capacitadas sobre las técnicas básicas, para intervenir emergentemente porque en cualquier etapa del proceso de atención podría presentarse una usuaria con este nivel emocional.

14.1.2 Metodología de grupo de autoayuda como una forma de atención grupal

La atención grupal tiene varios implícitos:

- La base social del problema: la violencia no es una patología personal, por lo tanto no es suficiente con abordar los aspectos síquicos o de personalidad de las mujeres.
- El estereotipo de género como un factor de riesgo para sufrir violencia: cuando las mujeres intercambian experiencias pueden reconocer sus propias vivencias en las de las otras.
- La importancia de romper el silencio y ser vista desde otras miradas desculpabilizadoras.³³

A partir de ello los grupos de autoayuda son una de las estrategias más idóneas para atención a mujeres que se encuentran en situaciones de violencia, la cual tiene más de veinticinco años de ser utilizadas, para el beneficio de las mismas, su nivel de aceptación y éxito obedece al impacto positivo que genera en la vida de las participantes.

Estos grupos se pueden definir como un espacio exclusivo para el fortalecimiento emocional de las mujeres que enfrentan violencia, a través del cual se brinda orientación, apoyo y respaldo a las participantes, además de contribuir a la promoción de sus derechos, a la transformación de roles socialmente asignados a las mujeres, al cuestionamiento de los mitos que justifican la violencia y la recuperación de su autoestima e independencia facilitando así su desarrollo personal.

Se denomina autoayuda o apoyo mutuo o auto apoyo, porque parte de la base de que en las mujeres está la fuerza para poder frenar la violencia que las oprime y que de ellas depende emprender y recorrer el camino de salida.

Estos grupos se caracterizan por:

- Ser un espacio entre homologas, es decir entre mujeres que enfrentan la misma problemática de violencia.
- Ser un espacio flexible y abierto cada mujer decide cuándo y en qué frecuencia participar.
- No hay un número limitado de participantes.
- No hay temas programados ni planes de trabajo, la discusión se hace de forma improvisada.
- No necesita ser dirigido por una terapeuta, inclusive puede dirigirlo una sobreviviente de violencia que haya superado su problemática.
- No hay expedientes ni controles de ningún tipo sobre el desarrollo del grupo.
- No existen categorías de expertas ni profesionales en el tema de violencia contra las mujeres.
- Ser un espacio para romper el silencio, de desahogo, empático, libre de juicios y de prejuicios.
- Un lugar que permite la socialización de experiencias, la identificación y transformación de roles y valores promoviendo el cambio a nivel personal.

Es importante reconocer que estos espacios, permiten que las mujeres identifiquen, la violencia como un problema social y no como una problemática que solo le ocurre a una, lo que contribuye a disminuir la culpa y la vergüenza que les causa el enfrentar violencia y a identificar estrategias en lo

³³ Modelo de atención del centro de atención Integral de la Organización de Mujeres por la Dignidad y la Vida (LAS DIGNAS).

emocional, legal y familiar para salir de la violencia y poder construir sus vidas, al mismo tiempo que favorece establecimiento de redes de apoyo.

Con el grupo de autoayuda se persiguen los siguientes objetivos:

- Proporcionar apoyo emocional y psicológico, realizando acciones para el fortalecimiento de la autoestima independencia y autodeterminación de las participantes.
- Trabajar los diversos sentimientos generados por la violencia que enfrentan.
- Compartir y aprender de las experiencias de las participantes.
- Cuestionar los roles socialmente asignados y los mitos que justifican la violencia contra las mujeres.
- Orientar de forma integral a las participantes, sin separar lo subjetivo, lo material y lo legal.

■ El rol de la facilitadora

Para facilitar un grupo de autoayuda es indispensable que la persona tenga una preparación adecuada, haciendo referencia no a estudios profesionales, sino a conocimientos empíricos o a un aprendizaje no formal en temas sobre género, derechos humanos entre otros, para garantizar su sensibilización y empatía en relación a la problemática, lo cual es importante para poder entender y comprender a las mujeres que enfrentan violencia, de ahí que las sobrevivientes de violencia sean personas idóneas para desempeñarse como facilitadoras, ya que el haber enfrentado y superado el abuso del que fueron objeto, les da mayor posibilidad de entender a las demás, lo cual no significa que el haber enfrentado violencia sea un requisito indispensable para ser facilitadora.

La facilitadora tiene como responsabilidad primordial el dirigir el espacio, para ello deberá realizar las siguientes funciones:

- Generar un ambiente agradable y de confianza en las participantes.
- Incentivar a las participantes a compartir sus historias o a brindar su opinión, sin ejercer presión en nadie.
- Dirigir de forma ordenada las intervenciones.
- Promover el respeto de las reglas de oro.
- Ayudar a identificar los tipos de violencia, las etapas del ciclo y los sentimientos y actitudes generadas como consecuencia de las situaciones de violencia (culpa, vergüenza, miedo, tristeza, aislamiento, depresión, etc.).
- Ayuda a las participantes a profundizar en sus historias, a través de preguntas que le permitan reconocer su realidad, y conectarse con sus sentimientos, etc. Sin que se convierta en un interrogatorio directo.
- Promover los derechos de las mujeres.
- Procurar la sororidad entre las participantes.
- Ser puntual para dar inicio y para finalizar la sesión.
- Cerrar la sesión a haciendo una breve conclusión de la misma (cuántas han intervenido, cuántas no han hablado, sobre las temáticas tratadas, las semejanzas en las experiencias, actuaciones, sentimientos, así como en los argumentos que tanto los agresores como ellas utilizan, las limitaciones del proceso legal y la importancia que tiene fortalecerse a nivel personal para salir de las situaciones de violencia).

■ Reglas del grupo de autoayuda

El grupo de autoayuda como cualquier otro espacio obedece a reglas de funcionamiento las cuales deben respetarse para asegurar su armonía, objetivo y finalidad.

- La confidencialidad (lo que aquí se habla aquí se queda).
- Saber escuchar.
- No criticar.
- No juzgar
- Respetar la opinión de las demás.
- Todas tiene derecho a hablar o a callar.
- Cada mujer toma sus propias decisiones.
- No se permite el uso de aparatos electrónicos (celulares, cámaras, etc.).

Estas reglas pueden cambiar dependiendo la realidad de cada grupo, por lo que la enunciación no es taxativa.

■ Metodología

Para el funcionamiento de los grupos de autoayuda, no se necesita un número determinado de mujeres, ya que se caracteriza por ser un espacio abierto lo que implica que pueden ingresar constantemente participantes, con la única condición de que hayan enfrentado o estén enfrentando la misma problemática de violencia.

Generalmente estos grupos, se reúnen una vez por semana, lo cual no es una regla, ya que la frecuencia es establecida por el grupo mismo. Para emplear este tipo de estrategia, no es necesario preparar algún tema en específico porque esta técnica permite flexibilidad al respecto, la discusión parte de la intervención voluntaria de las participantes, quienes deberán compartir su historia con el resto del grupo, quienes a su vez harán comentarios al respecto tomando en cuenta las reglas del grupo, al dar por terminada la discusión del caso, continúa otra participante siguiendo la misma dinámica.

Las facilitadoras de grupos de autoayuda, recomiendan que cada sesión de grupo, tenga una duración no mayor de dos horas debido a la carga emocional que implica la atención de la violencia continua y que se cuente con un espacio adecuado libre de interrupciones.

En atención a lo anterior, es importante que las participaciones, sean breves en su exposiciones y en sus comentarios, para dar espacio a más intervenciones, utilizando un lenguaje sencillo y comprensible, tomando en cuenta que en el grupo pueden haber todo tipo de mujeres, desde profesionales hasta mujeres sin ningún nivel de estudios, ya que la violencia contra las mujeres no respeta edad, raza, credo, posición social o económica, etc. Esta manifiesta por el mismo hecho de ser mujeres, por lo que no se puede definir un perfil específico de participantes.

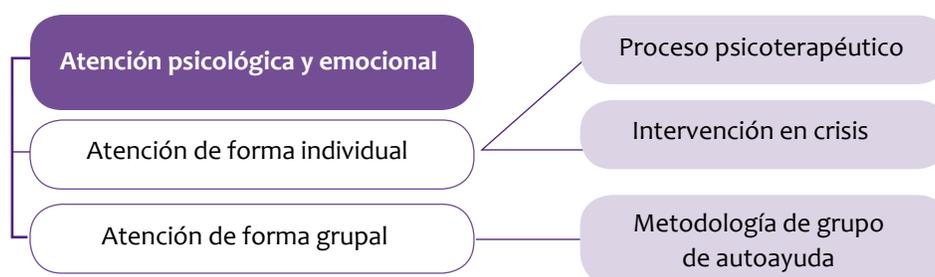
Partiendo de la idea que el romper el silencio, es el primer paso para que las mujeres puedan superar la situación de violencia que enfrentan, es necesario que sean ellas quienes se expresen favoreciendo así la descarga emocional y el máximo aprovechamiento del espacio, por lo que la facilitadora procurara intervenir lo menos posible y solamente cuando sea necesario.

