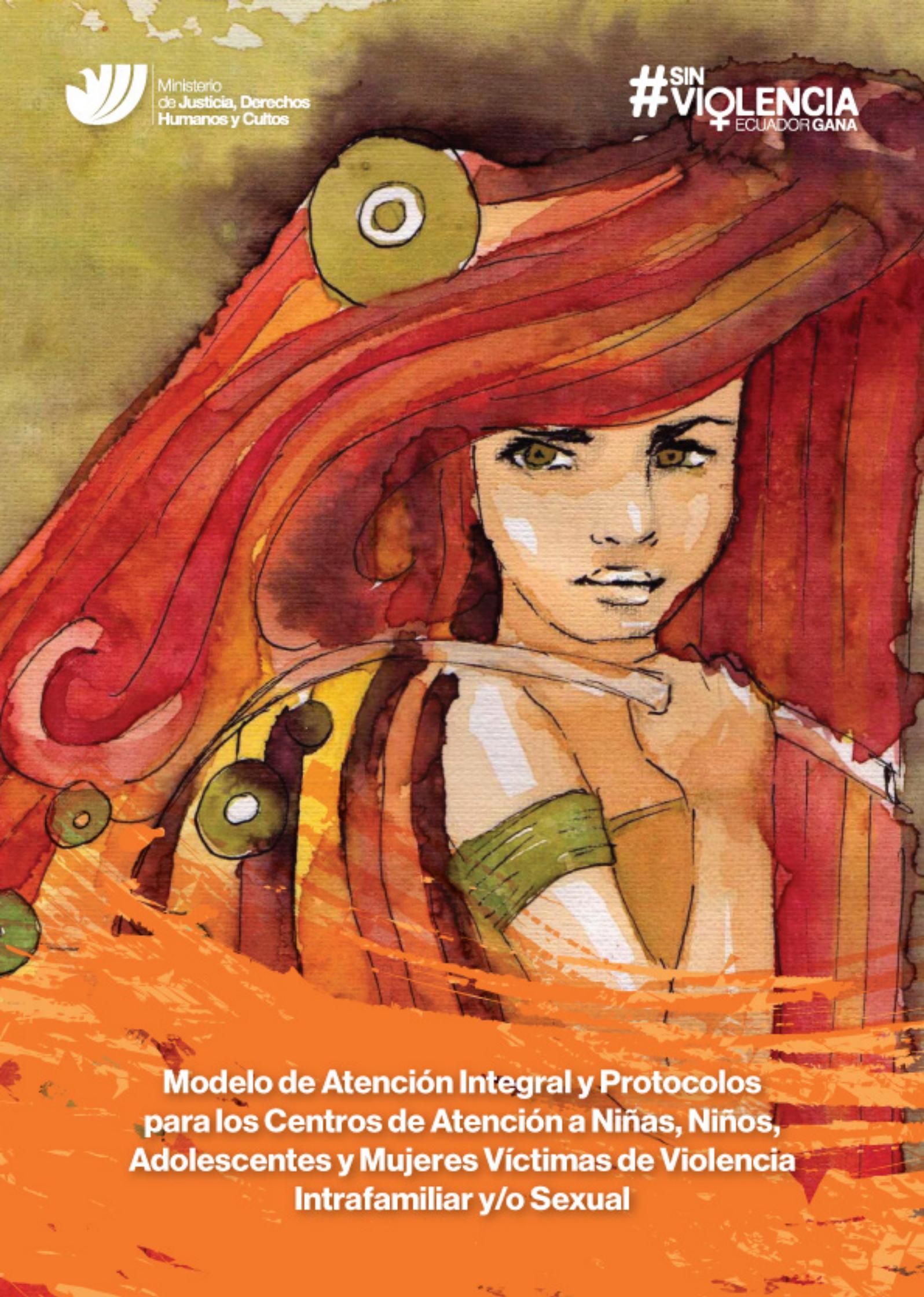




Ministerio
de Justicia, Derechos
Humanos y Cultos

#SIN
#VIOLENCIA
♀ ECUADOR GANA



**Modelo de Atención Integral y Protocolos
para los Centros de Atención a Niñas, Niños,
Adolescentes y Mujeres Víctimas de Violencia
Intrafamiliar y/o Sexual**



Ministerio
de **Justicia, Derechos
Humanos y Cultos**

**MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y
PROTOCOLOS PARA LOS CENTROS
DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS,
ADOLESCENTES Y MUJERES VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y/O SEXUAL**

Dra. Ledy Zúñiga Rocha

Ministra de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

Dirección Nacional de Violencia Intrafamiliar y Género

Av. 12 de Octubre N24-41 entre Wilson y Foch

Teléfono: (593-2) 2554040

Consultoras

Gloria Camacho Zambrano

Elsie Aguilar Montalvo

Edición y corrección de estilo

Eurídice Salguero Bravo

Este documento ha sido elaborado en el marco del Proyecto “Fortalecimiento de Centros de Atención y Protección a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar y/o Sexual y Explotación Sexual en el Ecuador” que ejecuta la Dirección Nacional de Violencia Intrafamiliar y Género del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos del Ecuador. El documento ha sido validado por la Red Nacional de Centros de Atención y Casas de Acogida que cogestionan el Proyecto.

© Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

Av. Colón entre Diego de Almagro y Reina Victoria

Edificio Torres de Almagro, Mezzanine

Teléfono: (593-2) 3955840

www.justicia.gob.ec

Diciembre de 2015

Quito - Ecuador

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
Justificación: Magnitud de la Violencia Intrafamiliar y/o sexual en el Ecuador	8
Los centros de atención integral	12
CAPÍTULO I	
Conceptos básicos y referencias teóricas sobre violencia intrafamiliar y/o sexual	15
Conceptos básicos	16
Referencias teóricas para la comprensión de la violencia intrafamiliar y/o sexual	21
CAPÍTULO II	
Marco normativo nacional e internacional	27
Marco normativo internacional	28
Marco normativo nacional	30
La reparación a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual	34
CAPÍTULO III	
Enfoques para la atención, código de ética y de actuación	37
Enfoques para la atención integral	41
Grupos de atención prioritaria	43
Código de ética y de actuación	46
CAPÍTULO IV	
Características generales y lineamientos para el funcionamiento de un Centro de Atención Integral	49
Características generales de los Centros	50
Lineamientos para el funcionamiento de un centro de atención integral	53
CAPÍTULO V	
Atención integral e interdisciplinaria, actuaciones comunes y trabajo en equipo	57
Atención integral e interdisciplinaria	58
Actuaciones comunes	59
Trabajo en equipo	61

CAPÍTULO VI

Rutas, protocolos e instrumentos técnicos	63
Ruta de atención	64
Ruta general interna	65
Entrevista de acogida	66
INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO INTEGRAL	69
Protocolos por áreas de atención	77
Protocolo del Área de Trabajo Social	91
INSTRUMENTOS TÉCNICOS - ÁREA DE TRABAJO SOCIAL	96
Protocolo del Área Legal	107
INSTRUMENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA LEGAL	109
ANEXO DEL ÁREA LEGAL	112
Protocolo del Área Psicológica	124
Atención psicoterapéutica en casos de violencia sexual	127
INSTRUMENTOS DEL ÁREA PSICOLÓGICA	127
Pautas para el Área de Administración	130
Referencia entre Centros de Atención y Casas de Acogida	133
BIBLIOGRAFÍA	139
ANEXO	142

PRESENTACIÓN

El Ecuador ha suscrito y ratificado los principales instrumentos internacionales en materia de violencia contra la mujer, niñez y adolescencia: la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer - Belém do Pará, 1994), y la Declaración de Beijing y su Plataforma de Acción (IV Conferencia Mundial de la Mujer, 1995).

Para avanzar en el cumplimiento de los compromisos internacionales, el Ecuador establece en 1995 la Ley No.103 o Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, que constituye la primera iniciativa de política pública para la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer y que ya en ese momento incluyó el establecimiento de albergues temporales y casas refugio. Con el Decreto No. 620 de 2007, el Presidente Constitucional de la República, Economista Rafael Correa Delgado, declara como política de Estado con enfoque de Derechos Humanos, “la erradicación de la violencia de género hacia la niñez, adolescencia y mujeres”. Para el año 2008, y en cumplimiento de la política de Estado de erradicación de la violencia de género, la Subsecretaría de Protección Familiar del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) elaboró el proyecto “Fortalecimiento de los centros de atención y protección a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, sexual y/o explotación sexual en el Ecuador”, con el objetivo de “posibilitar el acceso de niños, niñas, adolescentes y mujeres en situación de violencia intrafamiliar, sexual y explotación sexual, a la atención integral, protección y seguridad”.

La Constitución del Estado Ecuatoriano señala en su artículo 70 que el Estado formulará y ejecutará políticas para alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres, a través del mecanismo especializado de acuerdo con la ley, e incorporará el enfoque de género en planes y programas y brindará asistencia técnica para su obligatoria aplicación en el sector público.

Dentro del marco de la reestructuración institucional del MIES, por medio del Acuerdo Interministerial No. 003 de noviembre de 2012, la competencia para administrar el proyecto fue transferida al Ministerio del Interior. Finalmente, y con gran aceptación por parte de quienes conformamos el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, el Proyecto fue recibido desde el año 2013 en esta Cartera de Estado. La decisión fue oficializada mediante el Acuerdo Interministerial No. 3971 del 27 de febrero de 2014.

La Dirección de Violencia Intrafamiliar y Género, incorporada en marzo de 2015 al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, bajo la Subsecretaría de Derechos Humanos y Cultos, tiene como atribución el “Coordinar la definición de modelos de intervención en el abordaje de la violencia de género a nivel territorial con pertinencia cultural”. Los Modelos que ahora entregamos son producto de la experiencia de organizaciones sociales en la atención y protección a víctimas de

violencia de género, entre otras, CEPAM-Guayaquil, Corporación Mujer a Mujer, Casa María Amor de Cuenca y Casa Matilde de Quito, y del trabajo arduo y comprometido con nuestra sociedad, que se fundamenta en una alianza público-privada con el fin de trabajar bajo conceptos, metodologías y propuestas innovadoras y estandarizadas.

Los Modelos se han generado conjuntamente con las organizaciones de la Red Nacional de Centros de Atención y Casas de Acogida, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios bajo un enfoque de derechos humanos, interculturalidad y género e intergeneracional, que responda al problema tan generalizado y aún invisibilizado de la violencia de género.

Los Modelos para Centros de Atención y Casas de Acogida, ahora en sus manos, tienen como objetivo garantizar la atención y protección integral de mujeres, niñas, niños y adolescentes que sufren o han sufrido violencia, así como la reparación y restitución de sus derechos vulnerados.

Dra. Ledy Zúñiga Rocha
Ministra de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

INTRODUCCIÓN

La violencia en el ámbito familiar y/o la violencia sexual contra mujeres, niñas, niños y adolescentes es la más frecuente y callada violación de los derechos humanos. Atenta contra la vida, la integridad física, psíquica moral y sexual, la libertad, la dignidad, los derechos sexuales, reproductivos y los derechos socioeconómicos, tanto de las víctimas directas como de las víctimas colaterales (niños, niñas o adolescentes) que sufren sus efectos.

Desde hace varios años, el Estado ecuatoriano realiza esfuerzos por brindar una atención integral a las mujeres víctimas de violencia y uno de los resultados ha sido la articulación de acciones y servicios orientados a la restitución y reparación integral de los derechos. A pesar de esto, las últimas estadísticas en el ámbito nacional muestran que la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes continúa siendo una problemática social y que los compromisos no solamente se deben que redoblar, sino que tienen que responder a objetivos y metas claras para enfrentar y revertir este problema social. Es decir, que es indispensable fortalecer la acción estatal para asegurar el acceso a la justicia, para restituir los derechos y para reparar el daño sufrido por las víctimas, tal como lo establece el marco normativo nacional e internacional.

En ese contexto, el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos (MJDHC) apoya el funcionamiento de los Centros de Atención Integral para víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual por medio de una alianza con la sociedad civil, que permite atender el carácter multidimensional de esta problemática y contribuir a que las mujeres, niñas, niños y adolescentes que han sido víctimas ejerzan su derecho a una vida libre de violencias.

Los Centros de Atención Integral son parte del sistema de protección y atención a víctimas de violencia y tienen como objetivo apoyarlas para salir de los ciclos violentos y atender los múltiples efectos de la violencia en ellas y en su entorno, de manera que consigan reiniciar proyectos de vida autónomos libres de violencia. En el Ecuador, uno de los resultados de los avances en la atención a víctimas de violencia es la articulación de acciones y servicios orientados a la restitución y reparación integral de sus derechos.

Para el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos es de suma importancia asegurar a las víctimas una atención de calidez y calidad, por lo que ha visto la necesidad de actualizar e institucionalizar un Modelo de Atención Integral, con sus respectivos protocolos y rutas, para los Centros de Atención a víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

Justificación: Magnitud de la violencia intrafamiliar y/o sexual en el Ecuador

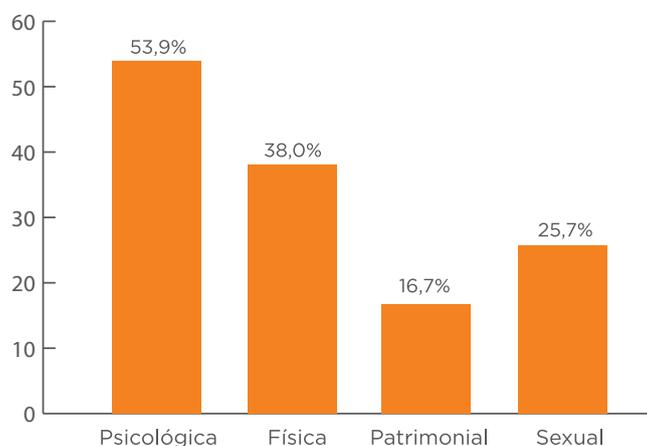
Los resultados de la Encuesta Nacional de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres, realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador, INEC, a finales de 2011, muestran que:

- 6 de cada 10 mujeres de 15 o más años han sufrido algún tipo de violencia.

El siguiente gráfico muestra los altos porcentajes de mujeres que han vivido distintos tipos de violencia.

Gráfico 1: Porcentaje de mujeres que han sufrido violencia de género por parte de cualquier persona y en cualquier ámbito, según tipo de agresión

Porcentaje de mujeres que han sufrido violencia de género por parte de cualquier persona y en cualquier ámbito, según tipo de agresión



Fuente: INEC (211). Encuesta de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres. Elaboración: Gloria Camacho y Cynthia Mendoza.

Por tanto, se encuentra que:

- 1 de cada 4 mujeres ha sido víctima de violencia sexual.
- Más de la mitad de las mujeres han sido agredidas psicológicamente.
- 4 de cada 10 mujeres han sufrido maltratos físicos.
- 1 de cada 6 mujeres ha sido víctima de violencia patrimonial¹

En el diagnóstico realizado por Gloria Camacho, a partir de esta encuesta, se constata que la violencia afecta a mujeres de todas las edades, tanto del área urbana como de la rural, de los diversos grupos étnico-culturales, de todos los estratos socioeconómicos y de las distintas regiones del país. Por ello se afirma que el principal riesgo es ser mujer.

Los agresores de la violencia intrafamiliar y/o sexual hacia mujeres, niñas, niños y adolescentes son diversos, y están presentes en todos los ámbitos del quehacer social (familiar, educativo, de la salud, laboral, comunitario). Sin embargo, la mayor parte de ellos son parientes, allegados y

¹ Todas las cifras citadas –provenientes de la Encuesta–, han sido tomadas del estudio: Camacho, Gloria (2014). *La violencia de género contra de las mujeres en el Ecuador: Análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres*. Quito: Consejo de Igualdad de Género, INEC, Ministerio del Interior.

conocidos de las víctimas, sobre todo son los esposos, novios o convivientes. Es decir, que la violencia ocurre principalmente en el ámbito privado o de las relaciones personales:

- Del total de mujeres que sufren violencia, el 76% identificó como agresores a su pareja (esposos, novios o convivientes)
- Entre las mujeres agredidas físicamente, 9 de cada 10 (87,3%) fueron golpeadas y maltratadas por su pareja.

El gráfico siguiente ilustra claramente que la mayor parte de la violencia de género sufrida por las mujeres es la perpetrada por esposos, novios o convivientes, es decir por quienes tenían una cercanía afectiva con ellas.

Gráfico 2: Distribución porcentual de la violencia de género hacia las mujeres, por perpetrador y tipo de agresión



Fuente: INEC (211). Encuesta de Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres. Elaboración: Gloria Camacho y Cynthia Mendoza.

Asimismo, se encuentra que:

- El 6,7% de mujeres ecuatorianas fueron violadas. De ellas, el 31,6% fueron violadas por su pareja; el 25,3%, por otros familiares; y, el 31%, por personas conocidas.
- El 10,7% de niñas y adolescentes de menos de 18 años fueron víctimas de abuso sexual cometido por familiares, y el 45% por personas conocidas.

Por otro lado, de acuerdo con el Informe de la Fiscalía General del Estado, en 2014:

- 961 niñas menores de 14 años reportaron haber sido violadas. La mayoría son violadas en sus casas por sus parientes y allegados a su familia.
- Se sentenciaron 671 casos por violación a mujeres, de los cuales el 98% ocurrió en el círculo familiar, principalmente a niñas, niños y personas con discapacidad.

En este mismo Informe, la Fiscalía señala que en la mayoría de estos casos de violaciones a niñas en el hogar no existe apoyo de otros miembros de la familia. Los allegados prefieren no intervenir, no denunciar y no testificar bajo el argumento de mantener la familia.

Es así como el hogar, considerado el espacio de seguridad y afecto, se ha convertido en un lugar de riesgo y de irrespeto a los derechos de muchas mujeres, niñas y adolescentes.

Consecuencias de la violencia

La gravedad de la violencia se refleja en los daños en la salud de las víctimas, en el ejercicio de su sexualidad, su emocionalidad y su interacción social. Se trata de un delito que atenta contra su derecho a la vida, a la integridad física, psíquica, moral y sexual. Además, restringe su derecho a estudiar, trabajar y participar en diversas actividades. En el diagnóstico citado², se obtuvieron cifras preocupantes al respecto:

Los **efectos psicológicos** reportados por las mujeres que sufrieron violencia por parte de su pareja, son múltiples y varios de ellos afectan de forma simultánea a las víctimas:

- el 76% de las mujeres sufrió tristeza y depresión;
- el 56,7% sintió miedo y angustia; y,
- el 51,6% tuvo problemas nerviosos.

Los **efectos físicos** más señalados por las mujeres y que dan cuenta de la gravedad de las agresiones infringidas por su pareja, son:

- el 39,6% tuvo moretones e hinchazón;
- 1 de cada 10 tuvo desmayos;
- el 11% tuvo hemorragias o sangrado;
- el 11% no pudo mover alguna parte del cuerpo;
- el 6% abortó;
- el 5,8% tuvo fracturas;
- el 5,7% tuvo heridas, quemaduras o perdió sus dientes;
- el 3,4% debió operarse; y,
- el 3% señaló que algún familiar resultó lesionado.

Los **efectos sociales o renunciados** que hicieron las mujeres buscando complacer a su pareja y detener la violencia:

- el 28% dejó de salir;
- el 26,4% dejó de ver a sus familiares o amistades;
- el 24% ha dejado de participar en actividades de su gusto; y,
- el 12,8% dejó de trabajar o de estudiar.

Los datos presentados dan cuenta de los múltiples derechos que son vulnerados y la gravedad del daño en la vida de las víctimas, como también en sus familiares y allegados. Los costos económicos, sociales y políticos generados por la violencia, afectan tanto a las mujeres, como a la comunidad y al país.

La violencia en el ámbito familiar hacia las mujeres presenta importantes niveles de peligrosidad, en tanto son agresiones que ponen en riesgo su integridad personal, su salud integral y hasta su vida, de tal manera que:

- Al preguntarles a las mujeres víctimas de violencia sexual, si por ese hecho han pensado quitarse la vida, el 42,9% respondió afirmativamente. De ellas, el 59,9% dijo que intentó suicidarse.

² Camacho, Gloria (2014) op. cit.

- Según datos del INEC, en 19 de las 24 provincias del Ecuador, el suicidio es la primera o la segunda causa de muerte de adolescentes entre 10 y 19 años y las 3 primeras causas del suicidio en este rango de edad son depresiones causadas por la violencia, embarazos precoces y relaciones amorosas.
- El Ministerio del Interior reportó que, en el 2014, el 54% de casos de muertes violentas de mujeres fueron femicidios; lo que significa que en el Ecuador, durante ese año, 97 mujeres fueron asesinadas por su condición de género.