Con cada mujer se pretende que al final de su narración logre:

- Reconocer sus propios sentimientos.
- Tener una idea clara sobre lo que va a seguir reflexionando.
- Fijarse una tarea o acción que este en posibilidades de realizar.

Pasos a seguir para el desarrollo del grupo:

- La facilitadora da inicio al grupo dando la bienvenida a las participantes. Si hay participantes nuevas es importante que se haga una ronda de presentación para ir generando cohesión entre ellas.
- Recordatorio de las reglas del grupo (reglas de oro).
- La facilitadora anima a las participantes a intervenir.
- Espacio de intervenciones (secuencia de historias y comentarios al respecto).
- La facilitadora da las conclusiones finales, agradece el estar ahí a las participantes y las invita a participar nuevamente.



14.2 Atención jurídica

Este tipo de atención, es realizada por profesionales del derecho y tiene como prioridad promover el acceso a la justicia, salvaguardando la seguridad y los derechos de las mujeres que enfrentan violencia.

La atención jurídica a mujeres que han visto trasgredido su derecho a vivir una vida libre de violencia, incorpora el asesoramiento, acompañamiento, representación legal, seguimiento y la correcta administración de justicia, para la restitución de sus derechos y la reparación del daño causado.

La intervención jurídica implica realizar las siguientes funciones:

- Proporcionar información a las usuarias sobre sus derechos, así como también los alcances y límites de las medidas jurídicas.
- Mostrar las diferentes opciones legales según el caso planteado.
- Acompañar a la usuaria durante la tramitación del proceso judicial o administrativo, según la competencia y naturaleza de la institución que brinda atención.
- Administrar justicia a través de un adecuado desarrollo del proceso judicial, que va desde la toma de denuncia, hasta la emisión y ejecución de una sentencia. En el caso de las instancias jurisdiccionales.
- Darle un seguimiento adecuado y oportuno al caso recibido, de acuerdo al procedimiento establecido en la ley y a las reglas del debido proceso.

- Tomar todas las providencias necesarias, para la protección de los derechos de las mujeres.
- Entre otras.

Para efectos de este Protocolo, es importante separar las obligaciones con respecto a la atención jurídica, según la competencia y naturaleza de las instituciones públicas involucradas en la atención a la problemática de violencia contra las mujeres.

Instituciones que están fuera del órgano judicial

- Proporcionar información sobre sus derechos y mostrar las diferentes opciones legales viables según cada caso en concreto.
- Acompañar y en su caso representar a la usuaria durante la tramitación del proceso judicial.
- Tramitar los procesos administrativos cuando el caso lo amerite.
- Dar un seguimiento adecuado de los casos puestos a su conocimiento.
- Remitir a las instancias correspondientes para la debida atención.
- Realizar escritos de remisión.

Instancias del órgano judicial

- Proporcionar la información y asesoría adecuada a las usuarias.
- Administrar justicia a través de un adecuado desarrollo del proceso judicial de acuerdo a las reglas del debido proceso, que va desde la toma de denuncia hasta la emisión y ejecución de una sentencia.
- Tomar todas las providencias necesarias para la protección de los derechos de las mujeres y el cumplimiento de medidas de protección y sentencias emitidas.

La atención jurídica, debe considerar la decisión y voluntad de la usuaria, quien determinara hasta qué momento desea ser asesorada jurídicamente.

A continuación se definen cada uno de los componentes de la atención legal o jurídica que se ponen a disposición de las mujeres que enfrentan violencia.

La asesoría u orientación: implica que el personal especializado en esta área, brinde una orientación adecuada y oportuna a las usuarias, sobre sus derechos y sobre las mejores formas de enfrentar los procesos, incluyendo la especificación de los documentos pertinentes para dar inicio al trámite, así como también la correcta remisión a las instancias respectivas cuando el caso lo amerite.

Seguimiento: supone apoyar y respaldar a la usuaria, en todas las diligencias que promuevan la tramitación del caso de forma ágil y oportuna, para poder garantizar un buen resultado, por ejemplo en la solicitud de estudios y peritajes, en vigilar el cumplimiento de medidas de protección, en garantizar el emplazamiento de las mismas al agresor, etc.

El acompañamiento: consiste en asistir y acompañar a la usuaria, durante las diferentes etapas del proceso judicial, esta figura tiene por finalidad la de vigilar que no se violenten garantías y derechos de la usuaria así como también el asistirle psicológica y emocionalmente en todo momento, sin intervenir

de forma directa en las audiencias celebradas durante la tramitación del caso, este tipo de apoyo se debe proporcionar cuando sea necesario debido a la complejidad del caso y según la competencia y naturaleza de las instancias que brindan atención a mujeres que enfrentan violencia.

De lo anterior se deduce que esta figura únicamente opera para las instancias no judiciales que realizan la tarea de atención a mujeres que enfrentan violencia, pudiéndolo realizar cualquier persona involucrado en el proceso de atención, independientemente de su profesión.

La Ley contra la Violencia Intrafamiliar y la LEIV, contemplan expresamente esta figura así el artículo 40 de la LCVI establece que *“Los funcionarios judiciales y administrativos, podrán permitir con expresa voluntad de la víctima el acompañamiento psicológico y emocional, al denunciar el hecho y en las respectivas audiencias, ya sea de persona natural o de organizaciones de la sociedad civil que trabajen para la prevención y atención de la violencia intrafamiliar, durante el proceso judicial y administrativo, lo que deberá constar en acta. La víctima hará cesar dicho acompañamiento y sustituirlo por otra persona o institución, de la misma manera. Y el artículo 57 literal “j” de la LEIV, denota que a las mujeres que enfrentan hechos de violencia se les garantizara: El designar a un acompañante durante todo el proceso judicial o administrativo”*.

Representación legal: esta se refiere a la tutela jurídica que se les brinda a las usuarias con la finalidad de representarles ante el órgano jurisdiccional. Este tipo de servicio se pondrá a disposición de la usuaria cuando sea indispensable para la tramitación del caso expuesto por ella, de acuerdo a lo establecido en la ley, cuando la complejidad del caso lo requiera o cuando sea a solicitud del órgano judicial.

Administración de justicia: esta es competencia exclusiva del órgano judicial, cuya responsabilidad inicia desde la interposición de la denuncia o demanda por parte de la usuaria o de su representante legal, hasta la emisión y cumplimiento de una sentencia justa, lo que implica el respeto de sus derechos, del debido proceso y de las garantías procesales de las usuarias, aplicando e integrando objetivamente las leyes que garanticen derechos de las mujeres.

En otras palabras se refiere a la potestad para resolver los casos de manera justa y oportuna a cuyo conocimiento les correspondan.

14.3 Atención social (trabajo social)

Este tipo de atención, aporta un respaldo indispensable para fortalecer y apoyar a mujeres que se encuentran en una situación de violencia, ya que les da la posibilidad de acceso a programas de atención que permitan una mejor calidad y nivel de vida. En otras palabras este tipo de servicio articula la atención de mujeres que enfrentan violencia, con diferentes programas que contribuyan a frenar esta problemática y promuevan su autonomía e independencia como por ejemplo apoyos socioeconómicos, de salud, de educación, de vivienda, entre otros.

Entre las mejores prácticas de trabajo social se señala que debe haber un cambio de paradigma en estos servicios y transitar del binomio de necesidad/recurso a la búsqueda de fortalezas personales, en este sentido el objetivo de este trabajo debe enfocarse no solo a la búsqueda de recursos sino

también a orientar y empoderar a la mujer, lo que contribuirá a superar su malestar y a lograr unas relaciones interpersonales más satisfactorias, ello se articula a través de un análisis y profundización de su situación, sus sentimientos, sus emociones, vivencias, dificultades, necesidades y la manera en que todo ello se manifiesta en diferentes contextos significativos y que se realiza por medio de y en la relación profesional con él o la trabajadora social.³⁴

En este sentido la atención social será proporcionada por personal especializado en esa área, que no solo brinde la orientación debida, sino también que realice las gestiones y trámites que permitan avanzar en el proceso que las mujeres han decidido seguir y de acuerdo a su mejor interés para salir de su situación de violencia, para ello la o el profesional en trabajo social debe agotar lo siguiente:

- Contribuir al análisis del problema que le afecta a la usuaria.
- Fomentar la motivación de la mujer, para que sea agente de su propio cambio.
- Potenciar el desarrollo de habilidades para afrontar la situación.
- Apoyar durante todo el proceso la toma de decisiones.
- Favorecer una adecuada utilización de los recursos a su alcance.

Por lo anterior se deduce que este tipo de trabajo, permite acercarse a la historia de vida de cada usuaria atendida, de manera personal y directa, explorando su contexto comunitario lo que ayuda a poder detectar hechos de violencia y atenderlos de manera adecuada promoviendo acciones eficaces de orientación, gestión y referencia en vías de solucionar el problema de violencia que enfrenta la usuaria. Dentro de estas gestiones se establece contacto con el agresor con el objetivo de encontrar a elementos que permitan la solución de la problemática planteada.

Según el modelo de atención integral mexicano, para poder llevar a cabo una atención social que permita atender favorablemente las situaciones de violencia se deben tomar en consideración tres elementos esenciales: la gestión, el fortalecimiento de las redes sociales y las técnicas de intervención social según lo siguiente:

- **Fortalecimiento de redes sociales:** es el impulso y acompañamiento a las redes de la sociedad civil organizada para que brinden detección y referencia a los casos de violencia de su comunidad a través de la consolidación de vínculos interinstitucionales y proporcionando información para la detección de la violencia.
- **Orientación especializada:** referida a la información que se le brinda a las usuarias en el servicio de atención de acuerdo a sus necesidades, intereses y problemática de violencia enfrentada, así también incluye la referencia a otras instituciones cuando la atención que solicita no puede ser prestada por falta de recursos o por falta de competencia.
- **Exploración de campo:** esta tarea se deben realizar para reconocer el contexto en el que ocurre la violencia, lo que servirá para realizar un mejor seguimiento del caso.
- **Coordinación con albergues u otras instituciones que brinden apoyo a las mujeres en situaciones de violencia.**

³⁴ Modelo de atención integral a mujeres, México.

- **Recepción de casos y medición de riesgos:** aplicable para las instituciones cuya puerta de entrada para la atención de las usuarias es a través del área de trabajo social, momento en el que se identifica el tipo de violencia que enfrenta la usuaria, sus intereses y necesidades, al mismo tiempo que se valora el nivel de riesgo de la mujer.
- **Gestión de servicios:** son las acciones encaminadas a realizar las diligencias necesarias para que la mujer pueda acceder a diversos programas de atención, que le ayuden a frenar su situación de violencia.

14.4 Atención educativa

Esta tarea de atención, debe ser realizada por profesionales de la educación, quienes se encargaran de realizar acciones de prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres, su intervención se enfocara en tres grandes acciones:

- Charlas y asesorías preventivas en centros educativos oficiales.
- Escuela de padres y madres.
- Atención unipersonal.

Charlas y asesorías preventivas en centros educativos oficiales

Esta acción tiene un enfoque preventivo y de detección de la violencia contra las mujeres, proyectada hacia la comunidad, su objetivo es contribuir a la formación y sensibilización de la población participante a través de la divulgación de temas relacionados a la violencia contra las mujeres, además de ayudarles a reconocer e identificar las repercusiones negativas que generan este tipo de problemáticas.

Para poder llevar a cabo esta labor se requerirá una coordinación previa con las autoridades de la institución educativa solicitante de este tipo de intervención.

La población beneficiada con este tipo de atención educativa son: padres y madres de los y las estudiantes, alumnos y alumnas, maestros y maestras así como también el personal administrativo del centro escolar interesado.

Escuela de padres y madres

La escuela de padres y madres, es un proyecto impulsado por el órgano judicial a través de los equipos multidisciplinares adscritos a los tribunales de familia, con el objetivo de poder brindarles asistencia y orientación en diferentes temas y aspectos vinculados a la violencia contra las mujeres a padres y madres de familia, mujeres sobreviviente de violencia y agresores que hayan sido partes dentro de un proceso o diligencia a nivel jurisdiccional, como una forma de contribuir y evitar hechos futuros de violencia contra las mujeres.

La población participante en este espacio será referida a través resoluciones judiciales dictadas por jueces de paz o de familia como una medida impuesta a las partes involucradas en un proceso de violencia contra las mujeres, de acuerdo al criterio del juzgador y la necesidad de las partes involucradas.

Orientaciones unipersonales

La atención unipersonal, surge como una alternativa para aquellas personas que formen parte dentro de un proceso judicial por violencia contra las mujeres, es decir mujer afectada y agresor pero que por causa justificada no puedan formar parte de la escuela de padres y madres o a aquellas que a través del seguimiento para el cumplimiento de medidas cautelares o de protección impuestas por autoridad judicial, no estén actuando de conformidad con las mismas.

Este tipo de intervención se realiza con el objetivo de prevenir nuevos hechos de violencia contra las mujeres.

XV

Perfil de los y las profesionales responsables de la atención a mujeres que enfrentan violencia

Las personas encargadas de brindar los servicios de atención, son una parte estructural del presente Protocolo, ya que es a través de ellas que se garantiza la calidad y calidez de los servicios de atención ofrecidos a las mujeres que enfrentan violencia, por tanto uno de los aspectos importantes a considerar para poder brindar una atención integral a las usuarias, es el contar con el recurso humano adecuado y especializado para ello, lo que implica no solo la preparación técnica/académica en determinada profesión, de acuerdo a los servicios ofrecidos, sino también que la persona tenga cierto grado de sensibilidad y empatía ante la problemática de violencia contra las mujeres así como también un gran sentido de justicia y de derechos humanos, que garantice su desconstrucción en relación a patrones estereotipados y prácticas discriminatorias y desiguales para las mujeres.

Para ello, las instituciones responsables de la atención deben garantizar una continua y sistemática capacitación hacia su personal que incidan en su profesionalización y sensibilización lo que favorecerá a la adquisición de conocimientos, habilidades y herramientas para un mejor desempeño de sus funciones, las cuales deben ir acompañadas de la aplicación de acciones de contención emocional (autocuidado) adecuadas, para evitar los efectos secundarios ante la exposición de la violencia que sufren el personal que brinda servicios de atención.

De acuerdo a lo anterior las personas involucradas en la atención a la violencia de género independientemente del área donde se desenvuelvan deben cumplir los siguientes **requisitos**:

- 1 Contar con grado académico de acuerdo a los servicios ofrecidos (psicología, ciencias jurídicas, trabajo social, educadores).
- 2 Contar con la debida preparación, sensibilización y empatía para el abordaje integral de la violencia contra las mujeres lo que implica tener conocimientos sobre género y derechos humanos.
- 3 Poseer un sentido de respeto por los derechos humanos de las mujeres, la justicia y la ética, incluyendo la actitud de no discriminación, ni prejuicios hacia las mujeres independientemente de su opción sexual, política, religión, con capacidades diferentes, etc.

4 Mostrar compromiso y motivación para con el trabajo de atención a las mujeres que enfrentan violencia.

5 Tener Conocimientos en aspectos básicos sobre intervención en crisis.

Además de las siguientes **cualidades personales**:

- Debe ser respetuosa de las creencias de las usuarias, de sus ritmos y de las decisiones que cada una tome.
- Saber escuchar, lo que implica estar atenta y mostrar interés al relato de la usuaria sin realizar interrupciones.
- Debe ser capaz de establecer empatía, es decir, ponerse en la posición de la usuaria que atiende, lo que implica comprender su comportamiento y sentimientos.
- Debe ser capaz de brindar apertura, comprensión, aceptación y confianza a usuaria.
- Debe saber comunicarse con la usuaria, es decir adaptar su lenguaje, de acuerdo a la edad, nivel académico y procedencia de la mujer atendida para poder darse a entender y entablar diálogo.
- Debe tener madurez personal y contar con espacios para resolver sus propios problemas lo que potenciara su capacidad de atención.
- Debe actuar con seguridad y tranquilidad para evitar las precipitaciones en la toma de decisiones y enfrentar las crisis.
- Debe estar convencida que su trabajo es necesario y útil por lo que debe realizarlo con entusiasmo y no solamente como una obligación.
- Tener siempre presente que el objetivo de la atención es la detección del abuso y la protección de la usuaria.