Es por ello que se afirma que la violencia de género es un problema que presenta múltiples aristas y que afecta el bienestar y el ejercicio de los derechos tanto de las víctimas como de sus familiares y allegados. De esa manera se convierten en víctimas indirectas o colaterales de la violencia y, más grave aún, tienden a reproducirla, tal como se ha demostrado en varios estudios, entre ellos el último diagnóstico realizado en el Ecuador que determinó que:

[...] los hombres que fueron testigos de violencia de su padre o padrastro hacia su madre, son quienes en mayor proporción (72,8%) ejercen violencia hacia su pareja afectiva o íntima. puesto que el porcentaje disminuye 30 puntos entre aquellos en cuyos hogares no presenciaron violencia hacia la mujer por parte de su pareja (42,8%)³

Además de todas las consecuencias negativas que produce la violencia en las víctimas y en su entorno inmediato, aquellas también afectan a la comunidad y significan altos costos para el Estado en dos sentidos:

1. Las víctimas dejan de participar en el desarrollo comunitario, barrial, local y del país.
2. Demanda costos importantes para el país, en términos de la atención integral, en salud, en protección y reparación del daño sufrido por las víctimas, como también en los procesos judiciales, en la detención y la rehabilitación de los agresores.

Por todo lo expuesto, se demuestra que la violencia contra las mujeres, las niñas, los niños y los adolescentes:

- Es un **problema social** por sus causas y su magnitud.
- Es un **problema de derechos humanos** de las mujeres y de las víctimas colaterales, principalmente sus hijos e hijas.
- Es un **problema de justicia** que exige un procedimiento especial, la sanción – rehabilitación de los agresores y la restitución y reparación de derechos a las víctimas.
- Es un **problema de salud física y emocional** que requiere atención especializada.
- Es un **problema de seguridad ciudadana**, conmociona a la comunidad, genera inseguridad y altera la convivencia.

Por lo expuesto y conforme al marco normativo nacional e internacional, es indispensable la acción estatal para prevenir, atender, proteger y asegurar el acceso a la justicia para restituir los derechos de las víctimas, así como para sancionar y rehabilitar a los agresores.

De ahí la urgencia de trabajar en la prevención de la violencia, y la importancia del compromiso estatal para fortalecer a los Centros de Atención Integral que forman parte del sistema de protección y atención a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

3 Camacho, Gloria (2014) op. cit.

Los centros de atención integral

Los Centros de Atención Integral como parte de las políticas para erradicar la violencia

En el Ecuador, el problema de la violencia contra las mujeres empezó a ser objeto de políticas públicas en los años noventa; estas estaban concentradas en el acceso a la justicia. A partir de 2007, la respuesta estatal frente a la problemática de la violencia contra las mujeres da un giro cuando el presidente Rafael Correa D., mediante el Decreto Ejecutivo N° 620 del 10 de septiembre de ese año, declara como prioridad nacional la erradicación de la violencia de género y dispone la elaboración y ejecución de un Plan orientado a alcanzar dicho objetivo.

El Plan Nacional para la Erradicación de la Violencia de Género hacia la Niñez, Adolescencia y Mujeres parte del reconocimiento que la violencia basada en la condición de género es una práctica que responde a las desiguales relaciones de poder que persisten en el marco de sociedades patriarcales y autoritarias. Reconoce, además, que se trata de un problema con múltiples aristas que debe ser atendido y combatido de forma multidisciplinaria e intersectorial.

Para su acción, el Plan definió cuatro ejes de trabajo:

- a) Transformación de patrones socioculturales discriminatorios por medio de programas y campañas de sensibilización;
- b) Puesta en marcha de un sistema nacional de información y registro de casos de violencia;
- c) El desarrollo de un sistema integral de protección a niñas/os, adolescentes y mujeres víctimas de violencia;
- d) Acceso a la justicia para las víctimas, haciendo hincapié tanto en la gratuidad y la celeridad de los trámites, como en la sanción a los responsables.

Posteriormente se incluyó un quinto eje de institucionalización, orientado a consolidar el Plan y a asegurar la sostenibilidad de las políticas públicas para erradicar la violencia de género.

En el 2014, mediante Decreto Ejecutivo N° 438, se transfirieron las competencias para la coordinación del Plan al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos (MJDHC). Uno de los ejes de acción del Plan es la implementación del proyecto *Fortalecimiento de Centros de Atención y Protección a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar y/o Sexual y Explotación Sexual en el Ecuador*, mediante el cual el Estado brinda su apoyo a los Centros de Atención Integral y a las Casas de Acogida desde el 2008, año en que inició el proyecto.

De esta manera, el Ecuador cumple con los mandatos de la Constitución y con los compromisos adquiridos en los tratados internacionales que instan a los Estados parte a adoptar progresivamente medidas específicas o programas para suministrar servicios de atención especializados y apropiados para las mujeres víctimas de violencia, por medio de la acción de las entidades y de los sectores público y privado, incluyendo los refugios, con servicios de orientación para toda la familia, cuando sea el caso, así como el cuidado y custodia de niñas, niños y adolescentes que resulten afectados (Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer de Belém do Pará, Art. 8, literal d).

Según la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer de Belém do Pará mismo que fue suscrito el 09 de junio de 1994 en la ciudad Belém do Pará- Brasil; y ratificada por el Ecuador el 15 de septiembre de 1995, “toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como privado”. Este mandato incluye el derecho a:

- Que se respete su vida.
- Que se respete su integridad física, psíquica, moral y sexual.

- La libertad y a la seguridad personal.
- No ser sometida a torturas.
- Que se respete la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia.
- La libertad de asociación.
- La protección ante la ley y de la ley.
- Un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes, que la amparen contra actos que violen sus derechos (Cap. II, Art. 4).

Los Centros de Atención tienen como fin último aportar para que se cumplan todos estos mandatos y para que se realicen acciones que restituyan los derechos de las víctimas.

¿Por qué un Modelo para los Centros de Atención Integral?

El objetivo de este Modelo de Atención Integral es brindar una herramienta útil de trabajo para el personal de los Centros, a la vez que ser un instrumento de apoyo para sistematizar la información y las respuestas profesionales en la atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual. Se presenta como un instrumento para la homologación de prácticas y procedimientos en estos servicios.

Con este Modelo se busca, también, contribuir al fortalecimiento de las capacidades técnicas del equipo de profesionales de los Centros, con el fin de mejorar la atención especializada a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, mediante las directrices del Modelo de Atención Integral y de los protocolos establecidos por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

¿Cómo se construyó el Modelo?

El proceso de construcción del Modelo partió de una revisión de distintos Modelos de atención a víctimas de violencia, particularmente el realizado por CEPAM - Guayaquil para el MIES⁴, dirigido a los Centros que funcionaban en el Litoral y que, posteriormente, ha sido un referente importante de actuación de la mayoría de los Centros que funcionan en el país con apoyo estatal.

Además, como parte de este proceso de construcción del Modelo, se aplicaron diversos instrumentos metodológicos, tales como encuestas y entrevistas a los equipos técnicos, observación in situ y revisión bibliográfica de las fichas de registro de las atenciones. El proceso incluyó el reconocimiento de metodologías, rutas y herramientas de todos los Centros que funcionaban en el país.

Una versión preliminar del Modelo Integral fue presentada y analizada en mesas técnicas (legal, psicología y trabajo social) con la participación de profesionales de los Centros de Atención Integral y de otras expertas en la atención a víctimas de violencia del país; se realizaron también dos encuentros nacionales con representantes de todos los Centros para validar las rutas y los protocolos; y se extendió un plazo de tiempo para que los equipos técnicos de estos servicios prueben la validez de los instrumentos y protocolos durante la práctica cotidiana. Con todos estos insumos se procedió a elaborar el documento final.

Características del Modelo para los Centros de Atención Integral

El presente Modelo busca establecer un sistema de atención unificado y organizado que tiene las siguientes características:

4 CEPAM - Guayaquil (2010) *“Modelo de atención integral y especializada a la violencia hacia las mujeres; Guía y protocolos de actuación para Centros de Atención Integral del Litoral contrapartes del Ministerio de Inclusión Económica y Social”*. Ecuador (documento no publicado).

Interdisciplinario: en el Modelo interactúan varias disciplinas para abordar la complejidad de la violencia contra las mujeres y sus hijos e hijas. Las diferentes áreas de atención integran los conocimientos de todas las disciplinas intervinientes para actuar globalmente. Así, las víctimas de violencia son el eje de la atención y no las disciplinas.

Integral: incorpora diferentes tipos de servicios y apoyos para la atención de las múltiples necesidades de las mujeres víctimas como de sus familiares, considerando que la violencia contra ellas es multifactorial de origen e impacta en los diferentes aspectos de la vida de la persona. El fin último de la atención debe ser la restitución de los derechos conculcados a las víctimas por medio de una acción colectiva y la vinculación con otras instituciones del sistema de protección.

Dinámico: cuenta con una estructura que facilita procesos de actualización y mejora continua, permitiendo que los elementos integrantes del Modelo puedan reconstruirse para mejorar los servicios de atención. No es un documento rígido ni acabado, sino que cristaliza los esfuerzos que deben ser evaluados y revisados de manera periódica a la luz del quehacer cotidiano de las personas que realizan la atención y del impacto en la vida de las víctimas.

Especializado: está dirigido a ofrecer una respuesta de atención especializada que reconozca las particularidades, procesos y dinámicas de los factores que generan la violencia, los hechos que la constituyen y los espacios en los que ocurre, así como sus consecuencias en la vida de las mujeres, sus hijos e hijas⁵.

Este Modelo de Atención Integral se ha diseñado, además, tomando en cuenta la vulnerabilidad de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual; considerando que las respuestas de atención deben ser rápidas, efectivas, oportunas y especializadas para lograr aportar de forma efectiva al proceso de recuperación de las víctimas, y a la restitución de sus derechos.

Estructura del Modelo

El Modelo de Atención se desarrolla en siete capítulos:

1. Conceptos básicos y referencias teóricas sobre violencia intrafamiliar y/o sexual
2. Marco normativo nacional e internacional
3. Enfoques para la atención, código de ética y de actuación
4. Características generales y lineamientos para el funcionamiento de un Centro de Atención Integral
5. Atención integral e interdisciplinaria, actuaciones comunes y trabajo en equipo
6. Rutas, protocolos e instrumentos técnicos
7. Referencia y contra referencia entre Casas de Acogida y Centros de Atención.

Para comprender a cabalidad todos los lineamientos aquí expuestos y con el fin de que todo el personal de los Centros de Atención Integral se apropien del Modelo en su conjunto, de manera que puedan trabajar de forma integral e interdisciplinaria, todas y cada una de sus integrantes deberá leer el documento completo, puesto que cada capítulo es complementario del siguiente.

Se sugiere también que el equipo de profesionales, junto con la coordinadora u otro personal que labora en el Centro de Atención, organice espacios para revisarlo, estudiarlo y tenerlo como un referente permanente de su actuación y de la autoevaluación que hagan de su trabajo.

5 Instituto de la Mujer Oaxaqueña (2012). *Modelo de la Unidad de Atención de la Mujeres Víctimas de Violencia*. México.

CAPÍTULO I

Conceptos básicos y referencias teóricas sobre violencia intrafamiliar y/o sexual

Conceptos básicos

Para explicar los altos porcentajes de prevalencia, reproducción y permanencia de la violencia intrafamiliar y/o sexual que se ejerce contra niñas, niños, adolescentes y mujeres, es necesario remitirnos a varios conceptos:

Concepto y relaciones de género

El concepto de género surge en los años setenta para explicar, desde una nueva perspectiva, las diferencias entre mujeres y hombres, sobre las que se ha justificado a lo largo de la historia la discriminación contra las mujeres. Fueron las organizaciones de mujeres en todo el mundo las que construyeron esta nueva base teórica para demostrar que las discriminaciones o exclusiones en contra de las mujeres no podían explicarse por diferencias biológicas.

Simone de Beauvoir fue quien, por primera vez, se refirió al hecho de que “ser mujer” es el resultado de los mandatos y expectativas sociales, cuando en su obra *El segundo sexo* (1949) dijo: “no se nace mujer, se llega a serlo”. Más tarde, en la década del setenta, la antropóloga norteamericana Gayle Rubin⁶ propuso formalmente este concepto como categoría de análisis para entender cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad. Fue recién en los años noventa, en torno a la IV Conferencia Mundial de las Mujeres de 1995, que el concepto de género pasó a formar parte de las políticas públicas de algunos países.

El género alude a las formas históricas y socioculturales en que mujeres y hombres construyen su identidad, interactúan y organizan su participación en la sociedad. Se refiere al conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual. A partir de ello, se define lo que se considera como “masculino” y “femenino” y se determina el comportamiento, las funciones, las oportunidades, los valores y las relaciones entre mujeres y hombres.

Por tanto, el género no es sinónimo de sexo. El “sexo” se refiere a la biología, a las diferencias físicas y fisiológicas entre los cuerpos de las mujeres y de los hombres, mientras que el género alude a las normas y conductas asignadas culturalmente en función de su sexo.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, el género es:

[...] la forma en que todas las sociedades del mundo determinan las funciones, actitudes, valores y relaciones que conciernen al hombre y a la mujer” (1995)⁷.

En palabras de la española Amelia Valcárcel⁸, el género es una categoría analítica, no moral ni política. Permite explicar: las relaciones sociales entre hombres y mujeres; las relaciones de poder que se establecen entre ellos en los distintos ámbitos de la vida, y la desigual valoración de lo masculino y lo femenino. Asimismo facilita la comprensión de que la pertenencia a uno u otro sexo supone la asignación de características psicológicas y sociales que constituyen un marco referencial fundamental en el desarrollo de la identidad del “ser mujer” y del “ser hombre”.

Las construcciones sociales de género se insertan en la familia, en la escuela, en el Estado, en los medios de comunicación, en las religiones, en las leyes y en las normas. Es mediante la socialización

6 Gayle, Rubin (1975). “The Traffic in Women: Notes on the Political Economy’ of Sex”, en Rayna Reiter (comp.), *Toward and anthropology of women*, Monthly Review Press, Nueva York.

7 Libro de actas del Congreso Abordaje Integral de la Violencia de Género Actualización Zamora, Auditorio del Campus Universitario Viriato, 2, 3 y 4 de mayo de 2007.

8 Valcárcel, Amelia (2007). “La violencia contra las mujeres”. Ponencia presentada en el Congreso: Abordaje Integral de la Violencia de Género, Zamora.

de las construcciones de género que las personas interiorizan los valores de la identidad masculina y femenina, así como el comportamiento aceptado para cada una. Así, el género permite comprender las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres dentro de la sociedad, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan, tanto al interior como al exterior de la vida familiar.

Discriminación, violencia contra las mujeres y violencia de género

Discriminación, violencia contra las mujeres y violencia de género son tres categorías conceptuales que permiten dimensionar la complejidad de la problemática de la violencia intrafamiliar y/o sexual contra las mujeres. Son términos que suelen utilizarse como sinónimos pero es preciso hacer algunas puntualizaciones.

En primer lugar se diferenciará entre lo que es discriminación y lo que es violencia contra las mujeres. Existen múltiples discriminaciones que afectan a las mujeres y que son formas de subordinación o sexismo. En el artículo 1 de la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW) se aclara la definición:

La expresión “discriminación contra la mujer” denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, [...] de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Así, discriminar es dar un trato diferenciado a otra persona o a un grupo de personas en razón de sus características. Ejemplos: no contratar o despedir a una mujer embarazada o que tiene hijos/as de corta edad; pagar menos por el mismo trabajo a las mujeres que a los hombres, etc. La violencia, en cambio, se refiere a las acciones u omisiones que afectan la vida y la integridad (física, psicológica, moral, sexual) de las mujeres **causando daño o sufrimiento**.

Según la CEDAW, la violencia contra las mujeres comprende todas las acciones u omisiones que causan daño a la integridad y produce sufrimiento que puede ser físico, psicológico o sexual. En la misma Declaración se explica que existen diferentes formas de violencia y que las distintas violencias pueden darse tanto en el espacio privado como en el público, pues hay tres contextos en los cuales se produce la violencia contra las mujeres: en la familia, en la comunidad y desde el Estado (Art. 2).

La violencia de género y violencia contra las mujeres se refieren al mismo fenómeno pues ambas comprenden el ejercicio de una violencia basada en la pertenencia al sexo femenino. La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de Naciones Unidas, emitida en 1993, define a la violencia de género de la siguiente manera:

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que causa o es susceptible de causar a las mujeres daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual, incluidas las amenazas de tales actos y la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Art.1).

Desde ese punto de vista, toda acción de explotación, exclusión o sexismo en contra de una mujer puede transformarse en violencia cuando causa daño o sufrimiento.

Todas estas definiciones tienen en común que se concretan con el ejercicio del poder y con las relaciones desiguales entre hombres y mujeres, pues para entender la problemática de la violencia se requiere analizar las relaciones de poder entre las personas y sus implicaciones en la vida de cada una.

Para entender el fenómeno de la violencia se requiere analizar las relaciones de poder entre las personas y sus implicaciones en la vida de cada una. Si se reconoce que “el poder es una construcción social e histórica, que las personas no la poseen sino que la ejercen al interactuar con otras y con su entorno”⁹, se afirma que desde las construcciones sociales de género se ha distribuido el poder de forma desigual, otorgando mayor autoridad y jerarquía a los hombres, y colocando a las mujeres en una situación subordinada.

El poder puede ser utilizado para muchos fines y no siempre es sinónimo de dominación; sin embargo cuando se recurre a él para imponer o someter a otra persona, se trata de un uso abusivo del poder. De ahí que la causa de cualquier tipo de violencia (física, psicológica, sexual) contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes sean las desiguales relaciones de poder entre hombres y mujeres. Como afirma la antropóloga mexicana, Marcela Lagarde, ese poder desigual es el que sustenta y sostiene la violencia contra las mujeres¹⁰.

La Declaración de las Naciones Unidas sobre la Violencia contra la Mujer, aprobada en diciembre de 1993, reconoce que los actos violentos que se perpetran en contra de las mujeres son consecuencias de las relaciones de poder:

La violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer, [...] la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto del hombre.

Solamente comprendiendo la inequidad en las relaciones de género entre mujeres y hombres es posible explicar la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar, en la pareja, y la violencia sexual en cualquier ámbito.

Asimismo es importante diferenciar las causas de la violencia de los “motivos” o “factores desencadenantes” de la violencia, es decir, de todos aquellos hechos que anteceden a la explosión violenta. El consumo de alcohol, los celos, las actividades o conductas de las mujeres no son las causas de la violencia, sino que el ejercicio del poder de los hombres sobre las mujeres es lo que origina la violencia, porque ese poder es utilizado para someter y para controlar de manera que las mujeres cumplan con los roles esperados y satisfagan la voluntad, los deseos o las necesidades de sus agresores.

Hasta hace poco tiempo la violencia contra las mujeres estaba invisibilizada y era considerada un hecho aislado en la vida de las mujeres; era concebida como un “asunto privado” y no un asunto de justicia ni de derechos. Fueron las organizaciones de la sociedad civil quienes iniciaron procesos de concientización y sensibilización pública para hacer visible la magnitud y gravedad del fenómeno de la violencia intrafamiliar contra las mujeres, las niñas, los niños y los adolescentes. Hoy en día, esta problemática está reconocida como un asunto público y de responsabilidad de la sociedad en su conjunto.

Para resumir, la violencia es una práctica orientada, elaborada, aprendida y legitimada por quienes se sienten con más poder que otros/as y con más derechos que otros/as. Este sentimiento y la asunción de poder por parte de los hombres son construidos y se enmarcan en sistemas de valores, normas jurídicas, símbolos y representaciones de género dentro de una estructura social.

9 Camacho, Gloria (2003) *Secretos bien guardados. Jóvenes: percepciones sobre violencia a la mujer, maltrato y abuso sexual*. Quito: CEPAM.

10 Lagarde, Marcela (2005) *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas*. México: UNAM

La violencia es un atentado a los derechos humanos y, como se ha dicho, tiene sus raíces en las relaciones sociales de poder entre mujeres y hombres basadas en la desigualdad. Las mujeres ven amenazadas sus vidas por el simple hecho de haber nacido mujer. Por tanto, la consideración de la violencia contra las mujeres como problema social implica convertirla en objeto de políticas públicas. El siguiente gráfico muestra aspectos relevantes sobre la violencia:

Gráfico 3: Características de la violencia hacia las mujeres



Tipos de violencia¹¹

La violencia puede ser: física, psicológica y sexual. Por lo general, las agresiones hacia las mujeres por parte de la pareja combinan los diversos tipos de violencia, sobre todo cuando las agresiones se repiten a lo largo del tiempo.