Así también es importante que las personas que realizan la labor de atención eviten las siguientes **actitudes y comportamientos**:

- La crítica, prédicas morales, políticas o religiosas.
- Culpabilizar a la mujer de la situación de violencia que vive o vivió.
- La petición de información tipo “interrogatorio policial”.
- Hacer interpretaciones prematuras.
- Elaborar o alentar a la elaboración de planes o expectativas no realizables ni reales de acuerdo a la situación de la mujer atendida.
- Imponer, comentar o forzar vías de solución a los problemas que no partan del análisis, toma de conciencia y decisión de la mujer que está viviendo el problema.
- No hacer preguntas que pongan en duda lo que se está relatando.
- Realizar expresiones corporales o verbales que contradigan lo que está diciendo.
- Actitudes de prepotencia.
- Presionar a la mujer para que hable, insistiendo o exigiéndole que lo haga.
- Realizar interferencias innecesarias.
- Atender a las mujeres, en los momentos en que su estado de ánimo pueda afectar la calidad de la atención.

15.1 Programas de capacitación

Los programas de capacitación deben ir enfocados a impulsar el crecimiento y desarrollo de los y las profesionales, trayendo como resultado el aumento de sus capacidades de actuación y como consecuencia el acercamiento a una intervención integral.

Para ello estos procesos formativos deben cubrir cuatro aspectos básicos:

- Desarrollar un compromiso ético, con los valores humanos en su diversidad, para atender las necesidades de las mujeres que enfrentan violencia.
- Promover la construcción de un pensamiento reflexivo y empático, para comprender la complejidad de la problemática de violencia contra las mujeres.
- Recuperar los conocimientos teóricos-metodológicos que permitan realizar acciones para interpretar y valorar la situación específica en la que se encuentra la usuaria a fin de determinar las acciones a realizar y el papel que debe jugar.
- Desarrollar habilidades teóricas, metodológicas y técnicas derivadas del conocimiento para la intervención directa en la atención a mujeres que enfrentan violencia.

Para el logro de estas finalidades se debe focalizar en los siguientes procesos formativos:

a Que proporcionen información teórica sobre género y derechos humanos para poder dimensionar la complejidad de la problemática de la violencia contra las mujeres lo que aportará a la sensibilización y empatía del personal en relación a la temática.

b Sobre estrategias que contribuyan al mejoramiento de la atención a mujeres que enfrentan violencia.

c Para mejorar las prácticas de atención que aporten al aprendizaje e implementación de herramientas actualizadas, en relación a las diferentes áreas que conforman los servicios de atención que se ofrecen.

15.2 Contención emocional (autocuidado)

La atención directa a mujeres que enfrentan violencia, genera impacto emocional, en las personas que la realizan, por ello se recomienda realizar acciones de contención como una forma de apoyo y protección a los y las responsables de esta tarea, con el objetivo de ayudarlos/as a mantener un sano equilibrio emocional, evitando el cansancio, agotamiento, contaminación emocional y cualquier otro síndrome que pueda interferir negativamente en su trabajo, en su salud o en su vida personal.

Es muy importante reconocer que la lucha que establecen día a día, las personas que realizan la atención, no solamente está vinculada a la visualización de la violencia, sino con el impacto que como persona les provoca esta violencia. Así también, en algunas ocasiones podría la persona que brinda atención, sentirse identificada con algunas situaciones por las que atraviesa la usuaria, por resultar próximas a su propia vivencia, ocasionando la actualización de viejos problemas, lo que podría desencadenar en descompensación emocional en ella.

Es por todo lo anterior, que el proceso de contención emocional, representa una parte importante dentro de este instrumento, ya que es uno de los aspectos coadyuvantes para el buen desempeño profesional y personal de las personas encargadas de los servicios de atención.

Dentro del proceso de contención se encuentran las jornadas de autocuidado y distensión que no solo favorecen la salud emocional, de los y las profesionales que desempeñan la labor de atención, sino también es una forma de cohesión entre los equipos de trabajo contribuyendo así a un ambiente laboral sano y agradable.

XVI

Del procedimiento de atención

Los servicios de atención se activarán a petición de la mujer que está enfrentando violencia, por referencia de instituciones públicas o privadas o por medio de aviso de cualquier persona que tenga conocimiento de hechos de violencia contra las mujeres.

Sin embargo es importante reconocer que para poder realizar una labor exitosa de atención, se debe contar con el consentimiento y disposición de la mujer, ya que de lo contrario las instituciones públicas que realizan la labor de atención a mujeres que enfrentan violencia se enfrentarían a diversos obstáculos y dificultades que entorpecerían todo el proceso de atención, es por ello que ante estos hechos es clave la voluntariedad y cooperación de la usuaria, durante todas las etapas del proceso .

La atención a mujeres en alto riesgo o emergencia se brindara de forma inmediata y esta implica que esté en peligro inminente su vida y la de su familia.

16.1 Etapas del proceso de atención

- 1. Recepción solicitud de atención:** este es el primer contacto con la usuaria, a partir de la cual se hace la remisión interna, al sector que dará inicio al procedimiento de atención, de acuerdo al caso plantado por la usuaria. En caso contrario se enviará a la mujer atendida hacia la institución competente de acuerdo a su problemática (remisión externa) a través de la hoja de referencia para evitar la re victimización secundaria.
- 2. Admisión de la solicitud:** la solicitud de atención, es admitida cuando la situación de violencia que enfrenta la usuaria forma parte de las problemáticas atendidas por la institución receptora.
- 3. Entrevista inicial:** el procedimiento como tal, dará inicio con la primera entrevista a la usuaria, generalmente esta entrevista es realizada por el o la trabajadora social o por él o la psicóloga/o, pero ésta no es regla, por lo que podría realizarla cualquier otra persona vinculada al área de atención.

La entrevista inicial, permite el diálogo directo con la usuaria por lo que la actitud de la o el profesional que atiende es de mucha importancia y marcará la evolución de todo el proceso de atención, por lo que la usuaria debe ser recibida de manera amable y cordial para generar un ambiente de seguridad y confianza, así también la empatía y el acercamiento a la mujer atendida, sin reparos ni juicios previos favorecerán la comunicación, sin olvidar que el espacio físico donde se reciba también influye en relación a este aspecto, por lo que se recomienda ser un lugar privado, acogedor, sin interrupciones, que permita la confidencialidad de acuerdo a las posibilidades de la institución que brinde la atención.

Con esta primera intervención se persiguen los siguientes objetivos:

- a** Identificar la situación de violencia, que está viviendo la usuaria tanto material como emocional, su disposición al cambio y las redes de apoyo con las que cuenta.

- b** Evaluar si existe algún tipo de riesgo para la usuaria, lo cual implica valorar la existencia de un peligro inmediato y en caso de que así sea tomar las providencias necesarias para su protección.

- c** Definir el tipo de apoyo que busca la usuaria, delimitando además el tipo de apoyo que podemos brindarle y las modalidades del mismo.

- d** Conseguir que la usuaria se sienta cómoda y valore de manera positiva el haber solicitado ayuda en vías de solucionar su problemática.

- e** Orientar e informar a la usuaria sobre los servicios a los que puede acceder para su atención y protección de acuerdo a las posibilidades de la institución o instancia que brinda la atención.

- f** Elaborar un plan en conjunto para detener o minimizar el abuso, partiendo de las posibilidades reales de llevarlo a cabo y definiendo una estrategia de salida. Es importante aclarar que con esta intervención no se pretende solucionar el problema, pero sí que se definan líneas de acción, que le permita a la mujer iniciar un camino de salida de la violencia.

Para lograr los objetivos anteriormente planteados se deben tomar en cuenta los aspectos mencionados, sobre cualidades personales, actitudes y comportamientos establecidos en el apartado XV de este Protocolo al momento de realizar la entrevista inicial:

Para dar paso a la entrevista inicial, se recomienda que se inicie con preguntas sencillas, que permitan entablar el diálogo, para poder conocer la situación de abuso de la usuaria, su relación familiar, la existencia o ausencia de redes de apoyos y recursos económicos con los que cuenta y cualquier otra información que sirva para poder construir el plan de acción que le permita minimizar o detener la violencia que la mujer vive.

Esta primera fase, permite indagar y valorar sobre lo que la usuaria desea hacer ante su situación, o en su defecto para ayudarle a clarificar sus ideas lo que le ayudará a identificar sus necesidades y consecuentemente las acciones a seguir; siendo este el momento oportuno para hacerle saber sobre los servicios que la institución o instancia puede ofrecerle al respecto, o para realizar las diligencias de remisión hacia las instancias o instituciones que pueden brindarle el apoyo que ella necesita.

Al terminar la entrevista inicial se debe llenar el “formulario de atención”, el cual contendrá información general de la usuaria y del agresor (nombre, edad, estado familiar, relación con el agresor, etc.), de la problemática de violencia que enfrenta (tipo de violencia, lugar y fecha de ocurrencia, descripción

de los hechos, etc.) y demás información que se considere necesaria para efectos del trámite de la atención, se recomienda llenar este formulario al final de la entrevista, porque al término de esta etapa, ya conocemos varios datos a partir del relato de la usuaria, partiendo de la idea de no convertir el llenado de fichas en un interrogatorio exhaustivo para la mujer atendida.

Este formulario deberá ser compartido entre las diversas áreas que intervengan en el proceso de atención de la usuaria, para evitar su re victimización y el doble esfuerzo de las personas que le brindan atención, lo que implica que cada una de ellas, deberá tener de manera física y/o digital este formulario.

Para llevar a cabo esta fase de entrevista inicial se recomienda tomar en cuenta mínimamente los siguientes pasos.

Presentación: como en cualquier encuentro supone presentarse diciendo el nombre de cada una (persona que atiende y usuaria). No es conveniente realizar la presentación dando a conocer la profesión o el cargo que ocupa la persona que brinda la atención, para no propiciar una relación aún más asimétrica ya que se trata de hacer sentir cómoda a la usuaria que ha tenido que pasar por momentos difíciles antes de llegar a este momento.

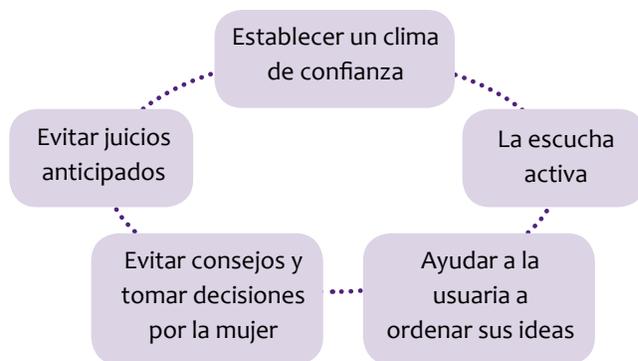
Aclaración del motivo de consulta: durante esta etapa se debe propiciar el diálogo abierto permitiendo que la usuaria, hable sin interrupciones y manifieste el motivo de su presencia en la institución lo que contribuirá al desahogo emocional de ella.

Cuando la usuaria tenga dificultades para expresarse se debe ayudarle haciéndole preguntas abiertas como por ejemplo ¿Qué está viviendo? ¿Cómo se siente?, etc. Así también durante la narración de los hechos se pueden realizar preguntas que ayuden a la persona que atiende a comprender el relato.

Ordenamiento de ideas, emociones y conductas: después de un primer desahogo en donde es posible que haya mucha información de distinta índole, es importante que la mujer atendida se enfrente a sus sentimientos. A veces a ellas les cuesta reconocerlos y otras los confunden. “No sé” es una respuesta frecuente ante determinada pregunta y tienen razón, la violencia que enfrentan, la culpa, el miedo y otros sentimientos no les dejan tener claridad de lo que sienten.

Búsqueda de opciones: para poder concretar la búsqueda de opciones que contribuyan a frenar la situación de violencia que enfrenta la usuaria es necesario conocer que es lo que ella quiere hacer al respecto. Las primeras respuestas a esta interrogante pueden ser generales, inespecíficas e incluso fantasiosas: “Quiero que se acabe todo esto”, “Quiero que él cambie”, “Quiero que me dejen en paz”. Esas generalizaciones no ayudan a dar pasos concretos, posibles y realistas. Por eso es necesario pensar en pequeñas acciones que puedan ser posibles y realizables de inmediato. Para ello hay que analizar ventajas y desventajas de las opciones que plantea la usuaria, ayudarle a reconocer los apoyos que puede tener, los recursos personales y fijar una ruta de pequeños pasos, que le den alguna salida a la situación agobiante. Los pasos legales que quiera dar también tienen que analizarse y evitar que las mujeres opten por salidas radicales o poco realistas. En esta parte es importante aclararle en qué podemos apoyarla, de acuerdo a las posibilidades de la institución que brinda la atención, para que la mujer tenga un sentido de realidad sobre lo que puede esperar de apoyo.

Entrevista exitosa



4. Derivación a los servicios de atención: agotada la entrevista inicial y ya conociendo en detalle la problemática de violencia que enfrenta la usuaria y lo que ella desea hacerse al respecto de su situación, se hace la derivación a los servicios de atención (psicológica, jurídica, social, educativa) dependiendo de sus intereses y necesidades, los cuales podrán brindarse de manera simultánea o de forma separada durante todo el proceso de atención.

Es importante mencionar que al momento de brindar cualquiera de las formas de atención establecidas en este Protocolo se debe tomar en cuenta los lineamientos recomendados sobre cualidades personales, actitudes y comportamientos de la persona que atiende establecidos en el apartado XV de este Protocolo, adecuándolos según corresponda con la responsabilidad de cada profesional involucrado/a en esta tarea.

Atención jurídica, implica realizar las siguientes acciones:

- Apertura de expediente o toma de denuncia a la usuaria, tomando en cuenta los datos del formulario de atención.
- Brindar la asesoría jurídica adecuada y pertinente al caso expuesto por la usuaria.
- Tramitación del caso según corresponda, de acuerdo al procedimiento establecido en la ley y a la competencia de la institución que atiende.
- Solicitar la atención psicológica, social o educativa, para la usuaria a las instituciones o áreas correspondientes cuando el caso lo amerite.

Atención psicológica: la atención Psicológica, se brindará a petición de la usuaria, a petición de él o la profesional que realice la entrevista inicial, a petición de cualquier otra persona involucrada en el proceso de atención y a petición del órgano judicial, en cualquiera de los caso se deberá contar con el consentimiento y disposición de la usuaria.

La ruta de actuación para esta forma de atención será la siguiente:

- Apertura de expediente psicológico, tomando en cuenta los datos que contenidos en el formulario de atención.
- Indagar detalladamente sobre la problemática de violencia que afecta a la usuaria para poder definir el tipo de atención psicológica que necesita (atención psicológica individual o grupal) en caso de no tener certeza al respecto.

- Definido el tipo de atención que necesita la usuaria se establecen los lineamientos para acceder a la atención psicológica (horarios, reglas, itinerarios, etc.).
- Se brinda el servicio de atención psicológica en cualquiera de sus modalidades.
- Evaluación del avance de la usuaria en el proceso de atención psicológica.
- Realizar informe sobre el proceso de atención psicológica de la usuaria.

Atención social: esta forma de atención proporciona un parámetro para conocer la situación y entorno social de la mujer que se atiende, lo que contribuirá a poder brindarle una atención adecuada de acuerdo a sus necesidades.

Al igual que la atención psicológica, la atención social se brindará a partir de la petición de las personas antes mencionadas independientemente sea para la tramitación judicial o administrativa del caso.

Para ello el o la trabajadora social deberá seguir los siguientes lineamientos:

- Apertura de expediente de atención social, tomando en cuenta los datos que contenidos en el formulario de atención.
- Indagar detalladamente sobre la situación social y sobre problemática de violencia que afecta a la usuaria, para poder precisar los recursos necesarios y adecuados, que le permitan enfrentar y salir de su situación de abuso.
- Realizar una investigación de campo para conocer y concretar la búsqueda de instituciones que puedan brindarle apoyo a la mujer con respecto a lo que necesita, al mismo tiempo debe propiciar la vinculación y enlace de la usuaria con estas instituciones.
- Realizar informe sobre la atención social de la usuaria.

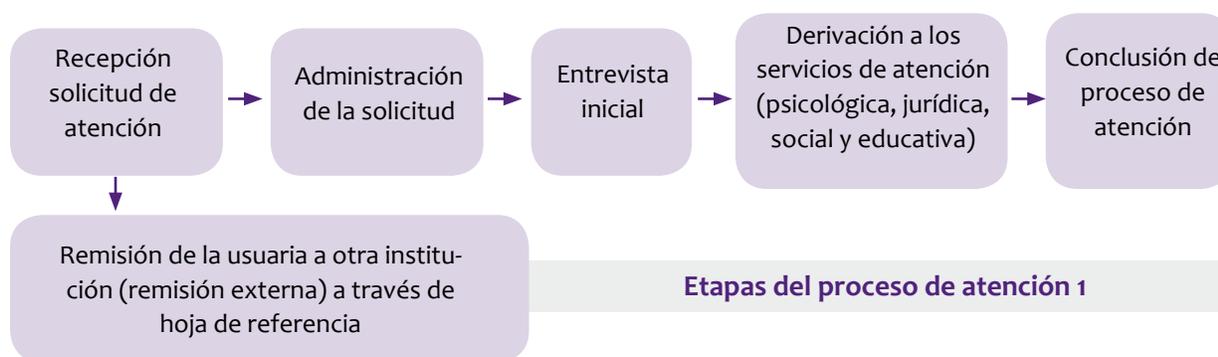
Atención educativa: este tipo de atención, tiene su enfoque mayoritario en la prevención de la violencia contra las mujeres, a través de acciones de formación y sensibilización a nivel comunitario. Además de las orientaciones personales y seguimiento para el cumplimiento de medidas cautelares o de protección.