Violencia física

Es todo acto de fuerza que cause, daño, dolor o sufrimiento físico en las personas agredidas cualquiera que sea el medio empleado y sus consecuencias, sin considerarse el tiempo que se requiera para su recuperación. Es decir, cuando una persona infringe daño intencional, por medio del uso de la fuerza física, de un objeto o un arma, que puede provocar o no lesiones externas o internas. Algunas de sus manifestaciones son: puñetazos, bofetadas, empujones, patadas, mordeduras, quemaduras, estrangulamiento, golpes, disparos u otros.

Violencia psicológica

Es toda acción u omisión que cause daño, dolor, perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima de la víctima. Sus manifestaciones son: insultos, ofensas, trato humillante, chantaje emocional, degradación, amenazas, encierro, prohibiciones, aislamiento respecto a amigos y familiares, entre otras.

¹¹ Adaptado de CEPAM-Guayaquil (2010), op. cit.

Otro tipo de violencia es la **violencia patrimonial**, la cual se refiere al despojo o destrucción de los bienes de la mujer o de la sociedad conyugal e incluye el daño, la pérdida, la transformación, la sustracción, la destrucción o la retención de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes o recursos económicos. Algunas de sus manifestaciones son: tomar el dinero, destruir objetos valorados por las víctimas, quitarles o destruir la cédula de identidad, el pasaporte, las partidas de nacimiento, las cuentas de ahorro, romper enseres, ventanas u otros. Si bien este tipo de violencia no está tipificado en el Código Orgánico Integral Penal (COIP), vale la pena mencionarlo, pues esta práctica puede ser denunciada como una forma de violencia psicológica.

Violencia sexual

Es todo acto que constituya imposición en el ejercicio de la sexualidad de una persona y que la obligue a tener relaciones u prácticas sexuales con el agresor o con terceros, mediante el uso de fuerza física, intimidación, amenazas o cualquier otro medio coercitivo. Se trata de cualquier acto contra la libertad sexual en el que, desde una posición de poder o autoridad, se usa la fuerza física, la coerción o intimidación psicológica, para utilizar o someter los cuerpos de las mujeres, los niños, las niñas y los adolescentes contra su voluntad o aprovechándose de la situación de vulnerabilidad de las víctimas. Sus principales manifestaciones son: tocamientos o caricias no deseadas, penetración o introducción de objetos por vía anal, vaginal u oral, obligar a mirar o tocar los genitales de otra persona, obligarles a desvestirse, entre otras.

Violencia sexual contra la mujer o miembros del núcleo familiar

La persona que como manifestación de violencia contra la mujer o un miembro del núcleo familiar, se imponga a otra y la obligue a tener relaciones sexuales u otras prácticas análogas será sancionada con las penas previstas en los delitos contra la integridad sexual y reproductiva.

Femicidio

Es un término jurídico concebido para definir el “asesinato de mujeres” debido a su condición de tales. Es una forma letal de la violencia contra las mujeres de todas las edades, que se presenta tanto en el ámbito privado como en el público. Según el Código Orgánico Integral Penal, el femicidio es el resultado de relaciones de poder manifestadas en cualquier tipo de violencia que provoca la muerte de una mujer por el hecho de serlo o por su condición de género.

Ámbitos de la violencia

Por ámbitos se entienden los diferentes espacios en los que se manifiestan los tipos de violencia, ya sea que estos ocurran en el espacio público como en el privado. Para efectos de la atención en los Centros, es útil dimensionar la definición y las características de aquella violencia que se produce en el ámbito familiar o de las relaciones personales (privado), que es el tipo de agresión más frecuente que sufren las mujeres.

Violencia intrafamiliar

Se refiere a aquella violencia que es perpetrada dentro del ámbito familiar. Comprende todos los actos de agresión u omisión que ocasionan daños físicos, emocionales, psicológicos, sexuales y/o económicos que son ejercidos por un miembro de la familia hacia otro y que afecta de manera particular a mujeres, niños, niñas, jóvenes y personas de la tercera edad.

Según la Ley 103 contra la violencia a la mujer y la familia (1995), se considera violencia intrafamiliar a:

Toda acción u omisión que consista en maltrato físico, psicológico o sexual que es ejecutado por un miembro de la familia en contra de la mujer o demás integrantes del núcleo familiar (Art. 2).

Para la Organización Panamericana de la Salud (1995), la violencia intrafamiliar corresponde a:

Toda acción u omisión cometida por algún miembro de la familia en relación de poder, sin importar el espacio físico donde ocurra, que perjudique el bienestar, la integridad física, psicológica o la libertad y el derecho al pleno desarrollo de otro/a miembro de la familia.

Cualquier miembro de la familia, independientemente de su sexo o edad, puede ser agente o víctima de la relación abusiva dentro del ámbito familiar. Sin embargo, las cifras estadísticas internacionales y nacionales muestran que la violencia se ejerce contra los miembros de la familia que, casi universalmente, ocupan un lugar inferior en la jerarquía interna: mujeres, niños/as y ancianos/as.

La violencia intrafamiliar implica al menos tres efectos que la hacen particularmente compleja:

- Tiende a perpetuarse pues hace parte de la organización y de las relaciones familiares.
- Está instalada en los vínculos afectivos íntimos de las personas, por lo que sus consecuencias son extremadamente dañinas.
- Como ocurre en un espacio privado, la respuesta social es compleja.

Como se señaló anteriormente, por muchos años, la violencia intrafamiliar ha estado invisibilizada y naturalizada como una forma “normal” de las relaciones al interior de las familias y/o relaciones de pareja. Los esfuerzos realizados tanto desde el Estado como desde la sociedad civil han logrado configurar políticas públicas para prevenir, atender, sancionar y hacer justicia a las víctimas directas y colaterales de este tipo de violencia.

Las cifras oficiales de la Encuesta del INEC del 2011 evidenciaron la urgencia de una respuesta interinstitucional coordinada y efectiva que permita la protección y restitución de los derechos de las víctimas de la violencia intrafamiliar.

Referencias teóricas para la comprensión de la violencia intrafamiliar y/o sexual

Para la aplicación de este Modelo de Atención Integral, se propone tomar en cuenta las siguientes referencias teóricas que explican la complejidad de la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes:

1. el modelo ecológico;
2. el ciclo y la escalada de la violencia; y,
3. el circuito de abuso en el sistema familiar.

Estos tres acercamientos teóricos permiten comprender las múltiples aristas de la violencia intrafamiliar y/o sexual, y proporcionan elementos para el abordaje interdisciplinario orientado a la restitución de los diversos derechos vulnerados por efecto de las violencias.

Modelo ecológico¹²

Fue propuesto en 1978, por Urie Bronfenbrenner¹³ y, más tarde, fue asumido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para explicar la naturaleza polifacética de la violencia y los múltiples factores biológicos, sociales, subjetivos, culturales, económicos y políticos que se combinan en ella. Su principal utilidad radica en que permite distinguir los innumerables factores que influyen en la violencia y su interacción.

Desde lo ecológico se identifican las causas estructurales de la violencia (relaciones de poder, desigualdades de género) y la interacción de los distintos factores de riesgo en todos los ámbitos en los que se desenvuelven las personas. Permite una visión integral porque entrelaza los factores individuales con los relacionales y señala cómo estos influyen en el comportamiento de mujeres y hombres.

El modelo ecológico brinda una mirada multidimensional sobre la violencia, pues ordena los distintos niveles de comprensión del problema. Explica cómo se relaciona el sistema de abuso familiar con los contextos socioculturales del abuso. Facilita la comprensión de las causas de la violencia y la interacción de los factores de riesgo que operan en las personas, en sus relaciones, en la comunidad y en los ámbitos social, cultural e histórico.

Desde la perspectiva ecológica existirían cuatro niveles para entender los factores que influyen en la violencia dentro de las relaciones familiares: macrosistema, exosistema, microsistema y el nivel individual.

Primer nivel (macrosistema)

En el Macrosistema se encuentran las formas de organización social, los sistemas de creencias y los estilos de vida de una cultura en particular. Este es el sistema marco que contiene a los otros niveles, en él se encuentran representadas la visión acerca de la mujer, el hombre, la familia, los hijos, la concepción del poder y la obediencia, las actitudes sociales y culturales que legitiman el uso de la violencia para la resolución de conflictos, los conceptos de roles familiares, derechos, responsabilidades, etc. Estos factores contribuyen para crear un clima que incita o inhibe la violencia.

Segundo nivel (exosistema)

Está compuesto por la comunidad, las relaciones sociales y por las instituciones que median entre la cultura y el nivel individual (escuela, iglesia, sistema de salud, justicia, sistemas de protección, sistema policial, organizaciones no gubernamentales, lugares de trabajo u ocio, medios de comunicación, etc.).

Tercer nivel (microsistema)

Se refiere a las relaciones más directas y cercanas de las personas; es decir, a su red primaria, en la cual la familia es considerada la estructura básica, pero también se encuentran los amigos, los colegas de trabajo, etc. Se consideran los elementos estructurales del núcleo familiar, los patrones de interacción entre sus miembros y las historias personales de quienes constituyen la familia. Estas relaciones pueden contribuir al riesgo de sufrir o perpetrar actos violentos o a romper con la violencia. En este nivel se observa si el microsistema familiar se estructura o no como un sistema abusivo y las dinámicas que lo perpetúan.

12 Adaptado de CEPAM-Guayaquil, (2010) op. cit.

13 Bronfenbrenner, Urie. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

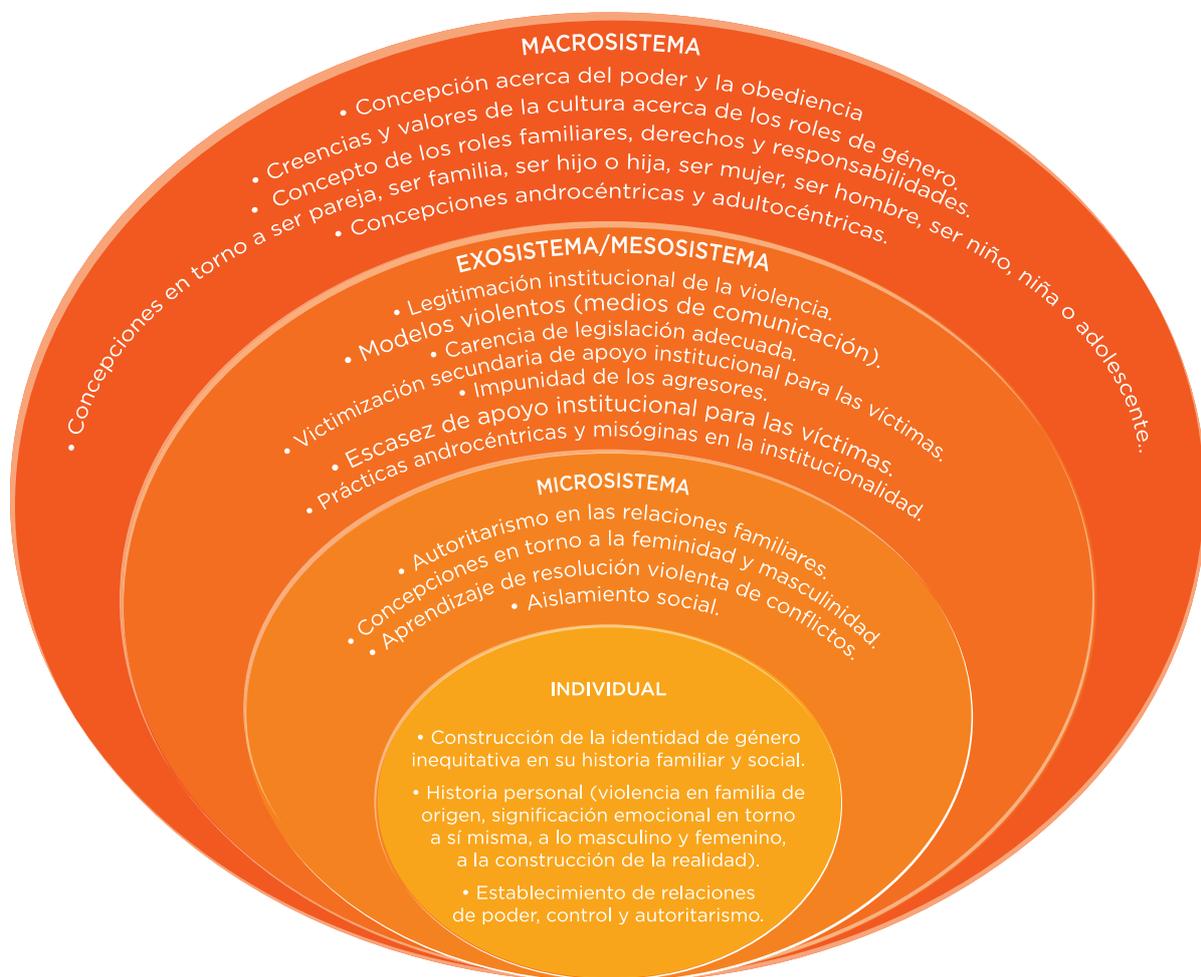
Cuarto nivel (individual)

Identifica los factores individuales y de la historia personal (características personales y relación con el medio ambiente que rodea al individuo, edad, sexo, educación) que influyen en el comportamiento de las personas. Considera los rasgos de personalidad, los estilos cognitivos, los sistemas de creencias y valores internalizados.

Ninguno de estos niveles por sí solos da cuenta del fenómeno de la violencia, sino que cada uno de ellos aporta a una comprensión de la complejidad del problema. Desde esa comprensión es posible crear estrategias de atención tanto preventivas como de reparación y restitución.

El siguiente gráfico muestra los distintos factores que influyen para que la violencia se produzca y se perpetúe en el tiempo¹⁴.

Gráfico 4: Modelo ecológico de la violencia



14 Gráfico tomado de CEPAM-Guayaquil (2010), op. cit.

El circuito de abuso en el sistema familiar

El llamado “circuito de abuso en el sistema familiar”, descrito por la terapeuta argentina Cristina Ravazzola¹⁵, da cuenta de la existencia de distintos actores o agentes que interactúan en la situación de violencia.

Por un lado se encuentra la **persona abusadora**, que es quien ejerce la violencia; por otro lado está la persona abusada o violentada, que por lo general es una mujer o un niño (hijo o hija), o un anciano(a). Por un tercer lado están las **personas testigos del contexto**, que pueden ser parte del espacio inmediato (barrio, familia, amigos, compañeros de trabajo) o del contexto institucional que mantiene contacto permanente o periódico con la persona abusada, o con alguien de su familia y que saben o pueden saber del abuso que se está cometiendo (profesionales y técnicos de consultorios, hospitales, y servicios de salud en general, profesores, educadores y otros agentes educativos y funcionarios municipales, entre otros).

Estos agentes pueden ejercer un rol absolutamente pasivo y aceptador del abuso, o bien, pueden participar introduciendo cambios o frenos en la situación de violencia de modo de influir en ella.

Junto con distinguir a estos tres actores o agentes en el circuito de violencia, esta referencia teórica plantea que, al igual que en los sistemas sociales, en las relaciones de abuso su organización se perpetúa en tanto no cambien sus bases constitutivas, es decir, las ideas, las acciones y las estructuras.

El ámbito de las ideas hace referencia a todas las creencias y explicaciones que los distintos actores del circuito de violencia hacen respecto a ella. En el ámbito de las acciones se incluyen los gestos, palabras e interacciones que pueden ser identificados en los malos tratos y que, generalmente, son minimizados o normalizados por los actores del circuito de violencia. Por último, en el ámbito de las estructuras, los sistemas abusivos se organizan y perpetúan sobre la base de jerarquías que se consideran incuestionables e inamovibles, como por ejemplo, la estructura familiar en nuestra cultura presenta diversos aspectos en su organización, que derivan de la rígida asignación de roles de género.

Ciclo de la violencia y escalada de la violencia

El ciclo de la violencia describe una serie de momentos por los que puede atravesar una mujer en situación de violencia. La teoría del “ciclo de la violencia” fue formulada por Leonor Walker (1984)¹⁶ y explica cómo la violencia intrafamiliar contra las mujeres se produce siguiendo un patrón cíclico, repetitivo, en el cual las diversas fases se reproducen cada vez en espacios más cortos de tiempo y con mayor intensidad. Es útil para entender la dinámica de la violencia dentro de la familia y las razones que explican por qué las mujeres continúan viviendo con su agresor.

A partir de los planteamientos de esta autora, se pueden identificar las siguientes fases del ciclo y sus características:

15 Ravazzola, María Cristina (1997) “El circuito del abuso en el sistema familiar”, *Historias infames: los maltratos en las relaciones*. Buenos Aires, Barcelona, México: PAIDÓS, *Terapia Familiar*. pp.55/87

16 Walker, Leonor (1979) *The battered women (Las mujeres maltratadas)*. Nueva York: Harper and Row Publishers, Inc.

Gráfico 5. El ciclo de la violencia de género

Paralelamente al ciclo está la escalada de la violencia, que se refiere a un proceso paulatino y ascendente de etapas en las que la intensidad y la frecuencia de las agresiones se incrementan con el paso del tiempo.

La escalada comienza con conductas de abuso psicológico, que son difíciles de percibir por su apariencia de amor, cuidado y protección, pero que reducen la seguridad y la confianza de la mujer en sí misma y su capacidad de reacción. Se trata de conductas restrictivas y controladoras que minan la autonomía, a la vez que sitúan a la víctima en condiciones de dependencia y aislamiento. Pueden ser, entre otras: celos, vigilancia, censura sobre la ropa, amistades o actividades, el control de los horarios y las salidas fuera de la casa, etc. Todas estas conductas son percibidas como normales, por lo que su importancia suele ser minimizada.

Luego viene el aumento progresivo de la violencia hasta llegar a las agresiones físicas e incluso a la muerte. Todo puede extenderse a lo largo de un prolongado periodo de tiempo, durante el cual se incrementa la pérdida de referencias, de la autoestima, de la seguridad personal. Con el paso del tiempo, es difícil para la mujer víctima percibir y entender el significado y la trascendencia del proceso en el que está inmersa, así como el riesgo que corre¹⁷.

Cada vez que se cierra el ciclo de la violencia con una escalada de las agresiones, las mujeres pierden confianza en sí mismas y se sienten indefensas. Por esto, es esencial que reciban apoyo concreto en todas las ocasiones en las que decida dar pasos encaminados a salir de la situación violenta y recuperar el autocontrol y la autonomía personal.

17 Instituto Canario de Igualdad Servicio de Coordinación del Sistema Integral contra la Violencia de Género (2007). *Guía para la atención de mujeres víctimas de violencia de género*, España.

CAPÍTULO II

Marco normativo nacional e internacional

El presente Modelo de los Centros de Atención Integral a mujeres, niñas, niños o adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual en cualquier ámbito, tiene como marco jurídico las leyes nacionales, normas, códigos y reglamentos, y las convenciones, tratados y pactos suscritos por el Ecuador en el ámbito internacional.

Marco normativo internacional

Declaración Universal de los Derechos Humanos

En 1949, la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

En lo que respecta al tema de la violencia, se destacan los siguientes artículos:

Art. 5.-Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Art. 8.- Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

Convención contra todas las Formas de Discriminación a la Mujer - CEDAW

Fue recién en 1979 que la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó esta Convención, hecho que significó un hito en el reconocimiento del derecho de las mujeres a no ser discriminadas por su condición de tales.

Un año después, en 1980, al iniciar el Decenio de la Mujer, en la Conferencia de Copenhague sale a la luz por primera vez el problema de la violencia contra las mujeres. Luego, en 1986, el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas emite una resolución definiéndola como una grave violación de los derechos de las mujeres; y, más adelante, en 1992, el Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer, señala que la violencia contra las mujeres constituye una forma de discriminación, tal como lo establece en la Recomendación 19:

El artículo 1 de la Convención define la discriminación contra la mujer. Esa definición incluye la violencia basada en el sexo, es decir, la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada. Incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad. La violencia contra la mujer puede contravenir disposiciones de la Convención, sin tener en cuenta si hablan expresamente de la violencia.

La citada recomendación no solo establece que la violencia hacia la mujer es aquella que se ejerce contra ella por su condición como tal, sino que señala los efectos que producen dichas prácticas, y la diversidad de formas en las que puede manifestarse.