Para el cumplimiento de sus obligaciones el educador o educadora tendrá que apearse al guía siguiente según la acción que corresponda.

- Con respecto a las charlas a nivel centro escolares, recibida la solicitud hecha por la institución educativa interesada, el educador/a se pondrá en contacto con las autoridades del centro educativo, para realizar las coordinaciones necesarias y poder llevar a cabo la jornada de prevención de violencia.
- En relación a la escuela de padres y madres el educador debe organizar el grupo de participantes, a partir de la referencia que haga el juzgado de paz o de familia a este espacio, formado el grupo deberá identificar los temas a abordar, durante el desarrollo de las jornadas, tomando en cuenta los intereses y necesidades de los y las participantes, luego deberá elaborar el plan de trabajo la metodología a seguir, además de llevar el control de asistencia de las personas participantes. Al término de proceso de prevención de violencia debe elaborar un informe detallado sobre los avances evolutivos de cada participante, el cual deberá hacer llegar al juzgado que estableció la medida de prevención a la mujer o al agresor en su caso.

- Para llevar a cabo las orientaciones unipersonales, debe el educador o educadora identificar las personas que requieren este tipo de intervención, luego deberá ponerse en contacto con la mujer o el agresor que recibirá la orientación individual, a partir de ello debe coordinar con cada persona el seguimiento de las asesorías, terminado el proceso individual debe elaborar un informe detallado sobre los avances evolutivos de cada participante el cual deberá hacer llegar al juzgado que estableció la medida de prevención a la mujer o al agresor en su caso.
- Y finalmente para el seguimiento del cumplimiento de las medidas de protección, debe recibir la orden de seguimiento por parte del juzgado que las dictó, a partir de la denuncia de incumplimiento, debe realizar las coordinaciones respectivas con la persona que denuncia para conocer detalles de tal incumplimiento, seguidamente debe realizar el plan de seguimiento a realizar, ejecutado dicho plan, elaborará el informe respectivo y lo enviará al juzgado que hizo la petición.

5. Conclusión de la atención: el proceso de atención terminará al agotar el procedimiento de atención establecido al caso plantado o cuando la usuaria no continúe con el mismo.



XVII

Ruta jurídica de atención frente a situaciones de violencia contra las mujeres

La ruta jurídica a seguir depende de la modalidad (ambito de ocurrencia) y de las diversas manifestaciones (tipos de violencia) de violencia que la usuaria este enfrentando. Así mismo de la competencia que por ministerio de ley tengan las instituciones públicas involucradas en la atención a mujeres que enfrentan violencia.

Las instituciones públicas competentes en la atención de la violencia contra las mujeres actuarán conforme a la denuncia³⁵ de forma verbal o escrita o aviso³⁶ recibido por parte de:

1. La mujer que esta enfrentando violencia.
2. Culquier otra institucion pública o privada.
3. Cualquier persona que tenga conocimiento de hechos de violencia contra las mujeres.

³⁵ Denuncia, Art. 261 del código procesal penal, siempre debe constar por escrito y debe contener los datos de la persona denunciante.

³⁶ Aviso, Art.264 código procesal penal puede ser interpuesto de manera verbal, escrita, vía telefónica o personal; se puede hacer manteniendo el anonimato o revelando la identidad de quien da aviso.

17.1 Instancias públicas obligadas a actuar ante hechos de violencia contra las mujeres

Fiscalía General De La República

La Fiscalía General de la República, tiene la obligación de tramitar, conocer y de promover de oficio la acción penal ante los hechos de violencia contra las mujeres, puestos a su conocimiento que constituyan delitos. Lo que incluye dirigir la investigación de estos hechos punibles³⁷ y representar a las afectadas ante el órgano jurisdiccional, para el restablecimiento y goce de sus derechos.

Así la Fiscalía General de la República (FGR), recibirá las denuncias de los hechos de violencia contra las mujeres que constituyan delitos de acuerdo a la Ley Penal y Ley LEIV.

FGR

- Femicidio.
- Delitos contra la libertad sexual (violación sexual, acoso sexual, agresiones sexuales, y demás tipificaciones de acuerdo al CP Y la LEIV.
- Delito de violencia intrafamiliar (art. 200 CP) y Desobediencia en caso de violencia intrafamiliar (art. 338-A, CP). Siempre y cuando se haya agotado el procedimiento establecido en la Ley Contra la Violencia Intrafamiliar (requisito de procesabilidad).
- Lesiones y sus diferentes tipificaciones (art. 142 a 147, CP).
- Amenazas (art. 154 CP)
- Incumplimiento de los deberes de asistencia económica (art. 201, CP).
- Delitos relativos a derechos laborales (art.244 a 248, CP)
- Otros delitos establecidos en la LIEV y el código penal de los puedan ser objetos las mujeres.

Policia Nacional Civil

Esta institución pública tiene como misión, garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de las personas, la seguridad, la tranquilidad y el orden, previniendo y reprimiendo el delito, con estricto respeto a los derechos humanos, integrando el compromiso del personal y la participación de la población, contribuyendo al fomento del estado de derecho y desarrollo integral del país.

PNC

- Recibir denuncias por violencia intrafamiliar y violencia de pareja lo que implica orientar y asesorar sobre sus derechos y realizar acciones de prevención, protección y auxilio a las mujeres afectadas, así como también remitirlas al juzgado competente.
- Conocer y actuar de forma inmediata frente a la comisión de cualquier hecho delictivo, brindándole auxilio a las mujeres afectadas y remitiéndolas a la FGR. Así como también colaborar para la investigación del delito.
Paz o de familia que las decreto.

Procuraduría General de la República

Esta institución pública tiene como propósito fundamental velar por la defensa de la familia; conceder asistencia legal y atención psicosocial de carácter preventivo; representar judicial y extrajudicialmente a las personas especialmente a las de escasos recursos económicos en defensa de la libertad individual y de los derechos laborales, velar por el cumplimiento y la eficaz aplicación de la Ley, el

³⁷ Competencias, Art. 2 Ley Orgánica de La Fiscalía General de la República.

acceso a la justicia en igualdad de condiciones para todos/as los/as ciudadanos/as y la protección y defensa de los derechos de las personas.

PGR

- Brindar asistencia legal y en algunos casos representación legal.
- (Procuración facultativa) a mujeres que enfrentan violencia intrafamiliar o violencia de pareja.
- Brindar asesoría y representación legal a mujeres que enfrentan violencia laboral, tanto en fase administrativa como judicial.
- Recibir y tramita en fase administrativa los reconocimientos de paternidad, cuotas alimenticias, régimen de visitas, etc. (a través de la conciliación).
- Recibir y tramitar judicialmente las demandas por cuota alimenticia, cuidado personal, establecimiento de paternidad, etc. lo que implica brindar representación legal.
- Realizar estudios y seguimientos psicosociales a mujeres, niños, niñas y adolescentes que se vean afectados/as por la violencia.

■ Órgano Judicial

Las instancias que conforman el órgano judicial tienen como atribución el promover el acceso a la justicia y la correcta administración de la misma. a través de la potestad de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado en materias penal, familia, laboral, etc.

En lo referente al presente Protocolo las instancias judiciales competentes para brindar atención a mujeres son las siguientes.

■ Juzgados de Paz

Los juzgados de paz como parte del órgano judicial tienen como atribución el conocer en primera instancia de:

Juzgados de Paz

- En materia penal de las primeras diligencias en todos los procesos por delitos sujetos a la jurisdicción común que se cometan dentro de su competencia territorial por ejemplo (delitos contra la libertad sexual, feminicidios, delitos laborales, lesiones y demás delitos que promueva la FGR, etc.).
- De celebrar juicios conciliatorios en situaciones permitidas por la ley, por ejemplo para el establecimiento de alimentos, régimen de visitas, etc.
- De recibir y darle trámite a las demandas por violencia intrafamiliar y violencia de pareja.

■ Juzgados de Familia

Los juzgados de familia conocerán en primera instancia, de todo lo atinente al derecho de familia siendo competentes por mandato de ley de darle trámite a todos los casos aplicables según los cuerpos legales siguientes: Código de Familia, Ley Procesal de Familia, Ley Contra la Violencia Intrafamiliar, Ley Especial Integral Para una Vida Libre de Violencia Para Las Mujeres, Ley de Protección Integral Para la Persona Adulta Mayor, etc.

Juzgados de Familia

- Demandas por divorcios, reconocimiento judicial de paternidad, cuota alimenticia, régimen de visitas y cuidado personal, etc.
- Denuncias por violencia intrafamiliar y violencia de pareja.

■ Juzgados de lo Laboral

Estos juzgados son competentes para conocer y tramitar todos los conflictos que resulten dentro de las relaciones laborales privadas, como despidos injustificados, reinstalos, pago y reconocimiento de prestaciones laborales, etc.

Juzgados de lo Laboral

- Despidos injustificados.
- Despidos de mujeres embarazadas.
- Reinstalos.
- Pagos y reconocimiento de prestaciones laborales, etc.

■ Otras instituciones públicas

En la actualidad existen otras instituciones públicas, con competencia en la atención a mujeres que enfrentan violencia como: ISDEMU, CIUDAD MUJER, MINISTERIO DE TRABAJO, PDDH, las cuales tienen dentro de sus líneas de trabajo el brindar asesoría legal y emocional a mujeres que se ven afectadas por la violencia de género en diferentes ámbitos, familiar, laboral, institucional, comunitaria, etc. Lo que implica además brindarles acompañamiento y seguimiento a cada caso, según la gravedad y complejidad del mismo.

Así mismo las instituciones auxiliares del órgano judicial en su labor de procurar justicia como IML Y CAPS.

XVIII

Acciones y recomendaciones necesarias para la ejecución de este protocolo

18.1 Espacios adecuados para brindar los servicios de atención

La atención a mujeres que enfrenan violencia, merece el contar con espacios apropiados para ello, refiriéndose a la infraestructura o lugar físico donde se recibe a las mujeres, el cual debe ser un lugar privado, acogedor, sin interrupciones y que permita la confidencialidad, ya durante la atención las usuarias relatan muchos aspectos íntimos de su vida y la falta de condiciones podría afectar el diálogo abierto y la disposición de la mujer atendida lo que frustraría la búsqueda e implementación de acciones que le permitan salir de su situación de violencia.

Sin embargo es importante hacer notar que al tratarse de instituciones públicas el presupuesto destinado para la atención a mujeres que enfrentan violencia, es muy escaso lo cual es una limitante según lo anteriormente dicho. A pesar de ello las instituciones encargadas del manejo de este Protocolo, deberán realizarán su mayor esfuerzo por adecuar sus espacios de acuerdo a sus posibilidades y recursos.

18.2 Sistematización o procesamiento estadístico de datos

Para la creación, fortalecimiento de acciones y políticas que promuevan el derecho a vivir una vida libre de violencia para las mujeres y para el ajuste y medición de aplicabilidad de acciones, estrategias y programas institucionales que se implementen con el mismo objetivo, incluido el presente instrumento, es necesario la elaboración de reportes con indicadores cualitativos y cuantitativos, como resultado de la atención que se brinda a las usuarias, a través de mecanismos de monitoreo y sistematización de la información, que permita conocer datos esenciales sobre la violencia que enfrentan las usuarias, sus causas, obstáculos y demás situaciones que les afecta, etc.

Para ello es necesario contar con información confiable y actualizada respecto a lo enunciado en el párrafo anterior, además de alcances, logros y obstáculos en la aplicación de este instrumento y de las demás acciones institucionales implementadas en beneficio de las mujeres afectadas por la violencia de pareja y violencia intrafamiliar.

El procesamiento de dicha información no sólo servirá de parámetro institucional sino también será en cumplimiento de la obligación de brindarle información sobre la atención a mujeres que enfrentan violencia al Ministerio de Justicia y Seguridad Pública quien en coordinación con la Dirección Nacional de Estadísticas y Censos son responsables del manejo del Sistema Nacional de Datos y Estadísticas y de la presentación del informe nacional sobre la situación de violencia contra las mujeres de acuerdo al capítulo VI de la Ley Especial Vida Libre de Violencia para las Mujeres.³⁸

18.3 Mecanismos de monitoreo y evaluación del personal responsable de la atención

La evaluación de los profesionales que ofrecen los servicios de atención, es el proceso que permite valorar el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la atención brindada, en los diferentes espacios y etapas del proceso de atención, además del nivel de desempeño del personal involucrado en la intervención a mujeres que enfrentan violencia. Para ello las instituciones responsables de la atención, deben realizar esta tarea con el objetivo de identificar las fallas y definir las diferentes acciones que permitan mejorar la operatividad y funcionalidad de la atención.

Es importante mencionar que el equipo encargado de la tarea de evaluación deberá garantizar la confidencialidad y la utilización de la información, siempre para mejorar los servicios de manera transparente y responsable.

18.4 Expediente único de atención

La creación y utilización de un expediente único de atención electrónico, es una estrategia de avanzada que debería ser funcional dentro de las instituciones que brindan atención a mujeres que enfrentan violencia, puesto que en la actualidad es posible, debido a los avances tecnológicos existentes en cuanto a redes de sistemas informáticos de comunicación.

³⁸ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres, capítulo VI, art.30,31 y 32 de La Ley Especial Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

El uso de un expediente único de atención, permite cumplir con el principio de no revictimización establecido en la LEIV y en este Protocolo, evitando que las mujeres atendidas brinden una y otra vez la misma información sobre su situación de violencia a cada área o institución donde solicitan apoyo. Otra ventaja al respecto es el evitar el doble esfuerzos por parte del personal involucrado en la atención.

La institución o instancia que atiende por primera vez a la usuaria, debe ser la responsable de recabar la información general que requiere este expediente durante el proceso de atención.

El expediente único de atención debe limitarse a recabar datos útiles a lo largo de todo el proceso de intervención, compilando datos generales de la usuaria, del agresor, información básica sobre los hechos de violencia, identificando tipo y modalidades de la misma así como la información de interés según el servicio ofrecido, por lo tanto no deben haber preguntas innecesarias ni repetitivas.

18.5 Articulación de redes interinstitucionales

La articulación entre instituciones públicas y privadas dedicadas a brindar atención a mujeres que enfrentan violencia, es una estrategia en beneficio de las mujeres atendidas, ya que no solo permite establecer coordinaciones para la referencia y atención de casos, sino también para la construcción de alianzas que contribuyan a la búsqueda de estrategias de prevención y atención integral de la violencia contra las mujeres, al mismo tiempo promueve el impulso de acciones que garanticen el respeto de los derechos humanos de las mismas.

18.6 Programas de capacitación y contención emocional dirigidos al personal que brinda atención

Ver apartados 15.1 y 15.2 de este Protocolo.

18.7 Difusión del Protocolo especializado

Para el buen uso de este instrumento, es necesario establecer un mecanismo de difusión accesible y expedito, entre todas las instituciones que brindan atención a mujeres que enfrentan violencia, a fin de asegurar que sea conocido y aplicado por todo el personal involucrado en el proceso de intervención de esta problemática.

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer. (Convención Belén do Pará, OEA, 1994).
- Convenio sobre la discriminación en materia de empleo y ocupación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). D.O. no.105, tomo 271, de fecha 9 de junio de 1981.
- Código Penal Salvadoreño, decreto 1030, del 26 de abril de 1997, publicado en el Diario Oficial N° 105, tomo 335, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.
- Constitución de la República de El Salvador (1983). Fecha 15/12/1983, con reformas 2003. Publicado en el D.O. No 191, Tomo 361, del 15 de octubre del 2003.
- Derecho Procesal de Familia de El Salvador, autor, Julio Cesar Canales Cruz.
- Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, edición actual, 22.ª, publicada en 2001.
- Guía para la prevención, atención y erradicación del acoso laboral en el sector público, secretaria para asuntos estratégicos de la presidencia, San Salvador, julio de 2013.
- Lagarde Marcela, el feminicidio delitos contra la humanidad.
- Lamas, Marta, “La perspectiva de género”, en Hablemos de sexualidad. Lecturas, Consejo Nacional de Población/ Fundación Mexicana para la Planificación Familiar A.C., México, 1996, p. 248.
- Legislación sobre Violencia Intrafamiliar y Abuso Sexual Infantil, Asociación de Mujeres por la Dignidad y La Vida, LAS DIGNAS.
- Ley Contra la Violencia Intrafamiliar, decreto 902, del 28 de noviembre de 1996, publicado en el D.O. N° 241, Tomo 333, del 20 de diciembre de 1996. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.
- Ley Especial por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, LEIV (2010). “Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres (LEIV)”. Diario Oficial Tomo N° 390, N° 2, del 4 de enero de 2011, San Salvador.
- Ley Especial por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, LEIV, con comentarios, Red Feminista Frente a la Violencia Contra las Mujeres- RED FEM, San Salvador, El Salvador, año 2012.
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres (LIE)”. Diario Oficial Tomo N° 391, N° 70, del 8 de abril de 2011, San Salvador.
- Modelo de Atención del Área de Atención Integral de La Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida, LAS DIGNAS. San Salvador, Noviembre, 2004.
- Modelo de Atención Integral a las Mujeres Víctimas de la Violencia de Género, biblioteca jurídica virtual del Instituto del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, www.juridicas.unam.mx.
- Novena Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe. México (2004).
- Observatorio de violencia de género contra las mujeres, Organización de Mujeres Salvadoreñas, ORMUSA, observatoriodeviolencia.ormusa.org.
- Política de salud sexual y reproductiva, Ministerio de Salud, acuerdo N° 1181, San Salvador, 9 de agosto de 2012, El Salvador.
- Protocolo de Atención para Casos de Violencia Intrafamiliar, Copiapó, Ministerio del Interior, Intendencia Regional de Atacama, Gobierno de Chile, año 2010.
- Protocolo de detención y atención de violencia de género en mujeres en reclusión, Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos, diciembre, 2011, Cuernavaca, México.