Declaración y Programa de Acción de Viena

Posteriormente, en 1993, en esta Declaración se establece que los derechos de las mujeres son parte inalienable, indivisible e integrante de los derechos humanos y que la violencia de género atenta contra la dignidad, la libertad individual y la integridad física de las mujeres.

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer

Fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, marca un hito fundamental en la definición de este hecho, en tanto incluye a la violencia acaecida al interior del núcleo familiar y la señala como una práctica atentatoria a los derechos humanos:

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, 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. (Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993)

El principal avance de dicho instrumento legal es que reconoce los distintos ámbitos en donde se ejerce violencia en contra de las mujeres, como son la familia, la comunidad en general, así como la violencia perpetrada o tolerada por el Estado. Pero también constituye un avance el haber determinado diversos actos que se enmarcan en la definición de violencia contra la mujer: violencia física, sexual y psicológica, incluidos malos tratos, abuso sexual de niñas, violencia relacionada con la dote, violaciones, mutilación genital femenina, acoso sexual, trata de mujeres, prostitución forzada, entre otros¹⁸.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará)

Siguiendo la corriente principal, a nivel regional, en 1994 la Comisión Interamericana de Mujeres de la Organización de Estados Americanos (OEA), junto a varias organizaciones y redes latinoamericanas, consiguió la promulgación de esta Convención, la cual fue ratificada por el Ecuador. Dicho marco legal obliga a los gobiernos a promulgar y dar seguimiento a leyes y políticas para prevenir, atender y sancionar la violencia contra las mujeres.

Este instrumento, en el Artículo 1, define a la violencia contra la mujer como:

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.

Adicionalmente desagrega la tipología de la violencia contra la mujer, la cual incluye la violencia física, psicológica y sexual. Considera como escenarios: la que tenga lugar dentro de los hogares o en cualquier relación interpersonal; la que ocurra en la comunidad, sea en el lugar de trabajo, institución educativa, de salud u otro, y la perpetrada o tolerada por el Estado o cualquiera de sus agentes, indistintamente del lugar donde ocurra.

Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia a Personas en Condición de Vulnerabilidad.

Son un conjunto de cien reglas que consagran los estándares básicos para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana realizada en Brasilia en marzo de 2008.

18 Jácome, Nelly (2011) "Marco teórico conceptual. Violencia contra las mujeres basada en el género". Quito: CEPLAES, UNFPA, Grupo Parlamentario de Mujeres, Ágora Democrática (Documento no publicado).

Su objetivo principal es establecer líneas de actuación para los poderes judiciales, con el fin de brindar a las personas en condición de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias particulares.

Convención sobre los Derechos del Niño

Cuando las víctimas directas o colaterales son niñas, niños o adolescentes, debe tomarse en cuenta esta Convención, aprobada por la Asamblea General de las Naciones de 1989, que en el Art. 3.1 establece el principio del interés superior del niño.

Marco normativo nacional

El marco jurídico nacional garantiza el derecho de las personas a una vida libre de violencia; define la violencia por razón de género, y dispone la adopción de medidas para prevenir, atender y sancionar los diferentes tipos de violencia.

Constitución del Ecuador

En el Capítulo Sexto, sobre los derechos de libertad, se reconoce y garantiza:

1. El derecho a la inviolabilidad de la vida. No habrá pena de muerte.
2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.
3. El derecho a la integridad personal, que incluye:
 - a. la integridad física, psíquica y moral y sexual;
 - b. una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.
 - c. la prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles inhumanos o degradantes” (Artículo 66)

En el Capítulo Tercero sobre los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, se establece que el Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas:

- a) Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (Artículo 35).
- b) Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o contra la negligencia que provoque tales situaciones (Artículo 46, numeral 4).

En el Capítulo Octavo sobre los derechos de protección, se garantiza que:

- a) Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial. Se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación. Se adoptarán mecanismos para una reparación integral que incluirá, sin dilaciones, el conocimiento de la verdad de los hechos y la restitución, indemnización, rehabilitación, garantía de no repetición y satisfacción del derecho violado. Se establecerá un sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes procesales (Artículo 78).
- b) La ley establecerá procedimientos especiales y expeditos para el juzgamiento y sanción de los delitos de violencia intrafamiliar, sexual, crímenes de odio y los que se cometan contra niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personas con discapacidad, adultas mayores y personas que, por sus particularidades, requieren una mayor protección. Se nombrarán fiscales y defensoras o defensores especializados para el tratamiento de estas causas, de acuerdo con la ley (Artículo 81).

El **artículo 70** de la Constitución determina que el Estado formulará y ejecutará políticas para alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres a través del mecanismo especializado de acuerdo con la ley e incorporará el enfoque de género en planes y programas

El **artículo 78** señala: "Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial, se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación. Se adoptarán mecanismos para la reparación integral que incluiría, sin dilataciones, el conocimiento de la verdad de los hechos y la restitución, indemnización, rehabilitación, garantía de la no repetición y satisfacción del derecho violado.

El **artículo 331** señala: El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo a la formación y promoción laboral y profesional a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

El **artículo 341** menciona: El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular en la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria de salud o discapacidad.

La protección integral funcionará a través de sistemas especializados de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social.

El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.

El **artículo 393** señala: El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados e los diferentes niveles de gobierno.

Código Orgánico Integral Penal (COIP)

El COIP, aprobado en 2014, con respecto a la violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, señala:

Art. 155.- Violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.- Se considera violencia toda acción que consista en maltrato, físico, psicológico o sexual ejecutado por un miembro de la familia en contra de la mujer o demás integrantes del núcleo familiar.

Se consideran miembros del núcleo familiar a la y al cónyuge, a la pareja en unión de hecho o unión libre, conviviente, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes hasta el segundo grado de afinidad y personas con las que se determine que el procesado o la procesada mantenga o haya mantenido vínculos familiares, íntimos, afectivos, conyugales, de convivencia, noviazgo o de cohabitación.

Art. 156.- Violencia física contra la mujer o miembros del núcleo familiar.- La persona que, como manifestación de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar cause lesiones, será sancionada con las mismas penas previstas para el delito de lesiones, aumentadas en un tercio.

Art. 157.- Violencia psicológica contra la mujer o miembros del núcleo familiar.- La persona que, como manifestación de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, cause perjuicio en la salud mental por actos de perturbación, amenaza, manipulación, chantaje, humillación, aislamiento, vigilancia, hostigamiento o control de creencias, decisiones o acciones, será sancionada de la siguiente manera:

1. Si se provoca daño leve que afecte cualquiera de las dimensiones del funcionamiento integral de la persona, en los ámbitos cognoscitivos, afectivos, somáticos, de comportamiento y de relaciones, sin que causen impedimento en el desempeño de sus actividades cotidianas, será sancionada con pena privativa de libertad de treinta a sesenta días.
2. Si se afecta de manera moderada en cualquiera de las áreas de funcionamiento personal, laboral, escolar, familiar o social que cause perjuicio en el cumplimiento de sus actividades cotidianas y que por tanto requiere de tratamiento especializado en salud mental, será sancionada con pena de seis meses a un año.
3. Si causa un daño psicológico severo que aún con la intervención especializada no se ha logrado revertir, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

Art. 158.- Violencia sexual contra la mujer o miembros del núcleo familiar.- La persona que, como manifestación de violencia contra la mujer o un miembro del núcleo familiar, se imponga a otra y la obligue a tener relaciones sexuales u otras prácticas análogas, será sancionada con las penas previstas en los delitos contra la integridad sexual y reproductiva.

Art. 159.- Violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.- La persona que hiera, lesione o golpee a la mujer o miembros del núcleo familiar, causándole lesiones o incapacidad que no pase de tres días, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a treinta días.

Con respecto a la violencia sexual en cualquier ámbito, el COIP establece los siguientes tipos de delitos:

Art. 166.- Acoso sexual.- La persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaleciendo de situación de autoridad laboral, docente, religiosa o similar, sea tutora o tutor, curadora o curador, ministros de culto, profesional de la educación o de la salud, personal responsable en la atención y cuidado del paciente o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima,

con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero, un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

Cuando la víctima sea menor de dieciocho años de edad o persona con discapacidad o cuando la persona no pueda comprender el significado del hecho o por cualquier causa no pueda resistirlo, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

La persona que solicite favores de naturaleza sexual que atenten contra la integridad sexual de otra persona, y que no se encuentre previsto en el inciso primero de este Art., será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a dos años.

Art. 167.- Estupro.- La persona mayor de dieciocho años que recurriendo al engaño tenga relaciones sexuales con otra, mayor de catorce y menor de dieciocho años, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

Art. 170.- Abuso sexual.- La persona que, en contra de la voluntad de otra, ejecute sobre ella o la obligue a ejecutar sobre sí misma u otra persona, un acto de naturaleza sexual, sin que exista penetración o acceso carnal, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

Cuando la víctima sea menor de catorce años de edad o con discapacidad; cuando la persona no tenga capacidad para comprender el significado del hecho o por cualquier causa no pueda resistirlo; o si la víctima, como consecuencia de la infracción, sufra una lesión física o daño psicológico permanente o contraiga una enfermedad grave o mortal, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.

Art. 171.- Violación.- Violación es el acceso carnal, con introducción total o parcial del miembro viril, por vía oral, anal o vaginal; o la introducción, por vía vaginal o anal, de objetos, dedos u órganos distintos al miembro viril, a una persona de cualquier sexo. Quien la comete, será sancionado con pena privativa de libertad de diecinueve a veintidós años.

Art. 175.- De las disposiciones comunes a los delitos contra la integridad sexual y reproductiva.- Entre sus disposiciones se resalta el literal 5 que señala:

En los delitos sexuales, el consentimiento dado por la víctima menor de dieciocho años de edad es irrelevante.

El COIP ha incorporado también el tipo de femicidio, en el Artículo 141, que lo define como:

La persona que, como resultado de relaciones de poder manifestadas en cualquier tipo de violencia, dé muerte a una mujer por el hecho de serlo o por su condición de género, será sancionada con pena privativa de libertad de veintidós a veintiséis años.

Las circunstancias agravantes del femicidio se señalan en el Artículo 142:

1. Haber pretendido establecer o restablecer una relación de pareja o de intimidad con la víctima.
2. Exista o haya existido entre el sujeto activo y la víctima relaciones familiares, conyugales, convivencia, intimidad, noviazgo, amistad, compañerismo, laborales, escolares o cualquier otra que implique confianza, subordinación o superioridad.
3. Si el delito se comete en presencia de hijas, hijos o cualquier otro familiar de la víctima.
4. El cuerpo de la víctima sea expuesto o arrojado en un lugar público.

La reparación a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual¹⁹

La acción de reparación puede ser comprendida como la intervención en los ámbitos psicológicos, sociales y jurídicos encaminada a interrumpir la situación de violencia que vive una mujer, niña, niño, o adolescente; y, fundamentalmente, a dirigir las acciones que se requieran para reparar el daño causado por cualquier tipo de abuso.

La reparación, por tanto, intenta resituar a las mujeres desde un lugar de víctima-dependiente del o de los agresores, hacia un nuevo estado del sujeto femenino, como ser humano en plena facultad de sus derechos, donde la restitución de su estatus de sujeto capaz y pleno es una parte fundamental de la atención integral e interdisciplinaria.

Desde la mirada psicológica, la reparación se entiende como una alternativa que surge desde la acción terapéutica desarrollada en relación con el trauma psíquico resultante de la violencia. El sentido psicológico de la reparación consiste en favorecer el restablecimiento de la continuidad de la vida. Esta continuidad es posible a partir de la construcción de un espacio relacional, predecible, seguro, con satisfacción progresiva de necesidades, de confianza y credibilidad. Es un proceso de crecimiento personal y emocional en el cual la víctima puede mirar el horror vivido sin quedarse atrapada en él.

La reparación jurídica se entiende como la restitución y ejercicio de los derechos consagrados en la normativa vigente, el acceso legal a la protección y a la justicia, con la obtención de sanciones correspondientes para quienes ejercen violencia.

Desde el reconocimiento de la persona violentada como víctima es que, por ejemplo, el proceso judicial adquiere sentido reparatorio, en tanto involucra no solo la protección de la víctima, sino que desde un espacio simbólico implica la restitución por parte del Estado de aquellos derechos que han sido vulnerados, en la medida en que ese mismo Estado no fue capaz de prevenir o crear condiciones para que esto no suceda.

Desde lo social, la reparación se entiende como la activación de los mecanismos del Estado y de la sociedad civil para devolver a las víctimas, directas o colaterales, el ejercicio de sus derechos vulnerados. Se refiere a todas las actuaciones que permiten a las víctimas relacionarse eficientemente con las redes de servicios desplegadas por las organizaciones públicas y/o privadas.

La reparación, entonces, debe ser entendida como un derecho de las víctimas. El Código Orgánico Integral Penal dedica el Título III a este tema y en el Art. 78 referente a los mecanismos de reparación integral, señala las formas no excluyentes de reparación integral, individual y colectiva:

1. La restitución: se aplica a casos relacionados con el restablecimiento de la libertad, de la vida familiar, de la ciudadanía, o de la nacionalidad, el retorno al país de residencia anterior, la recuperación del empleo o de la propiedad, así como al restablecimiento de los derechos políticos.
2. La rehabilitación: se orienta a la recuperación de las personas mediante la atención médica y psicológica así como a garantizar la prestación de servicios jurídicos y sociales necesarios para esos fines.
3. Las indemnizaciones de los bienes materiales e inmateriales: se refieren a la compensación por todo perjuicio que resulte como consecuencia de una infracción penal y que sea evaluable económicamente.

19 La parte inicial de este acápite ha sido adaptado de la publicación de SERNAM, Chile, 2012.

4. Las medidas de satisfacción o simbólicas: se refieren a la declaración de la decisión judicial de reparar la dignidad, la reputación, la disculpa y el reconocimiento público de los hechos y de las responsabilidades, las conmemoraciones y los homenajes a las víctimas, la enseñanza y la difusión de la verdad histórica.
5. Las garantías de no repetición: se orientan a la prevención de infracciones penales y a la creación de condiciones suficientes para evitar la repetición de las mismas. Se identifican con la adopción de las medidas necesarias para evitar que las víctimas sean afectadas con la comisión de nuevos delitos del mismo género.

Todas estas formas de reparación pueden ser exigidas por las víctimas y serán apoyadas de manera interdisciplinaria por los Centros de Atención Integral. Para ello se trabajará coordinadamente con las distintas instituciones gubernamentales y no gubernamentales para contribuir en la reparación del daño causado a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

Durante el proceso de reparación integral, las víctimas de violencia pueden presentar actitudes y/o conductas ambivalentes (separarse del agresor y después volver con él; denunciar y luego retractarse de la denuncia; entre otras); estos cambios en el comportamiento de las mujeres se explican por el trauma sufrido debido a la violencia. Frente a esto, el personal de los Centros de Atención Integral brindará la contención y comprensión necesarias, así como un espacio de escucha para que la víctima pueda iniciar su proceso de recuperación de su autonomía, tal como manda el mecanismo 2 del Art. 78 del Código Orgánico Integral Penal (COIP).

CAPÍTULO III

Enfoques para la atención, código de ética y de actuación

Enfoques para la atención integral

Los enfoques o ejes transversales para la actuación de los equipos interdisciplinarios de los Centros de Atención Integral deben confluir, con el fin de asegurar una atención de calidad que contribuya en la restitución de derechos de las víctimas.

Los enfoques facilitan un abordaje efectivo para cada caso, pues cada víctima de violencia tiene sus particularidades y especificidades. Asimismo los enfoques permiten identificar las situaciones de mayor vulnerabilidad tales como ser discapacitada, pertenecer a un grupo de población excluido, ser migrante o refugiada, ser pobre u otras; o la influencia de otros factores, como la edad o la identidad sexual que también marginan o ponen en desventaja a ciertos grupos de la población frente a las escaladas violentas.

Para la aplicación del presente Modelo de Atención Integral se utilizarán los enfoques que cuentan con doctrina, desarrollo teórico y que se encuentran reconocidos en la Constitución del Ecuador. Así, los enfoques para la atención en los Centros de Atención son:

1. Derechos humanos
2. Género
3. Interculturalidad

1. Enfoque de derechos humanos

Los derechos humanos promueven el ejercicio de una serie de beneficios y garantías que una persona tiene por su condición de persona. Un derecho no es reemplazable, variable, ni se puede postergar, sino que tiene una dinámica de garantía para el desarrollo integral de las personas.

Si bien el nacimiento de los derechos humanos significó un importante acontecimiento en la historia de la humanidad, ello no aseguró a las mujeres que sus necesidades, experiencias de vida y puntos de vista pasarían a formar parte de la teoría y práctica de los mismos.

Hasta hoy, lo humano es entendido, en general, como sinónimo de lo masculino y el sistema de los derechos humanos no escapa a esta visión androcéntrica, es decir, a tomar al hombre como el Centro a partir del cual se ha desarrollado el pensamiento humano, pues a pesar de los avances jurídicos internacionales y nacionales, las mujeres enfrentan muchos obstáculos normativos, políticos, económicos y socioculturales para el ejercicio pleno de su ciudadanía.

Fue en 1993, durante la Conferencia de Naciones Unidas de Derechos Humanos celebrada en Viena, cuando se reconocieron explícitamente los derechos de las mujeres como derechos humanos.

Este reconocimiento formal de igualdad de derechos no garantiza el disfrute efectivo de esos derechos, pues existe una brecha entre el reconocimiento formal de los derechos y la posibilidad de ejercerlos. Día a día, la vigencia de los derechos humanos de las mujeres es cuestionada cuando:

- Las mujeres son las víctimas mayoritarias de todo tipo de violencias físicas, psicológicas y sexuales, tanto en el ámbito público como en el privado.
- Continúan siendo las que, además de trabajar a cambio de un salario, asumen las tareas de cuidado y el trabajo doméstico en las familias sin ningún tipo de reconocimiento.
- Ocupan menos cargos de decisión política que los hombres, aun cuando representan el cincuenta por ciento de la población en casi todos los países.
- Reciben un salario menor que los hombres por un trabajo del mismo valor.
- Ni las políticas públicas ni los servicios de salud toman en cuenta las necesidades e intereses de las mujeres sobre su salud sexual reproductiva;

- La participación y el liderazgo de las mujeres en la resolución de problemas locales y nacionales no es reconocida ni valorada.
- Se utiliza la imagen de la mujer en los medios de comunicación masiva como objetos sexuales o reforzando papeles tradicionales de las mujeres.

Estas situaciones reflejan discriminaciones que las mujeres han vivido históricamente por el hecho de ser mujeres y, como resultado, se les excluye del goce pleno de sus derechos. Cuando las mujeres pertenecen a otro grupo excluido, sufren otras violaciones a sus derechos humanos, como les ocurre a las mujeres pobres, a las indígenas, a las mujeres negras, a las migrantes, a las mujeres en situación de movilidad, a las mujeres con discapacidad, entre otras.

La violencia en contra de las mujeres, en cualquiera de sus manifestaciones, implica una violación sistemática a sus derechos; su impacto es múltiple pues lesiona la afectividad, la vida relacional y constituye una violación al derecho humano a la salud y al goce de condiciones que posibiliten una vida digna.

Según la Organización Panamericana de la Salud, la violencia deteriora la integridad de las mujeres, menoscaba su autoestima, su autonomía y su autodeterminación (OPS, 1993). Los derechos a la vida, a la integridad personal y a la salud han sido negados a las mujeres víctimas de violencia y a las que han sido asesinadas o mutiladas por efecto de la violencia.

Como dijo el ex Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, la violencia contra las mujeres

[...] es quizás la más vergonzosa violación de los derechos humanos. No conoce límites geográficos, culturales o de riquezas. Mientras continúe, no podremos afirmar que hemos realmente avanzado hacia la igualdad, el desarrollo y la paz²⁰.

Una de las peores formas de vulneración a los derechos de las mujeres se da en el ámbito de lo privado o de la familia, en donde la violencia produce múltiples repercusiones y secuelas.