Anexos

Afirmaciones o convicciones teóricas en torno a la violencia contra las mujeres

Para la atención integral a la problemática de la violencia contra las mujeres, se requiere que el personal conozca y tenga claro las siguientes afirmaciones o convicciones teóricas.

20.1 La responsabilidad de la violencia es de quien la ejerce³⁹

Socialmente se suele justificar la violencia contra las mujeres, con frases como “ellas provocan” “si ella no hubiera hecho lo que hizo”, si ella no hubiera salido de noche, si ella se vistiera con recato, etc. Sin embargo es importante reconocer que la violencia es un problema de los hombres, ya que son ellos quienes la ejercen, son ellos quienes no saben controlar su enojo, es importante analizar que ese descontrol se descarga únicamente en las relaciones donde el agresor tiene poder como en las relaciones de familia, de pareja, laborales, etc.

La imagen de un hombre, que no puede controlarse a sí mismo, tiene su origen en la creencia de que los hombres son fuertes por naturaleza y consecuentemente incapaces de controlar sus instintos, de este prototipo de masculinidad deviene la idea que es responsabilidad de las mujeres controlar los actos de los agresores, para prevenir las agresiones contra ella, es decir que la mujer debe saber tratarlo como a él le gusta, procurar que él no pierda la paciencia, calmarlo cuando él se enfada, adivinar lo que él piensa, intuir lo que él siente, etc.

Estas creencias tienen mucha fuerza a nivel social, incluso están interiorizadas en los pensamientos y sentimientos de muchas mujeres que enfrentan violencia quienes se sienten culpables por la violencia que viven o que enfrentaron, por lo que es importante ayudarles a entender y reconocer la responsabilidad del maltrato afirmando que la violencia es responsabilidad de quien la ejerce, quien ha golpeado es responsable de sus golpes, quien ha humillado es responsable de sus palabras o actitudes, quien violado es responsable de este abuso.

20.2 La tolerancia de las mujeres hacia el maltrato⁴⁰

Las mujeres que viven situaciones de violencia, piensan que es su culpa, ya que se sienten responsables de haber detenido o de detener su situación porque creen firmemente que son capaces de hacer cambiar a cualquier persona, incluido un hombre adulto, que tiene la obligación de tolerar, comprender, esperar, justificar, someterse, callar, acumular el enojo o no sentirlo y de hacer cualquier otra cosa para evitar episodios de violencia contra ella y su familia.

Esta idea de la mujer capaz de cambiar a las personas que le rodean, por amor abnegación y renuncia a sus propios deseos y necesidades tiene una fuerza inmensa entre las propias mujeres y por supuesto en el resto de la sociedad. Es muy común escuchar que las mujeres lo pueden todo en el terreno emocional, que tienen una asombrosa capacidad para lograr que se haga lo que ellas quieren, sin que los demás se den cuenta. Esta idea tiene gran conexión con el prototipo de feminidad que combina.

La impotencia y la omnipotencia femenina, el cual ha sido cuestionado desde hace varios años por grupos feministas, sin embargo aun conserva vigencia.

Este modelo de feminidad, supone a la mujer como un ser omnipotente en su relación con las otras personas, pero impotente para defenderse a sí misma, esta ambivalencia hace que las mujeres no se entiendan, no

³⁹ Modelo de atención, del Área de Atención de la Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida, LAS DIGNAS.

⁴⁰ ídem.

reconozcan sus sentimientos y toleren la violencia durante años, todo ello por cumplir la expectativa social, que establece que una buena mujer no se queja, aguanta, se resigna y acepta que si las cosas están mal en su familia es porque ella así lo quiere, ya que de ella depende que sean diferentes .

En nuestra sociedad hay un sentimiento negado para las mujeres y es la ira, esta es reprochable para las mujeres por considerarse un sentimiento poco femenino, ya que el prototipo de este género es la dulzura, la tristeza, la depresión y sobre todo la culpa; y es por esta razón que las mujeres maltratadas tienen dificultad para reconocer y aceptar sentimientos como la ira y el enojo les resulta más fácil reconocer la culpa y la lástima hacia su agresor.

La negación de sentimientos y de lo que pasa en su entorno resulta como un mecanismo de defensa para las mujeres que enfrentan violencia y termina por lograr que la mujer se confunda y dude de sus propias percepciones.

20.3 La relación desigual en la pareja o en la familia⁴¹

Con los prototipos de masculinidad y feminidad auestas, hombres y mujeres se lanzan a la tarea de formar pareja y una familia, en cumplimiento de estos mandatos socialmente asignados para no enfrentar las fuertes sanciones sociales que se enfrentan quienes se apartan de ellos.

Es muy frecuente escuchar que los hombres y mujeres, que no se casan, es porque tienen una opción sexual diferente de la heterosexual, o que los hombres que no demuestran que son ellos los que ejercen poder y dominio sobre su pareja y familia son homosexuales, así también las mujeres que se apartan de ser sumisas, dóciles y frágiles son calificadas como lesbianas.

Pese al desbalance y desigualdad existente entre los géneros hombres y mujeres suponen hacer compatibles dos identidades complementarias en la desigualdad, mismas que se concretan partiendo de estas ideas:

Ellos son los que se dejan ir. Ellas son las que contienen.

Ellos son los que se dejan cazar. Ellas son las que se casan.

Ellos son los que parecen bien que lo haga. Ellas son las que se sacrifican y dejan a un lado sus sueños, por la familia.

Ellos son las personas que hay que cuidar. Ellas son las responsables del cuidado de la familia.

20.4 Tolerancia social hacia la violencia contra las mujeres⁴²

Los estereotipos de género, rígidos, excluyentes, opuestos, obligados a complementarse en relaciones desiguales son un factor de riesgo para mujeres y hombres.

Se han buscado explicaciones al maltrato contra las mujeres, en el alcoholismo masculino, en el masoquismo femenino, en la frustración, en la pobreza, en el desempleo, en la falta de educación, en la baja autoestima, en la sexualidad, en la “pérdida de valores”, en la enfermedad, en la locura...etc.

Pero aunque todos esos factores pueden estar presentes y agravar aún más la violencia, la causa fundamental está en los roles socialmente asignados a hombres y mujeres que mientras no se cuestionen y se cambien hacen que la violencia sea una amenaza constante, un riesgo para la vida de las mujeres y un factor que contamina la convivencia social de las mismas, en cualquier ámbito donde se desarrolle.

La sociedad, como ente concreto formado por mujeres, hombres, instituciones, mensajes, relaciones y cultura (entre otros elementos) también tiene responsabilidad en lo que produce y reproduce y que están presentes en esos estereotipos de masculinidad y feminidad, en esos sueños de amor de una pareja que se convierten en pesadillas de horror y de muerte por la violencia de los hombres hacia las mujeres. Mensajes que forman parte de la cultura y se repiten en cada uno de los mitos y prejuicios que pretenden minimizar y perpetuar la violencia contra las mujeres.

⁴¹ Modelo de atención, del Área de atención de la Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida, LAS DIGNAS

⁴² Modelo de atención, del Área de atención de la Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida, LAS DIGNAS



LAS DIGNAS



Comité Inter Institucional
de Prevención y Atención
de Violencia
Contra las Mujeres

Con apoyo de:



ACSUR
LAS SIGOVAS



aecid

flow
Fundazio Inberraketa eta
Opurtasunak Emakumeentzat

FOCAD