La violencia en el ámbito familiar se explica, sobre todo, en las desigualdades de poder que definen las relaciones entre hombres y mujeres. Por eso, se hace necesario aplicar una mirada de género a los derechos humanos para visibilizar no solo las múltiples maneras en las que las relaciones de género condicionan el pleno disfrute de los derechos universales por parte de las mujeres, sino también para identificar las formas específicas de vulneración que estas sufren y los derechos específicos de los cuales deben gozar. En ese sentido, las mujeres tienen derecho a:

- Ser reconocidas como seres humanos, como personas con dignidad y capacidad para decidir sobre su propio desarrollo, en igualdad y libertad.
- A dirigir sus propias vidas sin sometimiento a la voluntad de padre, marido, hermanos e hijos.
- A vivir una vida libre de violencia, es decir, sin maltrato físico, emocional, sexual o intelectual tanto en el ámbito privado como en el público.
- A tener acceso a los recursos productivos, como la tierra, el crédito la asistencia técnica y la capacitación laboral.
- A la vida, para que no hayan más muertes de mujeres como resultado de la violencia intrafamiliar, el femicidio o la violencia sexual.
- A contar con condiciones mínimas para acceder a los derechos fundamentales y beneficios del desarrollo.

²⁰ Naciones Unidas (2000). "Examen y evaluación de la aplicación de la Plataforma de Acción de Beijing: informe del Secretario General".

- A que se respete su cultura y a no ser discriminadas por el color de su piel, su idioma, su traje y costumbres diferentes.
- Derecho de las niñas a recibir educación, alimentación y salud en igualdad de oportunidades que los niños, así como a vivir una infancia libre de responsabilidades domésticas y de agresiones como el incesto.
- Derecho de las jóvenes a decidir sobre sus vidas, a desarrollar su personalidad e ideas políticas y religiosas, a trabajar y estudiar de acuerdo a sus intereses, a ser respetadas, escuchadas y tratadas con confianza en sus familias.
- Derecho de las mujeres migrantes a un trabajo digno, a la salud, la educación, la seguridad social y a no ser explotadas sexualmente por su condición migratoria.
- Derecho de las mujeres con discapacidad a una sexualidad libre y sin violencia, a oportunidades de capacitación y empleo dignas, a la eliminación de las barreras culturales e institucionales que impiden su libre acceso a recursos, servicios y al goce de sus derechos.
- Derecho de las ancianas a vivir en condiciones de vida dignas, a no ser explotadas, a ser escuchadas y respetadas, a no ser maltratadas.

El reconocimiento de los derechos y garantías establecidas en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento (artículo 11 numeral 7)

Así, para enfrentar los efectos de la violencia y la vulneración de los derechos humanos de las mujeres, se requiere una respuesta integral que posibilite que todas las prácticas institucionales o individuales se guíen por la defensa y promoción de los mismos. El enfoque de derechos humanos permite comprender las interrelaciones entre el ejercicio de los derechos humanos y la reparación integral de las víctimas; facilita que las mujeres reconozcan las capacidades con las que cuentan para vivir una vida libre de violencias, para fortalecer su autodeterminación y toma de decisiones y para desarrollar su independencia y autonomía.

La promoción y defensa de los derechos humanos están en el núcleo del quehacer de los Centros de Atención a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, teniendo en cuenta que quienes acuden a estos servicios están ahí por sus propios derechos.

La actuación en estos Centros especializados se guiará y a la vez fortalecerá los siguientes principios de los derechos humanos:

Universalidad: Son inalienables y de todas las personas.

Igualdad y no discriminación: Todas las personas son iguales como seres humanos en virtud de la dignidad inherente del ser humano. Todas las personas tienen derecho a sus derechos sin discriminación de ninguna clase, sin distinción alguna de raza, color, sexo, etnia, edad, idioma, religión, opinión política o cualquier índole, origen nacional o social, discapacidad, propiedad, nacimiento, en condición migratoria u otra condición.

Participación e inclusión: Toda persona tiene derecho a una participación activa, libre y significativa en el desarrollo, como también a contribuir y disfrutar del desarrollo civil, económico, social, y político, donde pueden ser realizados los derechos humanos y libertades fundamentales.

2. Enfoque de género

El enfoque de género permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias. Analiza las posibilidades vitales de las mujeres y los hombres, el sentido de sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones²¹.

Así, un enfoque de género tiene en cuenta las diferencias y desigualdades entre hombres y mujeres existentes en las sociedades. Es decir que visibiliza el modo en que la pertenencia a uno u otro género puede afectar la vida y las oportunidades de las personas para resolver sus problemas y dificultades.

Al abordar la violencia contra las mujeres hay que relacionarla con la posición de subordinación que, como género, tienen las mujeres en las sociedades y en la familia. Corresponde identificar el significado y el valor que adquieren las actividades de las mujeres, considerando no solo al sujeto individual, sino a sus interrelaciones, pues en ellas se descubren las desigualdades del poder.

Por tanto, el enfoque de género facilita la comprensión del por qué en los casos de violencia en el ámbito familiar y sexual, la mayoría de las víctimas son niñas y mujeres y que quienes las agreden son hombres. Entender la direccionalidad de género permite diseñar estrategias que fomenten el empoderamiento de las mujeres y reducir las estrategias de poder y control de los hombres sobre ellas, con el propósito de potenciar las relaciones equitativas entre los géneros²².

En el caso de la violencia contra las mujeres y niñas, estos significados asignados inciden para que las víctimas no puedan romper con los ciclos violentos, tanto por los nefastos efectos en sus vidas (paralización, miedo, baja autoestima, poca confianza en sí mismas) que limitan su capacidad de actuación, como también por el peso que tienen los mandatos de género e imaginarios sociales sobre el amor, el matrimonio, la maternidad y la familia.

Este enfoque implica, por tanto, una nueva mirada sobre la realidad, más amplia y completa que requiere una mayor sensibilidad social para comprender las experiencias de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual. Incluye el reconocimiento de las diferencias en las vidas, las experiencias y en los problemas que se derivan de la violencia.

Cuando se aplica el enfoque de género está implícita una toma de postura a favor de la igualdad de género en las diversas actuaciones del personal de las Casas de Acogida, pues aquella permite:

- Identificar las diferencias de roles e identidades de género al interior de la familia y su relación con la violencia ejercida contra las víctimas.
- Reconocer las dificultades que experimentan las mujeres para acceder y controlar los recursos necesarios que les permitan salir de los ciclos violentos.
- Identificar las dificultades de las mujeres víctimas para tomar decisiones que les permitan desarrollar proyectos vitales libres de violencia.

3. Enfoque intercultural

Incluir el enfoque de la interculturalidad, junto con los enfoques de derechos humanos y género, es clave para dar una atención específica, eficaz y adecuada a las víctimas de violencia. Esto implica

21 Lagarde, Marcela, (1996). "La perspectiva de género", en *Género y feminismo*. Desarrollo humano y democracia, Ed. HORAS, España.

22 Claramunt, Cecilia (s. f.) "La construcción de un Modelo de Atención en VBG", Costa Rica.

tomar en cuenta los códigos culturales, la lengua y las diversas prácticas de las nacionalidades y pueblos indígenas, afrodescendientes y montubios, en un país como el Ecuador que se reconoce como un Estado intercultural y plurinacional (Constitución 2008).

Este enfoque permite construir puentes de relación entre las personas que garanticen la diversidad y la interrelación creativa. No es solo reconocer al “otro” u “otra”, sino también entender que la relación enriquece a todo el conglomerado social, creando un espacio no únicamente de contacto sino de generación de una nueva realidad común.

Así, la interculturalidad no se reduce a tolerarse mutuamente, sino que implica un proceso de comunicación e interacción entre personas y grupos con identidades culturales específicas, donde no se permite que las ideas y acciones de una persona o grupo estén por encima del otro; este enfoque favorece el diálogo, la concertación y, con ello, la integración y convivencia enriquecida entre diferentes culturas.

La interculturalidad rompe con la noción de superioridad de una cultura sobre otra, de una persona frente a otra. Pone el énfasis en la interacción y la construcción de relaciones basadas en el respeto, con el objetivo de favorecer la integración y la convivencia armónica. En este sentido, los conflictos que puedan generarse serán resueltos mediante el diálogo y la concertación. Se trata, por tanto, de una herramienta para la transformación de las relaciones y hábitos violentos²³.

Se debe tomar en cuenta que si el reconocimiento de las causas de la subordinación de la población femenina permitió pasar de un enfoque centrado en las mujeres a un enfoque basado en las relaciones de género, reconocer y dialogar entre mujeres diversas e identificar la combinación de identidades que las discrimina, debe también permitir avanzar hacia un enfoque de género intercultural en el que todas las mujeres estén presentes, con sus identidades y problemáticas específicas.

Este enfoque desmantela la idea generalizada de que las mujeres son un sector homogéneo y tiende puentes entre las mujeres diversas que llegan a las Casas de Acogida, enfatiza el diálogo y el intercambio de experiencias y saberes, respetando las diferencias. Propone, además, visibilizar y aceptar la existencia de una sociedad diversa, en la que la violencia afecta de distintas formas a cada persona.

Al incorporar este enfoque en la atención, se logran relaciones basadas en el respeto a la diversidad y el enriquecimiento mutuo; se aporta en la generación de contextos de horizontalidad para la comunicación, la escucha mutua, la concertación y la sinergia.

El límite del respeto a la diversidad cultural son los derechos humanos, puesto que la defensa de los derechos de las mujeres es un principio irrenunciable de todas las áreas de atención en una Casa de Acogida. Por eso las profesionales enfatizarán que la violencia es una violación a sus derechos, así sean considerados parte de una práctica cultural.

Existen varios mecanismos para aplicar el enfoque intercultural en la atención dentro de los Centros de Atención Integral:

- Adecuar las salas de atención a la realidad cultural de la zona en donde está ubicado el Centro de Atención Integral (con esterillas, cojines, etc.).
- Coordinar con organizaciones de nacionalidades y pueblos de la zona para conseguir apoyo en la traducción y lograr un mejor entendimiento de los sentimientos y el estado de las víctimas.

23 Rodríguez, Eugenia; Iturmendi Vicente (2013) Igualdad de género e interculturalidad: enfoques y estrategias para avanzar en el debate; Cuadernos Atando cabos, deshaciendo nudos; PNUD.

- En lo posible y sobre todo en zonas con alta población indígena, incorporar al equipo de atención personal de pueblos y nacionalidades. También se puede integrar a mediadores culturales, traductores y otros que faciliten la comunicación y comprensión de la situación particular de las víctimas.
- Desarrollar materiales de comunicación bilingües con información diversa (estrategias para salir de los ciclos violentos, derechos humanos, igualdad y no discriminación, etc.)
- Dentro del Área Psicológica se pueden incorporar formas de sanación emocional ancestrales, como las limpias, los baños y la toma de yerbas tranquilizantes, además de las terapias propias de la psicología.

Cada Centro de Atención determinará cuáles son los mejores mecanismos para que el enfoque intercultural se aplique en toda la ruta de atención que siguen las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

Grupos de atención prioritaria

La Constitución del Ecuador elimina la noción de “grupos vulnerables” y los denomina o considera como “grupos de atención prioritaria”. Establece que estos gozan de los mismos derechos que los demás, más ciertos derechos que tienen por su situación particular que los coloca en situación de desventaja respecto a otras personas, grupos o instituciones.

En el Artículo 35 se señalan diversas variables que definen a una “persona o grupo de atención prioritaria”: las condiciones del ciclo vital de las personas (niñez, vejez, embarazo, discapacidad); condiciones relacionales (violencia, maltrato, situación de riesgo), entre otras. Dentro de esta categoría, se incluye a las personas en situación de “movilidad humana” (Artículos 40 al 42); es decir, inmigrantes, refugiados o emigrantes que han retornado.

Algunas pautas para la atención a víctimas que formen parte de las personas o grupos prioritarios se presentan a continuación.

Para las personas con discapacidades

Las víctimas de violencia que tengan una discapacidad transitoria o permanente, deberán ser atendidas procurando minimizar o remover los obstáculos del entorno, creando condiciones favorables y realizando las adecuaciones necesarias para garantizar el ejercicio y disfrute de sus derechos. Así, la atención a las personas con discapacidades no debe entenderse como especialidad, sino como parte de la diversidad y de la condición humana.

En este sentido, los esfuerzos deben dirigirse a que los niños, niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencia en dicha condición sean protegidos e incluidos como sujetos de derechos desde una perspectiva de diversidad sin discriminación.

La situación de las mujeres y de las niñas con discapacidades debe ser mirada mediante el doble prisma del género y la discapacidad, ya que experimentan una discriminación por partida doble, lo que hace que estén más expuestas a las distintas formas de violencia en el entorno familiar, como también a abusos o agresiones sexuales.

En la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad se reconoce que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor –dentro y fuera del hogar–, de sufrir violencia, lesiones o abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación.

En los Centros de Atención se tomarán medidas para que las víctimas de violencia con discapacidades puedan acceder al servicio y a la restitución de sus derechos. Entre las acciones que podrían desarrollarse, se pueden mencionar:

- Disminuir los obstáculos para la movilidad de las personas con discapacidad físico motora.
- Procurar que las salas para la atención sean en planta baja o construir rampas para personas con muletas o en silla de ruedas.
- Cuando se trate de una víctima con discapacidad auditiva, se debe buscar una intérprete que maneje el lenguaje de señas. Eventualmente se podría utilizar la escritura o metodologías con dibujos para expresar o interpretar el relato de los hechos violentos.
- Realizar una actualización permanente sobre el tema entre el personal de atención. En lo posible, se puede buscar información en documentos publicados o bajados de la Web, etc., sobre derechos, acceso a la justicia u otras temáticas relacionadas con la situación de las personas con discapacidades.

Para las niñas, niños, adolescentes y personas adultas mayores

En 1989, la comunidad internacional vio la relevancia de que las niñas, los niños y los adolescentes merecieran particular atención y urgencia en la satisfacción de sus necesidades, por lo cual debían disponer de instrumentos jurídicos internacionales que promuevan y protejan sus derechos, pues precisaban de cuidados y protección especiales.

La adopción de la Convención de los Derechos del Niño por parte de 191 países introdujo un avance al desarrollar la Doctrina de la Protección Integral que insta a la protección y exigibilidad de los derechos de acuerdo con el estadio de desarrollo de la persona. Esta Convención establece en 54 Artículos y dos Protocolos Facultativos, los derechos de este grupo de población y define los derechos humanos básicos que deben disfrutar los niños y niñas que son:

- derecho a la supervivencia;
- derecho al desarrollo pleno;
- derecho a la protección contra influencias peligrosas, los malos tratos y la explotación; y,
- derecho a la plena participación en la vida familiar, cultural y social.

La Convención también cuenta con cuatro principios fundamentales:

1. principio de “no discriminación” (Artículo 2)
2. principio de observar siempre el interés superior del niño (Artículo 3)
3. principio del derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo (Artículo 6)
4. principio de participación y a ser escuchado (Artículo 12)

El Ecuador, al ratificar este cuerpo normativo internacional, tiene el compromiso de proteger y asegurar los derechos de la infancia y está obligado a adoptar y llevar a cabo todas las medidas y políticas necesarias para proteger el “interés superior del niño”.

Considerar la edad de las personas que acuden al Centro favorecerá una atención de calidad y calidez con enfoque de derechos humanos, pues permite identificar las particularidades de los efectos de la violencia de acuerdo con la edad de las víctimas.

Con respecto a la atención de niñas, niños y adolescentes víctimas directas o colaterales de la violencia intrafamiliar y/o sexual, es necesario:

- tener presente, en todo momento, el interés superior del niño o de la niña, establecido en la normativa nacional e internacional;
- contar con un espacio adecuado para su atención; y,
- usar metodologías de atención indicadas para su edad.

Al considerar las diferencias en cada etapa de la vida y la forma en que se desarrollan las relaciones intergeneracionales, se pueden identificar las relaciones de poder de la persona adulta sobre el niño o niña o sobre las personas ancianas; este tipo de relaciones puede transformarse en relaciones de dominación que son causantes de la violencia.

En cuanto a las personas adultas mayores, se debe considerar como tales a aquellas que por su avanzada edad se encuentran en una etapa vital de marcados cambios físicos y psicológicos y, por tanto, deben procurarse las condiciones y garantías para su libre desarrollo y para el goce efectivo de sus derechos. Por su edad, se tornan vulnerables y requieren de una atención prioritaria, más aún si son víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

Por lo general, las personas adultas mayores no pueden defender por sí mismas sus derechos y requieren el apoyo o acompañamiento de otra persona. El personal de los Centros de Atención acompañará a las mujeres adultas mayores en la defensa de sus derechos, teniendo especial atención a sus particularidades y necesidades propias del ciclo de vida. De la misma manera y de acuerdo a la situación específica, se buscará apoyo inmediato para referirlas a las instituciones pertinentes.

Para personas en movilidad humana

La composición cada vez más diversa de la sociedad y los avances en derechos humanos, plantean el reto de construir políticas que no solamente tengan como objetivo la tolerancia a los “otros” y “otras”, sino también la construcción de una forma de convivencia de diferentes grupos culturales, de inmigrantes y personas de distintas nacionalidades, para que se enriquezcan mutuamente, reconociendo su interdependencia y el valor de sus raíces. De ahí que la Constitución ecuatoriana reconozca el principio de “ciudadanía universal” en el artículo 416 y en el artículo 40 plantee la necesidad de:

[...] fortalecer los mecanismos para la protección de derechos de los ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior, así como de las personas de otra nacionalidad en el país, en coherencia con los principios de no discriminación [...] con el derecho a migrar, que establece que no se identificará ni se considerará a ningún ser humano como ilegal por su condición migratoria.

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, en concordancia con la Carta Magna, reitera que el Estado debe brindar protección, atención y cuidado a los grupos de atención prioritaria, entre ellos a las personas en movilidad humana. En el Objetivo 2 del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 se propone:

Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.

Por todo ello, la atención a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual deberá ser culturalmente pertinente para personas pertenecientes a distintas nacionalidades y pueblos y/o grupos migrantes. Esto implica reconocerlos como “sujetos culturales” dentro de un mundo social diverso, donde es relevante la consideración de sus propias cosmovisiones y construcciones de sentido.

La calidad de la atención está relacionada con el respeto a las identidades culturales, con la promoción de la comunicación y el diálogo, evitando preconcepciones y/o prejuicios y manteniendo como orientación básica la protección de los derechos humanos.

Estos son los presupuestos que deben guiar la atención integral a personas inmigrantes o refugiadas que viven en el país pues gozan de los mismos derechos humanos, incluido el derecho a una vida sin violencia, a no ser discriminada por su origen, a contar con protección y a acceder a la justicia.

De igual manera, debe prevalecer el derecho de las víctimas a contar con un/a traductor/a para poder expresarse en su lengua materna al comparecer en el sistema de administración de justicia.

Código de ética y de actuación

Principios para la atención

Dignidad de las personas: se debe respetar en forma irrestricta la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales. Esto supone respetar a las víctimas, reconociendo el sufrimiento que causa la violencia. Evitar la revictimización haciendo el trabajo de forma tal que no tenga que repetir su relato o pasar por situaciones innecesarias, como múltiples derivaciones

Autonomía y responsabilidad individual: es indispensable respetar la autonomía y la capacidad de decidir de las mujeres, asumiendo la responsabilidad y la consecuencia de sus actos.

Consentimiento informado: toda la atención deberá iniciarse previo consentimiento libre e informado de la víctima -o su representante, en caso de que se trate de un niño o una niña-, es decir que luego de conocer las opciones que tiene, pueda tomar una decisión sobre el tipo de atención que reciba, las medidas que adoptará frente al agresor, etc. La atención debe ser expedita y la persona interesada podrá revocarla en cualquier momento, sin que esto implique desventaja o perjuicio alguno.

Privacidad y confidencialidad: la privacidad de las víctimas que piden ayuda y la confidencialidad de la información que les atañe deben respetarse siempre. Dicha información solo puede utilizarse o revelarse en el marco del proceso de atención y/o bajo su consentimiento. La confidencialidad adquiere un valor relativo cuando la información proporcionada por los equipos es clave para el despliegue de mecanismos de protección jurídica necesarios para salvaguardar la integridad de la víctima.

Igualdad y equidad: el principio de la igualdad es un pilar de la atención, por tanto todas las personas deben ser tratadas como iguales y nunca desde una posición jerárquica. El quehacer profesional suele instalar una dinámica asimétrica en la relación equipo – mujeres atendidas; por eso se debe analizar constantemente la relación del equipo con las víctimas para prevenir situaciones de ejercicio de poder que afecten el proceso de recuperación.

No discriminación y no estigmatización: ninguna víctima de violencia debe ser discriminada o estigmatizada; todas tienen el derecho a ser atendidas, sin distinción por su origen étnico o racial, nacionalidad, edad, credo, filiación política, nivel socioeconómico, discapacidad, actividad profesional, orientación sexual o por cualquier otra diferencia.

¿Qué hacer durante la atención?

Reconocer la veracidad de la palabra: la palabra de la mujer será reconocida como verdad desde el inicio de la demanda de los servicios de atención en los Centros de Atención.

Respetar las decisiones de la mujer: quienes participan en la atención en los Centros brindarán herramientas y mostrarán las opciones para que las mujeres víctimas de violencia sean quienes tomen las decisiones sobre el camino a seguir, en pleno respeto de su capacidad decisoria y dignidad como persona.

Respetar el silencio o las formas de expresión de las emociones que tenga la persona afectada, mostrando comprensión y respeto. Si la víctima no quiere hablar sobre los sucesos ocurridos es necesario darle tiempo hasta que pueda relatarlos.

Escuchar atenta e interesadamente el relato, sin interrumpir ni opinar mientras cuenta lo sucedido.

Desculpabilizar a la víctima: nada justifica la violencia; la responsable solamente es la persona agresora.

Recalcar que tiene derechos y que puede exigirlos mediante el sistema de justicia.

Reforzar la decisión de la víctima respecto a romper el círculo de la violencia que podría incluir o no la presentación de una denuncia.

Animar a la víctima con frases positivas sobre su futuro, su persona y alentarla para seguir adelante. No se trata de esconder los riesgos ni de ocultar resultados, pero sí de no ahondar sus angustias.

¿Qué NO hacer durante la atención?

Mostrar apuro o impaciencia: este tipo de actuación puede ser perjudicial y dificultar que la víctima exprese sus sentimientos, narre los hechos violentos y plantee con tranquilidad su demanda o necesidad.

Emitir juicios de valor: informe y oriente, pero no dé consejos o imponga su punto de vista.

Minimizar las agresiones sufridas o la percepción o sentimientos que tiene la víctima. Respete y valide los sentimientos de las víctimas.

Responsabilizar a la víctima: debe evitar palabras o gestos que indiquen desacuerdo con su actuación durante la experiencia vivida. Evite comentarios como: “por qué permitió que le trate así”, “cómo dejó que sus hijos presencien la pelea”, etc.

Revictimizar: en todo momento las víctimas deberán ser atendidas evitando que la victimización se multiplique al minimizar, tergiversar, negar o reiterar la explicación del relato original de la situación de violencia.

CAPÍTULO IV

Características generales y lineamientos para el funcionamiento de un Centro de Atención Integral

Características generales de los Centros

¿Qué es un Centro de Atención Integral?

- Es un servicio que ofrece atención integral e interdisciplinaria (legal, psicológica y social) a mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, con el fin de apoyarlas en su proceso por salir de la situación de violencia y por la restitución de sus derechos.
- Es un espacio de atención especializada, en el cual confluye el trabajo, compromiso y experiencia de organizaciones de la sociedad civil, con la política estatal.
- Son espacios diseñados para acoger y atender a las víctimas de violencia que acuden a los Centros buscando apoyo y protección, como también justicia y condiciones para iniciar una vida libre de violencia

¿Cuáles son los objetivos de los Centros Especializados?

Objetivo general

- Contribuir a restituir los derechos de las víctimas, a acceder a la justicia, y a reducir la violencia intrafamiliar y/o sexual en contra de mujeres, niños, niñas y adolescentes, mediante el desarrollo de un Modelo de atención integral (legal, psicológica, social).

Objetivos específicos

- Facilitar un espacio de contención, estabilización emocional, protección y atención a las víctimas, fortaleciendo sus capacidades personales para enfrentar el problema, mejorar su autoestima y autonomía; fortalecer sus redes primarias y disminuir los niveles de violencia, riesgo y daño.
- Defender los derechos de las víctimas mediante la asesoría y el patrocinio legal en los procesos que emprendan para obtener medidas de protección y acceder a la justicia.
- Ofrecer atención psicológica, tanto a las víctimas directas como a las indirectas o colaterales de la violencia, para apoyarlas en el proceso de fortalecimiento de su autoestima y de su autonomía.
- Dar apoyo desde el Área de trabajo social en el proceso de empezar una vida digna, libre de violencia, mediante la atención integral oportuna y la realización de investigación psicosocial de calidad; brindar soporte en la elaboración y concreción de un plan de vida y de restitución de derechos de las víctimas.
- Generar y/o fortalecer vínculos con organismos estatales, con organizaciones e instituciones de la sociedad civil y con redes presentes en el territorio, con la finalidad de favorecer el proceso de restitución de derechos de las víctimas de violencia.

¿Cuáles son las áreas de atención y los servicios que brindan?

Con el fin de ofrecer un servicio integral e interdisciplinario que responda a la complejidad del problema y atienda las distintas demandas de niñas, niños, adolescentes y mujeres que están en situación de violencia de género, los Centros de Atención Integral cuentan con tres áreas de atención: Legal, Psicológica y de Trabajo Social.

Como lo ilustra el gráfico siguiente, cada una de estas áreas ofrece un servicio especializado de atención, pero también se interrelacionan entre sí. Desde cada una de las áreas y el equipo de los Centros en su conjunto orientan su actuación al fortalecimiento de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual y a brindar protección y apoyo profesional para la restitución de los derechos conculcados, de manera que puedan ejercer su derecho a una vida sin violencia.

Gráfico 6: Modelo de los Centros de Atención Integral



¿A quiénes se dirigen los Centros de Atención Integral?

Los Centros de Atención Integral ofrecen sus servicios a las siguientes personas:

- Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o de pareja (física, psicológica y sexual).
- Mujeres que han sufrido violación, acoso o abuso sexual en cualquier ámbito.
- Niñas, niños y adolescentes víctimas directas o colaterales de violencia intrafamiliar.
- Niñas, niños y adolescentes víctimas de violación, abuso sexual, estupro o acoso sexual en cualquier ámbito.

Para tomar en cuenta:

- Los Centros no ofrecerán atención directa a los agresores. Sin embargo, en casos de violencia intrafamiliar, si la mujer lo solicita, se podrá atender a los agresores u otros miembros de la familia, siempre que ello contribuya a la reparación de los derechos de las víctimas.
- Si una organización tiene una línea de trabajo para la rehabilitación de los agresores, y cuenta con personal especializado en género, masculinidades, y derechos de las mujeres y rehabilitación de agresores puede ofrecer este servicio, pero garantizando la confidencialidad y la seguridad de las víctimas. El lugar para la atención de los agresores deberá funcionar en un local distinto, con el fin de evitar que las víctimas se sientan incómodas o desconfíen del Centro.
- Estos criterios deben considerarse incluso en los casos derivados por autoridades judiciales.

Recuerde:

- Los Centros de Atención Integral para víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual NO tienen obligación de aceptar las solicitudes hechas por las autoridades judiciales para atender a los agresores, de manera que pueden responder indicando que no cuentan con dicho servicio.
- En muchas ciudades o localidades se puede referir a los agresores a los centros de salud, en los cuales ofrecen atención psicoterapéutica para estas personas.

¿Cómo se puede acceder al servicio de los Centros de Atención Integral?

Las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual acceden a los servicios de un Centro de Atención Integral por referencias personales, institucionales o por previa derivación informada de:

- las Unidades Judiciales Especializadas contra la Violencia a la Mujer y a la Familia;
- los Centros de Protección de Derechos; las Juntas Cantonales de Protección;
- las Casas de Acogida para Víctimas de Violencia;
- la Policía Nacional;
- la Fiscalía;
- hospitales, centros de salud u otros servicios de atención del Ministerio de Salud Pública;
- la Defensoría Pública;
- todos los servicios sociales o áreas específicas de atención a las víctimas de violencia de instituciones gubernamentales y no gubernamentales en todo el territorio nacional;
- otras instancias que refieran a las víctimas.

Lineamientos para el funcionamiento de un centro de atención integral

Infraestructura mínima

Los espacios imprescindibles para el funcionamiento adecuado de los Centros de Atención Integral son:

Salas de atención

- Se requiere que cada área de atención cuente con una sala que garantice la privacidad.
- Las salas serán adecuadas para brindar atención de calidad a las mujeres y a sus hijos e hijas.
- Deben tener iluminación y ventilación adecuadas.
- Es necesario contar con mobiliario que responda a la realidad cultural de la zona geográfica en donde esté ubicada.

Oficinas

- Son espacios para todo el personal.
- Requieren contar con teléfono fijo, con computadoras y equipos.
- Deben tener espacio y mobiliario suficiente y seguro para guardar archivos, registros y documentos.

Horarios de atención

Los Centros ampliarán el horario de atención para cubrir las demandas de las víctimas. Todo el equipo debe trabajar 40 horas a la semana, de acuerdo con la ley. Se recomienda que se establezcan acuerdos internos para que, de forma rotativa, una o dos de las profesionales o del personal del Centro trabajen el fin de semana u otro día que consideren pertinente para facilitar el acceso de las víctimas al Centro.

Con ese mismo propósito se propone que los Centros organicen sus horarios para que una o dos integrantes de su equipo puedan empezar a laborar más tarde para luego quedarse una o dos horas al final de la tarde. Esto permitirá ampliar los horarios de atención y facilitar el acceso a las mujeres que no pueden acudir en horarios de oficina.

Gratuidad de la atención

Todos los servicios (legal, psicológico, trabajo social) que se brindan en los Centros de Atención Integral auspiciados por el MJDHC son gratuitos.

Sistema de registro de la información

Para lograr un sistema de registro unificado se debe diferenciar entre:

- **Caso:** Se refiere a todo el grupo familiar de la víctima que es atendido. Para cada caso se crea un Archivo Único y se le asigna un código.
- **Víctima:** se refiere a la persona que ha sufrido violencia intrafamiliar y/o sexual (de forma

directa o indirecta) y es atendida en el Centro.

- **Actuaciones:** son las diferentes atenciones que se brinda por cada área (Legal, Psicológica, Trabajo Social) a cada persona atendida.
- **Archivo Único:** Para registrar la información se creará este instrumento para archivar toda la documentación de cada caso. Allí se guardará la ficha de datos iniciales, las fichas que registran la atención dada desde cada área, como también los informes, los resultados de las intervenciones u otros documentos relevantes (expediente legal, copia de las medidas de amparo, de la cédula de identidad, etc.)
- **Registro mensual:** se registra el número de todas las personas que han sido atendidas en el Centro (mujeres, niñas, niños y adolescentes).
- **Registro semestral y anual:** se registra el total de personas atendidas cada seis meses y posteriormente se obtiene la cifra por año.

La información se archiva en el siguiente orden:

1. Ficha de datos iniciales o acogida
2. Ficha de registro de femicidios
3. Ficha de seguimiento diario
4. Toda la documentación por cada área con la respectiva identificación: Trabajo Social, Legal o Psicológica.

Capacitación y/o formación

Los Centros de Atención contarán con una política de capacitación y/o formación permanente en temas diversos relacionados con derechos humanos, violencia contra las mujeres, género, atención a víctimas u otros, o sobre temas específicos para mejoramiento de habilidades y destrezas.

Los programas de capacitación pueden realizarse tanto interna como externamente. Todas las áreas de atención pueden organizar, con regularidad, actividades de formación sobre temas diversos:

- En el primer caso, son las mismas profesionales de las áreas de atención quienes diseñan los contenidos y facilitan eventos de capacitación para todo el personal del Centro.
- En el segundo caso, se establecen alianzas con otras organizaciones o instituciones para facilitar la participación en eventos y espacios de diálogo sobre la problemática de la violencia, y para actualizar destrezas y habilidades, tanto para el personal como para las víctimas que tengan interés en hacerlo.

Conformación del equipo interdisciplinario

Los Centros de Atención Integral garantizarán la presencia de profesionales de varias disciplinas que tengan motivación y compromiso con la defensa de los derechos de las víctimas de violencia.

El equipo humano mínimo necesario para la atención integral estará conformado por:

- Administradora
- Trabajadora social
- Psicóloga/o (de preferencia una mujer)
- Abogada/o (de preferencia una mujer)

De acuerdo con la demanda y con la capacidad de atención de cada Centro, este equipo podrá ampliarse.

Las funciones generales de cada una de las integrantes de los Centros son:

Administradora: Su función principal es la coordinación, la gestión, la planificación y la ejecución de estrategias para lograr una atención óptima a las víctimas de violencia. Es la encargada de garantizar la atención integral e interdisciplinaria mediante la coordinación, el acompañamiento y la capacitación al equipo de profesionales. Es responsable de la gestión de los recursos financieros para garantizar la permanencia del servicio, así como de supervisar y aprobar la contratación del personal.

Psicóloga/o: Proporciona acompañamiento terapéutico. Durante este proceso se establecen como objetivos que la víctima: a) sea capaz de reelaborar y ordenar las agresiones para recuperarse; b) adquiera habilidades para tomar decisiones, y c) comience su crecimiento como una persona autónoma para tener una vida libre de violencia.

Trabajadora social: Es la responsable de recibir a las víctimas, de hacer la entrevista de primera acogida, de informarlas sobre los servicios que ofrecen las diferentes áreas de atención y de orientarla de acuerdo con sus requerimientos. También es la principal encargada del acompañamiento a distintas diligencias, de impulsar la formulación de un plan de vida y de apoyarlas en el proceso de restitución de sus derechos

Abogada/o: Brinda orientación, asesoría legal y patrocinio para contribuir a su derecho de acceso a la justicia y a la reparación por los daños causados.

Autocuidado del personal de atención

El autocuidado no es un tipo de actividad excepcional, sino que implica un proceso transversal, el cual debe desarrollarse constantemente por quienes trabajan en un Centro de Atención a víctimas de violencia.

El trabajo con mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia implica una fuerte carga emocional para quienes brindan atención, debido a que los contenidos abordados muestran dos polos muy impactantes de la experiencia humana: por una parte son testigos del dolor, el miedo, la impotencia y la paralización de las víctimas y, por la otra, de la crueldad de los victimarios. Es así como se pueden reconocer variadas respuestas por parte de quienes trabajan en este ámbito que -de no ser abordadas de manera adecuada- pueden atentar contra la salud de quienes integran los equipos.

El personal que atiende a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia se enfrenta a lo largo de su trabajo con diversas situaciones emocionales que lo llevan a confrontarse en mayor o menor medida con sus propios aspectos emocionales relacionados con la violencia.

La violencia es un fenómeno contaminante que genera una sensación de vulnerabilidad y que afecta emocional y físicamente. Uno de los riesgos más grandes de este tipo de trabajo es que el personal puede identificarse fácilmente con las víctimas, enfrentándose a su propia vulnerabilidad, por eso en los Centros de Atención debe existir una política institucional para el autocuidado de los equipos de trabajo, ya que el bienestar del personal se verá reflejado en la calidad de la atención.

Si los efectos que sufren las víctimas de violencia se traspasan a las personas que trabajan directamente con ellas se puede generar un tipo de estrés laboral, conocido como *burnout* o “síndrome del trabajador quemado”. Frente a esta situación se hace necesario que quienes trabajan en violencia constantemente hagan una autoindagación que permita reconocer los síntomas que aparecen y los efectos que el trabajo produce en la salud tanto física como mental.

El estado de extenuación emocional no surge de súbito, sino que se va desarrollando con el tiempo. Con apoyo y autocuidado es posible detener los síntomas en las primeras etapas o bien, a mitad de camino; pero si la persona continua desgastando su energía física y emocional, puede avanzar hasta la última fase y dejar de funcionar eficazmente o abandonar el trabajo²⁴.

El proceso del autocuidado comienza por sanar las heridas de la propia experiencia personal. Cuando la persona que ayuda ha experimentado algún tipo de violencia sin haberla trabajado, puede sentirse abrumada y paralizada al escuchar el testimonio de otra víctima y ante la incapacidad de responder a su propio problema, no puede ayudar eficientemente a otra.

Por otra parte, el autocuidado requiere estar alerta a lo que el cuerpo expresa. ¿Cómo se siente el propio cuerpo? ¿Pesado, liviano, cansado, relajado? ¿En qué lugares está particularmente tenso o dolorido? Estas son preguntas base que deben realizarse constantemente.

Otro elemento que contribuye al autocuidado es la autoformación de los equipos, ya que en la medida en que más se adquieren conocimientos sobre la violencia, se van produciendo procesos de esclarecimiento que permiten comprender la realidad en la que se trabaja.

Pautas para el autocuidado:

- Mantener una buena alimentación, el sueño y el descanso.
- Realizar ejercicios de respiración y ejercicio físico.
- Incorporar al equipo interdisciplinario un/a profesional para el autocuidado que se encargue exclusivamente de velar por el bienestar y la salud mental del equipo de atención, si es posible.
- Planificar y realizar actividades periódicas de autocuidado con especialistas que faciliten la descarga emocional y ayuden al cuidado de la salud mental del personal.

24 SERNAM, Unidad de violencia intrafamiliar, Programa Chile Acoge (2012). Orientaciones técnicas. Modelo de intervención Centros de la Mujer. Santiago: SERNAM.

CAPÍTULO V

Atención integral e interdisciplinaria, actuaciones comunes y trabajo en equipo

Atención integral e interdisciplinaria

Una atención integral es un conjunto de acciones que conforman un pilar o una especie de red de sostenimiento y apoyo para responder a todas las circunstancias y requerimientos que demandan las víctimas de violencia intrafamiliar y/o violencia sexual. La integralidad significa reconocer toda la gama de circunstancias que rodean al ejercicio de estos tipos de violencia. Incluye la intervención de diversas disciplinas, cuya multiplicidad de acciones coordinadas redundan en un mejor apoyo²⁵ en su proceso de recuperación.

Dentro del trabajo en un Centro, la atención integral se configura conjuntamente con la interdisciplinaria porque se cuestiona el poder de las disciplinas y se plantea el hecho de que ninguna es “mejor que otra”, sino que todas las disciplinas involucradas, que en este caso son psicología, trabajo social y legal, constituyen un elemento más para lograr una atención efectiva a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual²⁶.

Así, para modelar una atención integral e interdisciplinaria se reconocerá que ninguna especialidad o área puede, por sí sola, ofrecer una respuesta a todos los interrogantes que plantea la problemática de la violencia en cada caso específico, sino que se requiere de una mirada amplia que integre todos los saberes para lograr un apoyo efectivo a las víctimas²⁷.

El trabajo interdisciplinario e integral, entonces, se entenderá como el quehacer cooperativo y coordinado entre distintos campos conceptuales, lo que implica acuerdos entre todo el personal para posibilitar y favorecer la atención centrada en las víctimas. Esto significa que todas las áreas trabajan en sinergia y actúan en conjunto para crear un efecto positivo como resultado de la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual. No es posible trabajar aisladamente, se necesita la cooperación de todas las áreas y también de otras instituciones para lograr una atención integral que permita a las mujeres desarrollar proyectos de vida libres de violencia.

De esta manera, la atención integral e interdisciplinaria facilita alianzas internas y externas para desarrollar relaciones igualitarias basadas en el respeto, intercambiar saberes y replantear, tanto teórica como prácticamente, las alternativas para apoyar a las víctimas. El siguiente gráfico muestra la integralidad de la atención.

Gráfico 7: Áreas de los Centros de Atención Integral



25 Romero, Inmaculada; Intervención en Violencia de Género. Consideraciones en Torno al Tratamiento; Dirección General de la Mujer. Comunidad de Madrid; 2010 (www.scielo.isciii.es)

26 Red Nacional Casas de Acogida (2012). Modelo de atención para casas de acogida para mujeres que viven violencia y sus hijas. ONU MUJERES- ACNUR.

27 Reyes Peña Patricia, (s.f.) ¿El trabajo interdisciplinario, es factible?, documento de lectura desarrollado para el equipo de profesionales del Área de Servicios Integrales del CEPAM-Guayaquil.

Actuaciones comunes

Para garantizar una atención de calidad y con enfoque de género, derechos e interculturalidad se debe tomar en cuenta lo siguiente

Comprender el estado de una víctima de violencia

Todo el personal y el equipo de profesionales de los Centros de Atención deben tomar en cuenta los criterios y las recomendaciones que se hacen a continuación.

- Antes de llegar a un Centro de Atención, las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, atraviesan por diversos procesos; algunos más complejos y largos que otros. Por lo general, acuden para encontrar apoyo y protección.
- Para las mujeres que sufren violencia intrafamiliar, llegar al Centro de Atención significa un intento por detener la violencia que vive y, en menor medida, defender sus derechos,
- Por la cercanía afectiva, por los mandatos sociales y por las construcciones de género, muchas mujeres que viven violencia intrafamiliar y/o sexual suelen tener dudas y ambivalencias sobre las acciones que adoptarán. Estas condicionantes ayudan a explicar las dificultades para tomar decisiones o por qué abandonan los procesos. Es importante comprender y no juzgar estas actuaciones. En estos casos se debe dejar las puertas abiertas, por si desean regresar en el futuro.
- Las víctimas pueden tener diferentes manifestaciones de los efectos de la violencia que han sufrido. Por eso es preciso reconocer y comprender la especificidad de cada caso. Algunos ejemplos:
 - Puede estar en shock, especialmente si la agresión ha sido reciente.
 - El estado emocional que muestra puede no ser congruente con el relato de la víctima (contar hechos graves en un tono neutro o divertido) o, por el contrario, puede mostrarse hostil. Esto suele ser un mecanismo de defensa o de autoprotección.
 - Experimentar frustración y desencanto por no encontrar salida a la violencia.
 - Llegan a los Centros solas y sintiendo que no tienen a quién o dónde acudir.
 - Pueden estar con crisis de llanto, de ansiedad o depresión.
 - Son personas con baja autoestima, paralizadas por el miedo y la vergüenza.
 - Pueden tener naturalizada la violencia, la dependencia y las figuras de autoridad.
 - Pueden presentar trastornos alimentarios y trastornos del sueño, así como desórdenes en sus hábitos cotidianos (esto incluye a niños, niñas y adolescentes)²⁸.

Utilizar una comunicación asertiva

Si no hay comunicación no se puede establecer una relación de apoyo u acompañamiento. La comunicación es fundamental para la atención en un Centro de Atención. Dentro del proceso comunicativo cada integrante aporta su propia subjetividad e interpretación de la información emitida. Por eso, los mensajes que el personal emita deben ser contruidos con claridad semántica para que no haya confusiones ni malos entendidos en lo que se les dice a las víctimas o sus representantes. Se recomienda:

²⁸ Adaptado de Instituto de la Mujer Oaxaqueña (2012), op. cit.

- Usar un lenguaje claro y sencillo, con palabras fáciles de entender.
- Usar un lenguaje inclusivo para las mujeres (los niños y las niñas).
- Hablar con frases cortas con un orden sintáctico directo: sujeto, verbo y predicado.
- Usar una entonación de voz adecuada a las circunstancias, por ejemplo para indicar seguridad o para resaltar la importancia de una idea clave.
- Establecer contacto visual para brindar mayor confianza.
- Lograr que la comunicación vaya de lo más general a lo más específico. Usar palabras como: qué, para qué, cómo, cuándo, dónde. Evitar el uso del por qué.

Brindar acompañamiento

El acompañamiento es el apoyo permanente a todos los grupos familiares que ingresan, de tal manera que las víctimas sientan que cuentan con alguien que las apoya y que no están solas; es un complemento en los pasos de la ruta de atención.

Desde la calidez, el acompañamiento implica múltiples funciones como: escucha activa, observación participante, estrategias de contención y de seguridad, entre otras²⁹. Incluye mantener una alerta constante ante las distintas situaciones que atraviesan las mujeres durante el proceso de poner fin a la violencia y ejercer sus derechos. Acompañar también significa apoyar, por tanto exige estar pendiente de las víctimas, de forma que se sientan apoyadas y tomen decisiones de manera autónoma en su proceso.

Por medio del acompañamiento y de la atención integral se busca desencadenar procesos que contribuyan a que las víctimas logren:

Empoderamiento: que reconozcan sus derechos y sean capaces de tomar decisiones con respecto a:

- su propia vida;
- el contexto inmediato (hijos e hijas, grupo familiar ampliado, personas con las que conviven, etc.);
- el contexto comunitario y social.

Autoestima: que descubran y estimen sus propias capacidades mediante:

- la valoración de sí mismas;
- el respeto y la aceptación de sí mismas y de los demás;
- la confianza y la seguridad;
- la pérdida de sus miedos;
- el ejercicio de sus derechos.

Autonomía: que recuperen o adquieran grados de libertad para que actúen de acuerdo con su elección con respecto a:

- su propio cuerpo: con el acceso a condiciones adecuadas de salud sexual y reproductiva;
- su economía: facilitándoles el acceso a capacitación y aportándoles en la búsqueda de posibilidades laborales para que las mujeres consigan romper con la dependencia económica de la persona que ejerce violencia contra ellas o sus hijos e hijas;

29 Villavicencio, Marlene y Burger, Marion (2008). *Un camino para celebrar la vida: Metodología de Acompañamiento de la casa de Acogida María Amor*. Cuenca: Casa de Acogida María Amor.

- su ejercicio ciudadano: mediante el acceso a conocimientos sobre sus derechos como ciudadanas plenas y libres.

Trabajo en equipo

Trabajar en equipo significa que existe una mutua colaboración para alcanzar objetivos comunes. En este caso, se trata de apoyar a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual para que logren revertir los daños que les ha producido y tener una vida libre de violencia. Para ello en los Centros de Atención se desarrollarán acciones que faciliten la comunicación constante, tanto entre el personal de atención como con las víctimas directas y colaterales de estos tipos de violencia.

Reunión semanal del equipo

Una de las estrategias para garantizar la atención integral es la realización de reuniones semanales, con la participación de todas las personas que laboran en el Centro. Los objetivos de estos espacios de encuentro, son:

- Realizar análisis integrales de casos y definir estrategias para apoyar a la recuperación de las víctimas e iniciar procesos para el ejercicio de sus derechos.
- Presentar los avances y resultados del trabajo realizado, como también las dificultades enfrentadas.
- Buscar el apoyo de las otras áreas para reforzar procesos de acceso a la justicia, de recuperación emocional de las víctimas y de actuación para detener la violencia.
- Acordar estrategias integrales que contribuyan a la restitución de derechos.
- Planificar la actuación semanal y definir responsabilidades.
- Realizar seguimiento al trabajo del equipo y de cada área (Ficha de seguimiento)
- Intercambiar información y experiencias, actualizarse y capacitarse mutuamente.
- Abordar otros asuntos que consideren relevantes.

CAPÍTULO VI

Rutas, protocolos e instrumentos técnicos

Ruta de atención

Para el presente Modelo de Atención se entenderá como ruta el conjunto de pasos que contienen información básica y sencilla sobre el recorrido que realizan las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual dentro del Centro de Atención Integral, como también con diversas instancias e instituciones, por ejemplo, con el sistema judicial o de salud.

Conexiones con otras instituciones u organizaciones

La atención a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual se extiende hacia otras instituciones; por eso, todas las áreas de los Centros deben ser responsables de mantener una comunicación interinstitucional permanente y de participar en redes locales para la erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Así, se forma un subsistema de protección y atención para las víctimas que aporta en la restitución de sus derechos. La ruta de atención general del Centro incluye los contactos y acuerdos que mantienen con otras instituciones u organizaciones estatales o de la sociedad civil, con el fin de que las víctimas accedan a instancias de protección, de salud, de educación, de inclusión socioeconómica, de justicia, entre otras.

Para identificar todas las instancias que intervienen en la atención de las víctimas de violencia, se presenta el siguiente gráfico en el que se muestra cómo se conectan las distintas áreas de un Centro con otras instituciones, configurando un sistema integral de protección.

Gráfico 8: Instancias que intervienen en la atención a las víctimas de violencia



Ruta general interna

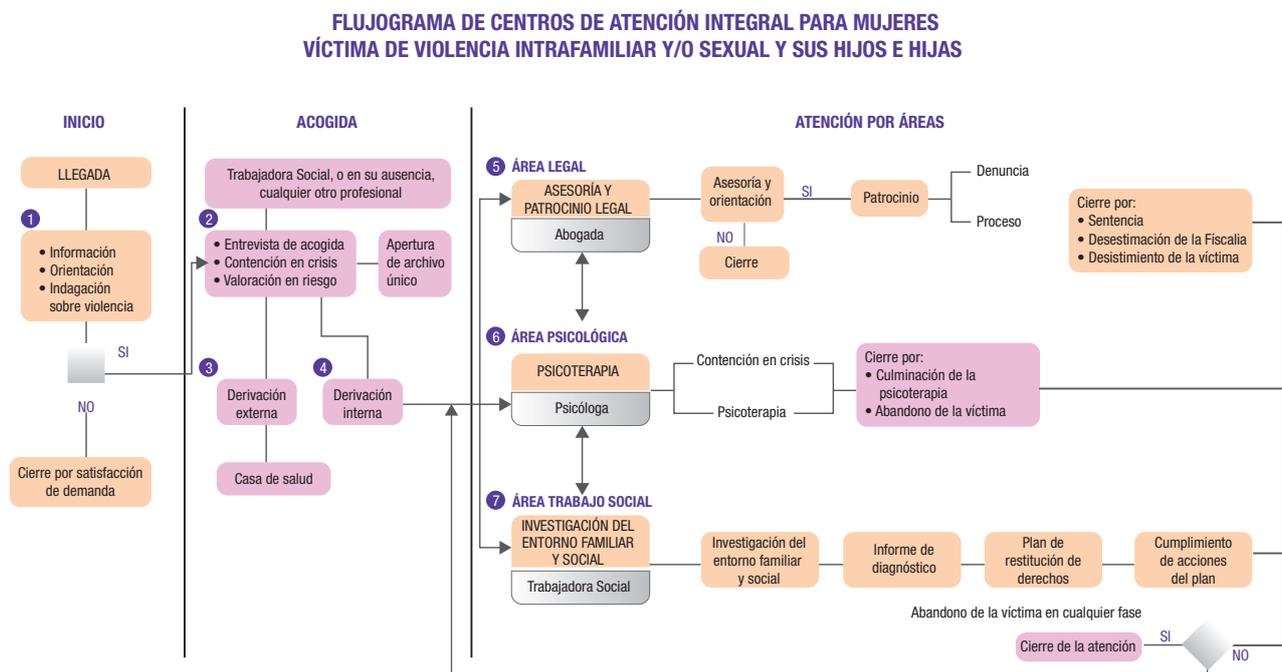
Debido a la complejidad del fenómeno de la violencia intrafamiliar y/o sexual contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, es imprescindible establecer rutas de atención para todas las áreas. De esta manera, habrá una coordinación efectiva y se ofrecerá apoyo integral, ágil y oportuno a las víctimas. Asimismo, seguir los pasos de la ruta evitará su revictimización.

A continuación se detalla la ruta al interior de los Centros de Atención Integral, que de forma general comprende:

- Entrevista de acogida con sus distintos componentes
- Atención de las distintas áreas:
 - Área de Trabajo Social
 - Área Legal
 - Área Psicológica

Cada área tiene su propia ruta. Aunque se presentan en el orden indicado, las rutas y el trabajo de las distintas áreas no son secuenciales sino que se activan y funcionan de forma paralela y coordinada, para de esa manera asegurar la atención integral y multidisciplinaria.

Gráfico 9: Flujograma de los Centros de Atención integral



Entrevista de acogida

En la ruta de atención de los Centros, el primer paso es la entrevista de acogida, en la cual se recibe a la víctima o a su representante si la víctima es un niño o una niña. Esta primera entrevista es fundamental y tiene varios componentes:

- a) Recibimiento y acogida
- b) Contención en crisis
- c) Detección de las violencias
- d) Valoración del riesgo
- e) Derivación hacia las áreas de atención

Estos componentes no son necesariamente secuenciales, pues si una víctima llega en crisis emocional o no puede expresar el motivo por el que ha acudido al Centro, lo primero que requiere es de contención y solo una vez que se ha estabilizado se continúa con los demás pasos.

a) Recibimiento y acogida

La acogida corresponde al primer contacto de la mujer con el Centro; por tanto, es muy importante que ella se sienta bien recibida, “cobijada”, es decir, aceptada, protegida, comprendida y no juzgada.

En este primer contacto, la profesional que reciba a la persona que llega al Centro debe ante todo escucharla, para luego preguntar lo necesario con el fin de identificar quién o quiénes son las víctimas y conocer el motivo de su consulta o las expectativas de atención que tiene.

Luego, le proporcionará información sobre los distintos tipos de atención que ofrece el Centro y la orientará sobre las opciones que tiene, de acuerdo con su demanda o necesidad. Solamente después de haber cumplido con este paso, le pedirá la información requerida en la Ficha de Acogida.

Esta entrevista debe ser realizada por la trabajadora social. En el caso de ella que no se encuentre presente, puede ser realizada por cualquier otra integrante del equipo de profesionales. Por tanto, todas las especialistas deberán estar entrenadas para dar esta atención inicial y registrar la información pertinente.

Una vez que haya llenado la Ficha correspondiente, haya remitido a la víctima a una de las áreas del Centro, o concluido la atención inicial, abrirá el Archivo Único que se debe crear para cada caso. En este archivo se colocarán todos los instrumentos o fichas de registro y de atención, como otra documentación relevante.

Recuerde:

- Si se trata de una víctima de violencia sexual, no se limite a remitirle a la Fiscalía, sino ofrézcale apoyo legal, como también psicológico; y, asegure que una profesional del equipo la acompañe cuando va a realizar la denuncia y los demás procedimientos requeridos, como es el examen médico legal, la administración de medicamentos profilácticos para evitar un embarazo o las infecciones de transmisión sexual.
- Si constata o sospecha que la víctima de violencia requiere atención médica, dé prioridad a ello. Coordine con las instancias de salud para que la atiendan de forma ágil, oportuna y considerando su particular situación.

b) Contención en crisis

Si en el momento en que llega la víctima, o en cualquier otro momento durante la entrevista, se produce un episodio de crisis que se expresa en descontrol emocional, la profesional debe contenerle hasta que se estabilice para continuar la entrevista. En el caso de que la crisis se prolongue, deberá acudir a la psicóloga.

La contención en crisis está dirigida a brindar un apoyo de carácter breve e inmediato cuyo fin es “restablecer” a la persona. Constituye un método de ayuda dirigido a auxiliar a las mujeres que se encuentran en una fase de shock, sorpresa, negación, miedo, vergüenza o alteración de las emociones producto de haber experimentado o atestiguado un hecho violento extremo, por eso es el momento en el cual se procura:

- Bajar los niveles de ansiedad y de temor.
- Acompañarla hasta que se estabilice emocionalmente.
- Garantizar absoluta libertad para decidir sobre el proceso de atención.

En esta primera entrevista se utilizará la Ficha de datos iniciales o de acogida para registrar los datos generales de la víctima que acude al Centro de Acogida Integral (ver actuaciones comunes).

c) Detección de la violencia

Generalmente las mujeres que acuden a los Centros de Atención Integral expresan directamente las situaciones de violencia que viven. Sin embargo, hay mujeres que tienen dificultad para hablar de ello, especialmente cuando se trata de violencia dentro de la pareja. Por esta razón, se debe indagar sobre aquellos elementos que permitan ampliar la información: si existen otros tipos de violencia, las circunstancias en que esta se da, los signos que nos hablan de la afectación, de la dinámica en que esta se expresa o de la sospecha de la existencia de otras personas que pueden también estar viviendo estas situaciones.

La indagación es “descubrir y localizar”, es decir develar los hechos o situaciones de violencia que no se hablan, se mantienen ocultos o se minimizan. Son los hallazgos que la profesional hace mediante técnicas y mecanismos de “averiguación y exploración” que permiten reconocer, tanto a la víctima como a quien le atiende, todas las características de la violencia vivida.

Las valoraciones y diagnósticos interdisciplinarios posteriores permitirán ratificar o no los hallazgos e hipótesis encontradas durante la entrevista de acogida.

En general, en la detección se debe considerar:

- Claridad de los signos y síntomas de las situaciones de violencia.
- Precisión en la identificación de los aspectos de sospecha de violencia y su afectación.
- Profundización sobre los aspectos identificados que se consideren necesarios.
- Suponer la existencia de violencia psicológica, presente siempre en cualquier contexto de violencia y como parte del propio proceso violento, dado los mecanismos de comunicación y significación presentes (rechazar, degradar, anular, aterrorizar, aislar, corromper, explotar, desatender, etc.).
- La combinación de varios elementos de sospecha y la reiteración de algunos de ellos pueden dar pistas para identificar la existencia y gravedad de los hechos de violencia.

Luego de escucharla con respeto, se pasa a definir si es un caso que corresponde ser atendido en el Centro y a determinar el nivel de riesgo en que se encuentra la víctima; para luego evaluar:

- La pertinencia de efectuar la denuncia en las instancias competentes.
- La necesidad de tomar acciones urgentes (traslado de la usuaria a otro domicilio o Casa de Acogida, medidas de protección, lesiones que deban ser atendidas, etc.).
- Si requiere apoyo social, legal y/o psicológico.

En esta primera entrevista debe asegurarse que la víctima entiende la situación en que se encuentra y está decidida a iniciar el proceso de atención que le ofrece el Centro. Por este motivo se debe informar sobre el proceso de atención integral y los principales pasos que conlleva. En muchos casos, en este primer contacto la persona usuaria decidirá si desea o no recibir atención, y qué tipo de atención.

La información que surja en esta entrevista será registrada en la Ficha de datos iniciales o de acogida.

d) Valoración del riesgo

Cualquiera de las profesionales del Centro debe valorar el riesgo mientras escucha el relato de la historia de violencia de la víctima, observa su estado emocional, y ve sus gestos y actitudes. Para ello debe aplicar la Escala de evaluación de riesgo que se encuentra al final de este acápite, la cual es un instrumento que le ayudará a ver la gravedad de los hechos y el peligro de que la víctima sufra nuevas y más fuertes agresiones.

Con base en los resultados y evaluando el estado emocional de la víctima, la persona que haga la primera acogida podrá tomar medidas para protegerla y evitar más agresiones.

e) Derivación a las distintas áreas

Luego de la primera entrevista, la profesional orienta a la víctima, o a su representante si se trata de una niña o un niño, sobre los distintos servicios que ofrece el Centro, tomando en cuenta el estado emocional y la voluntad de la o las víctimas.

De acuerdo a las necesidades y a los intereses de la mujer, se realizará una derivación a las distintas áreas de atención del Centro (Legal, Psicológica y Trabajo Social), dependiendo de la urgencia y la gravedad de la situación.

INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO INTEGRAL

FICHA DE DATOS INICIALES - PRIMERA ACOGIDA			
Código N°		Fecha de entrevista	
	Mes:	Día:	Año:
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA			
Nombres: _____			
Apellidos _____			
Edad: _____		Fecha de nacimiento: _____	
Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino			
Identidad de género (pregunte solamente si lo considera necesario): _____			
Cédula de identidad: _____ Nacionalidad _____			
Condición migratoria: <input type="checkbox"/> Refugiada <input type="checkbox"/> Solicitante de refugio <input type="checkbox"/> Inmigrante con visa <input type="checkbox"/> Inmigrante con residencia <input type="checkbox"/> Inmigrante sin visa			
Dirección domicilio: _____			
Ciudad o parroquia: _____			
Provincia: _____			
Teléfonos: _____			
Lugar actual de residencia (en caso de que esté fuera del domicilio): Dirección de lugar de trabajo: _____ _____			
Teléfonos: _____			
Persona de referencia			
Nombres y apellidos: _____			
Parentesco o relación con la víctima		Especificar: _____	
Teléfonos _____			

2. MOTIVO DE LA CONSULTA:																
3. DATOS PERSONALES Y FAMILIARES:																
<p>La víctima requiere atención médica inmediata (corte, fractura, hemorragia, prevención VIH, PAE): <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>La mujer se encuentra embarazada: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="text"/> Meses</p> <p>Discapacidad: La persona tiene algún tipo de discapacidad grave o que le limite en su vida cotidiana: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Descripción de la discapacidad _____ _____</p> <p>Carnet de discapacidad: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="text"/> Porcentaje de discapacidad</p> <p>Estado civil o tipo de relación de pareja:</p> <p><input type="checkbox"/> Casada o unión de hecho (registrada) <input type="checkbox"/> Viuda <input type="checkbox"/> Soltera <input type="checkbox"/> Divorciada <input type="checkbox"/> Separada <input type="checkbox"/> Unión libre, "compromiso" <input type="checkbox"/> Otro (especifique) _____</p> <p>Número de hijos e hijas <input type="text"/></p> <p>Nivel de educación de la víctima:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Ninguno</td> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Centro de Alfabetización</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td><input type="checkbox"/> Educación Básica</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/> Bachillerato</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Postsecundario</td> <td><input type="checkbox"/> Superior 3er Nivel</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Superior 4to Nivel</td> <td></td> </tr> </table> <p>Último año aprobado: <input type="text"/></p> <p>Pertenencia étnico-cultural:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Indígena</td> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Afrodescendiente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Montubia</td> <td><input type="checkbox"/> Mestiza</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Blanca</td> <td><input type="checkbox"/> Otra</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Ninguno	<input type="checkbox"/> Centro de Alfabetización	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Educación Básica	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Bachillerato	<input type="checkbox"/> Postsecundario	<input type="checkbox"/> Superior 3er Nivel	<input type="checkbox"/> Superior 4to Nivel		<input type="checkbox"/> Indígena	<input type="checkbox"/> Afrodescendiente	<input type="checkbox"/> Montubia	<input type="checkbox"/> Mestiza	<input type="checkbox"/> Blanca	<input type="checkbox"/> Otra
<input type="checkbox"/> Ninguno	<input type="checkbox"/> Centro de Alfabetización															
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Educación Básica															
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Bachillerato															
<input type="checkbox"/> Postsecundario	<input type="checkbox"/> Superior 3er Nivel															
<input type="checkbox"/> Superior 4to Nivel																
<input type="checkbox"/> Indígena	<input type="checkbox"/> Afrodescendiente															
<input type="checkbox"/> Montubia	<input type="checkbox"/> Mestiza															
<input type="checkbox"/> Blanca	<input type="checkbox"/> Otra															

Trabajo remunerado: SÍ NO

Ingresos propios: SÍ NO

¿Cuál es la fuente de sus ingresos: _____

Composición Familiar (Hogar actual)

Nº	Nombre y Apellido	Relación con la Víctima	Edad	Estado civil o conyugal	Nivel educativo	Ocupación
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

4. DATOS GENERALES DE LA VIOLENCIA RECIBIDA

Tipo de violencia

Física: Psicológica Patrimonial o económica

Sexual: Violación Abuso sexual Acoso sexual

Tentativa de femicidio Femicidio

Datos sobre el agresor

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ Parentesco o relación con la víctima _____

Cédula de identidad: _____ Nacionalidad _____

Dirección domicilio _____

Dirección lugar de trabajo _____

Teléfonos _____

Observaciones:

Croquis del domicilio de la víctima



FICHA DE REGISTRO DE FEMICIDIOS

1. DATOS DE LA VÍCTIMA

Nombre de la víctima: _____
 Edad: _____ Lugar en que residía la víctima: _____
 Fecha en que se cometió el delito: _____
 Fecha de fallecimiento: _____

2. DATOS DE LA PERSONA QUE ACUDE AL CENTRO

Nombre y apellido: _____
 Cédula de identidad: _____
 Parentesco o relación con la víctima: _____
 Dirección: _____
 _____ Ciudad o parroquia rural: _____
 Teléfonos: _____

3. MOTIVO DE LA CONSULTA

Acuden al Centro para: Información o asesoría legal: _____ SÍ _____ NO
 Patrocinio legal: _____ SÍ _____ NO
 Se hizo la denuncia del delito: _____ SÍ _____ NO
 Apoyo psicológico para víctimas colaterales: _____ SÍ _____ NO
 Para qué personas (Nombre y relación con la víctima): _____

 Apoyo de trabajo social para víctimas colaterales: _____ SÍ _____ NO
 Para qué personas (Nombre y relación con la víctima): _____

4. INFORMACIÓN SOBRE EL HECHO

Descripción de los hechos:

Dónde ocurrió:

Nombre del presunto agresor/es:

Vulnerabilidad de la víctima antes y durante la agresión:

ESCALA DE PREDICCIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA GRAVE CONTRA LA PAREJA –REVISADA– (EPV-R)	
Enrique Echeburúa, Pedro Javier Amor*, Ismael Loinas y Paz de Corral	
Universidad del País Vasco y * UNED	
I. Datos personales	Valoración
1. Procedencia extranjera del agresor o de la víctima	0 o 1
II. Situación de la relación de pareja	Valoración
2. Separación reciente o en trámites de separación	0 o 1
3. Acoso reciente a la víctima o quebrantamiento de la orden de alejamiento	0 o 2
III. Tipo de violencia	Valoración
4. Existencia de violencia física susceptible de causar lesiones	0 o 2
5. Violencia física en presencia de los hijos u otros familiares	0 o 2
6. Aumento de la frecuencia y de la gravedad de los incidentes violentos en el último mes	0 o 3
7. Amenazas graves o de muerte en el último mes	0 o 3
8. Amenazas con objetos peligrosos o con armas de cualquier tipo	0 o 3
9. Intención clara de causar lesiones graves o muy graves	0 o 3
10. Agresiones sexuales en la relación de pareja	0 o 2
IV. Perfil del agresor	Valoración
11. Celos muy intensos o conductas controladoras sobre la pareja	0 o 3
12. Historial de conductas violentas con una pareja anterior	0 o 2
13. Historial de conductas violentas con otras personas (amigos, compañeros de trabajo, etc.)	0 o 3
14. Consumo abusivo de alcohol y/o drogas	0 o 3
15. Antecedentes de enfermedad mental con abandono de tratamientos psiquiátricos o psicológicos	0 o 1
16. Conductas de crueldad, de desprecio a la víctima y de falta de arrepentimiento	0 o 3
17. Justificación de las conductas violentas por su propio estado (alcohol, drogas, estrés) o por la provocación de la víctima	0 o 3
V. Vulnerabilidad de la víctima	Valoración
18. Percepción de la víctima de peligro de muerte en el último mes	0 o 3
19. Intentos de retirar denuncias previas o de echarse atrás en la decisión de abandonar o denunciar al agresor	0 o 3
20. Vulnerabilidad de la víctima por razón de enfermedad, soledad o dependencia	0 o 2
VALORACIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA GRAVE	
..	..
..	..
Bajo (0-9)	Moderado (10-23)
	Alto (24-48)

Protocolos por áreas de atención

Un protocolo es el desarrollo de las actividades, acciones y gestiones, que van a dar la pauta para lograr una atención integral a las víctimas de violencia. Los protocolos incluyen instrumentos técnicos que se convierten en una herramienta de uso diario.

A continuación se presentan los protocolos e instrumentos técnicos por áreas de atención.

Protocolo del Área de Trabajo Social

1. Introducción

La dinámica y complejidad de la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar y la violencia sexual en cualquier ámbito requiere de una atención integral. Desde esta perspectiva, la trabajadora social tiene un rol fundamental en la acogida a las víctimas y sus familiares, en la investigación del entorno en que esta vive, en la elaboración de un diagnóstico socioeconómico y de relacionamiento social y en la coordinación de un plan de restitución de los derechos vulnerados que se haya identificado.

Todo el proceso de atención debe incorporar los enfoques de género, derechos humanos e interculturalidad, descritos en capítulos anteriores.

Este modelo explicativo de la violencia de género sirve para orientar el trabajo de todas las áreas de trabajo de los Centros de Atención a las víctimas, en tanto ayuda a identificar las raíces de los fenómenos que impiden, retardan o favorecen el clima de violencia, así como los factores que pueden beneficiar el cambio de los mismos.

Se trata de un enfoque particularmente útil para el componente de trabajo social de los Centros, puesto que permite detectar la violencia al recibir a la persona usuaria y durante la entrevista de acogida. También entrega elementos clave para guiar la investigación del entorno familiar y social de la víctima, identificar vulnerabilidades y riesgos en los diferentes ámbitos de su vida, así como para realizar el diagnóstico y los informes sociales.

Apoyándose en este Modelo, la trabajadora social puede generar, conjuntamente, con las víctimas, líneas de acción coherentes para elaborar sus planes de vida³⁰, tomando en cuenta los cuatro niveles de análisis que propone (Ver desarrollo sobre este acercamiento teórico en el Capítulo I)

2. Objetivos

Objetivo general

- Aportar con información fidedigna recogida y analizada con enfoque de género y de derechos humanos sobre el entorno familiar y social de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual. Dicha información proporcionará elementos para la atención integral, como también para la construcción y puesta en marcha del plan de restitución de los derechos conculcados.

30 Olivares Ferreto, Edith; Incháustegui Romero, Teresa (2011).; *Modelo Ecológico para una vida libre de violencia de género*; Comisión Nacional para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres; México,

Objetivos específicos

- Generar un diagnóstico que identifique el daño causado en la víctima y en otros integrantes de la familia debido a la situación de violencia.
- Identificar y evaluar los factores de riesgo y vulnerabilidad, así como posibles medidas precautelares para evitar nuevos episodios de violencia.
- Identificar las redes de apoyo familiares, sociales e instituciones gubernamentales y no gubernamentales que contribuyan a la restitución integral de las víctimas de violencia.
- Valorar las posibilidades de subsistencia de las víctimas y su familia, en caso de iniciar un proceso de denuncia y/o separación.
- Coordinar la elaboración y ejecución de un plan integral para contribuir a la restitución de los derechos vulnerados y acompañar a las víctimas en este proceso.

3. Componentes del Área de Trabajo Social

Como parte de la atención integral, el Área de Trabajo Social debe ofrecer los siguientes servicios:

- **Acogida inicial:** Consiste en: recibir a las personas que acuden al Centro por primera vez; darles la información inicial que requieran y sobre la atención integral que ofrece el Centro; orientarles sobre sus derechos y las opciones de apoyo que tienen. Si la trabajadora social no está presente, la entrevista de acogida deberá hacerla cualquier profesional del Centro.
- **Intervención y realización de informes:** Consiste en que la trabajadora social efectúe una intervención y valoración sobre el entorno familiar y social de la víctima. Estos elementos le servirán para la elaboración del diagnóstico y de los informes que considere necesarios, los requeridos por el equipo interdisciplinario y por autoridades judiciales si el Centro considera pertinente.
- **Apoyo para la restitución de derechos:** La trabajadora social apoyará, acompañará y orientará en los trámites y acciones para ejecutar el plan y exigir al Estado la restitución de los derechos conculcados a las víctimas por la violencia vivida (acceso a educación, a vivienda, a protección, a beneficios sociales, entre otros).

4. Principales funciones de la trabajadora social

Las funciones que cumplirá la profesional del Área de Trabajo Social son las siguientes:

- Elaborar un mapeo de las redes interinstitucionales y sociales, así como de servicios que pueden ser activados para la atención y protección de las víctimas. Incluirá la siguiente información: nombre de la red o servicio, dirección, teléfono, persona responsable y/o de contacto, atención que ofrece, horarios. Esta información deberá ser actualizada y ampliada de forma permanente.
- Brindar atención inmediata a las víctimas que acuden al Centro, mediante la entrevista de primera acogida y hacer una primera evaluación del riesgo en que se encuentra la víctima y su familia.
- Realizar la exploración del contexto familiar y social de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, en los casos que lo ameriten.
- Elaborar el informe de diagnóstico social y devolver la información a la víctima o a su representante legal si se trata de un niño, una niña o un/a adolescente. El resultado lo socializará con el personal del Centro si existe una situación grave o de riesgo.

- Dar contención si la víctima lo requiere, sea durante la entrevista de acogida o en cualquier otro momento en que no se pueda contar con el apoyo de la psicóloga.
- Coordinar con las otras áreas del Centro la elaboración y ejecución del plan de restitución de derechos.
- Utilizar la metodología, las rutas, los protocolos de atención y los instrumentos técnicos establecidos por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.
- Participar en pasantías, seminarios, conferencias, intercambios y cualquier modalidad de capacitación sobre derechos humanos y violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Participar en redes o coordinaciones interinstitucionales o intersectoriales, con el fin de facilitar la restitución de los derechos de las víctimas y de sus hijas e hijos.
- Elaborar informes sociales solicitados por las profesionales del Centro e informes de especialidad no periciales requeridos por una autoridad judicial o por la Fiscalía General del Estado.
- Comparecer, como testigo o como experta, en las audiencias de juzgamiento a las que sean llamadas por el juez o solicitada por la abogada patrocinadora.
- Participar en acciones de sensibilización y capacitación organizadas por el Centro.

5. Atención con calidad y calidez

La trabajadora social tiene un papel importante para que la víctima o persona que acude al Centro pueda: exponer su problema y sus inquietudes; contar con apoyo y acompañamiento y confiar en ella para las acciones que se deban realizar. En todo momento la trabajadora social debe dar una atención profesional, para lo cual debe tomar en cuenta lo que se recomienda a continuación

Para tomar en cuenta:

- Si al hacer la entrevista de primera acogida encuentra alguna situación que demanda su intervención (impedimento de entrar a la vivienda, el esposo se está llevando a los hijos/as o los bienes familiares, etc.), debe inmediatamente acompañar a la víctima hasta su domicilio y, de acuerdo con la situación, pedir el apoyo de familiares, vecinos y allegados o, si el caso amerita, pedir la intervención de la policía. Recuerde que usted no puede allanar un domicilio aunque la víctima lo pida. Es necesario que luego haga un informe de lo acontecido, ya que este puede ser útil para cualquier actuación de la abogada del Centro.
- En la exploración o investigación, se deben tomar en cuenta los derechos conculcados, los niveles de vulnerabilidad de la víctima y de la familia; se deben considerar las esferas de autonomía de la víctima, a fin de identificar recursos y priorizar la intervención social según el caso.
- Siempre es necesario devolver el diagnóstico a la víctima, tomando en cuenta que no solo se trata de entregar la información recabada sino de posibilitar el inicio de su proceso de empoderamiento al apropiarse de su experiencia vital y ver las posibilidades de restitución de sus derechos.

6. Registro de la información

La trabajadora social tiene que registrar toda la información acerca de la atención que realiza, la cual debe consignarse en los instrumentos técnicos de su área:

- Ficha de datos iniciales o de acogida
- Ficha de seguimiento
- Consentimiento informado (para intervención social y familiar)
- Informe de diagnóstico y/o de especialidad
- Plan para contribuir a la restitución de derechos

La información contenida en cada una de las fichas debe estar firmada por la profesional.

Todos estos instrumentos del Área de Trabajo Social, debidamente llenados, reposarán en el Archivo Único, al igual que el consentimiento informado suscrito por la víctima o su representante legal, para que pueda realizar las actividades requeridas según el caso (visitas domiciliarias, visitas al entorno social de ella y de sus hijos/as, gestión y trámites para restituir sus derechos, etc.)

7. Ruta de la atención de trabajo social

En el siguiente gráfico se ilustran los pasos que sigue la ruta del Área de Trabajo Social. Más adelante se detalla cada uno de los momentos de la ruta.

Gráfico 10: Ruta de atención del Área de Trabajo Social



PASO 1: Entrevista de acogida

Este paso no solo es el primero de esta área sino que es el primero de toda la ruta de atención. Como se ha señalado anteriormente, esta tarea será realizada por la trabajadora social y, en caso de que se encuentre ausente, lo hará otra profesional del Centro.

El recibimiento a la víctima o a la persona que solicita atención es clave para crear un ambiente de confianza, conocer su problema o necesidad, darle información u orientación inicial y recoger la información requerida en la ficha de primera acogida.

En tanto responsable principal de la entrevista de acogida, es indispensable que la trabajadora social se guíe por las indicaciones contenidas en la sección de “Actuaciones Comunes” para el equipo del Centro.

Si la demanda de intervención en esta área proviene de la persona que realizó la entrevista de acogida o de otra área del Centro, la trabajadora social deberá revisar los registros existentes en el Archivo Único. Cuando se requiera ampliar algún tipo de información que no consta o no está clara en los registros, debe acudir a la profesional que ha remitido el caso.

Igualmente, cuando la víctima sea derivada desde una institución externa, debe revisar la documentación respectiva y, si hace falta, debe solicitar cualquier información adicional a quien la derivó.

En ambos casos, la trabajadora social debe planificar la estrategia de intervención que se vaya a realizar con la víctima o con un familiar, si se trata de un niño, una niña o un/a adolescente.

PASO 2: Primera entrevista

Cuando la trabajadora social no ha realizado la entrevista de acogida y su intervención ha sido solicitada por otra área del Centro o por una autoridad judicial, es necesario que ella realice una primera entrevista con la víctima. Cuando se trata de una niña, un niño o un/a adolescente, esta entrevista debe hacerla con una persona adulta de su familia.

La finalidad de esta primera entrevista es informarle sobre las razones por las cuales se plantea una intervención social, la importancia que esta tiene y cómo se la realizaría.

Procedimiento

- A partir de la información que consta en la Ficha de datos iniciales o en la documentación de quien la refiere, se debe establecer contacto por teléfono o de manera personal para acordar una entrevista. Explicar a la víctima o a la persona que representa a un niño, una niña o un/a adolescente, la razón de su llamada y por qué es necesario tener esta entrevista.
- Se debe anotar el lugar, la fecha y hora acordada para la entrevista. Este encuentro puede realizarse en las instalaciones del Centro de Atención, en el domicilio o en otro lugar que solicite la persona entrevistada. Si se acuerda hacerla fuera del Centro, es importante que la profesional indague y establezca los riesgos que presentan el barrio, la comunidad y/o la vecindad para su intervención, de manera que pueda tomar medidas de seguridad.
- Al realizar la entrevista, la trabajadora social debe recordar que la comunicación debe darse de forma amigable y respetuosa, y utilizando un lenguaje sencillo y claro.
- Debe iniciar el encuentro indagando sobre lo que la persona entrevistada sabe acerca de una intervención de trabajo social. A continuación tiene que explicarle el alcance y la importancia que tiene la intervención social.
- Debe hacerle saber lo que la profesional conoce –en términos generales– acerca de su situación y la estrategia de intervención que la profesional ha diseñado. Hay que explicarle claramente el proceso propuesto y las distintas acciones previstas. Debe aclararle cualquier inquietud de la persona entrevistada y consultarle en qué aspectos de la estrategia está de acuerdo, como también en los que no concuerda o en los que considera no hay las condiciones para hacerlo.
- Una vez que estén especificados los acuerdos, la profesional debe llenar la Ficha de consentimiento informado, y explicarle el por qué y el para qué es necesario que la víctima o familiar firme este documento.

Para tomar en cuenta:

- En los acercamientos con las víctimas, procure transmitir seguridad y confianza, sobre todo en aquellas que tienen desconocimiento de la intervención (Por ejemplo, cuando se trata de una disposición judicial que no ha sido comunicada)
- Existen casos en que las mujeres han sido acusadas de violentar a sus hijos e hijas o de generar algún tipo de conflicto en la familia, por lo que la trabajadora social deberá dejar claro que lo que le interesa es conocer cuál es su punto de vista, cuál es el problema para ella y qué otras dificultades identifica. En este primer acercamiento, también dejar claro que no se trata de inculparla sino de ayudarla a que identifique las complicaciones a las cuales puede estar expuesta y las posibilidades de superar la situación.
- Si se han identificado situaciones de alto riesgo para algún niño, niña o adolescente, propóngale que se acerque al Centro para darle apoyo integral, Si es necesario, ofrézcale acompañarle hasta el Centro de Atención.

PASO 3: Planificación de la estrategia de la intervención

Sobre la base de la información recogida en la entrevista de primera acogida, la necesidad manifestada por el área o la profesional que la refiere, o por la institución que la deriva, proceda a realizar la planificación de la intervención del Área de Trabajo Social.

En la Ficha de atención inicial de esta área, en la primera sección, llamada Planificación de la entrevista inicial, hay que registrar los nombres de la persona usuaria, como también si esta fue referida al interior del Centro y desde que área o si fue referida de otra institución, indicando el nombre de la misma.

En esta planificación se debe reseñar los siguientes aspectos:

- **Cuál es la situación o problema** expresados por la víctima o por la persona que solicita la atención
- **Interrogantes, dudas e inquietudes** generadas a partir de la revisión de los documentos contenidos en el Archivo Único.
- **Hipótesis** que justifica la intervención. Es el primer supuesto sobre aquellos elementos que podrían estar generando o impulsando la situación de violencia. Esta se comprobará o no a lo largo de la intervención de trabajo social.
- **Estrategia de intervención.** De acuerdo con la información revisada y la hipótesis de la trabajadora social, debe definir la estrategia que utilizará: visita domiciliaria, entrevista telefónica, entrevistas a personas relacionadas o testigos de la violencia, entre otras.
- **Técnicas que utilizará.** Se refiere a los instrumentos, métodos y herramientas de la disciplina de trabajo social que se emplearán: sociograma, genograma, eco-mapa, modelo ecológico de detección de la violencia intrafamiliar, etc.

Para tomar en cuenta:

- Cuando la trabajadora social no ha realizado la entrevista de acogida y su intervención ha sido solicitada por otra área del Centro o por una autoridad judicial, es necesario que ella realice una primera entrevista con la víctima. Cuando se trata de una niña, un niño o un/a adolescente, esta entrevista debe hacerla con una persona adulta de su familia.
- La finalidad de esta primera entrevista es informarle sobre las razones por las cuales se plantea una intervención social, la importancia que esta tiene y cómo se realizaría la intervención.

PASO 4: Intervención / Investigación del entorno social y familiar

El trabajo social como disciplina debe utilizar la metodología de investigación de las ciencias sociales aplicada a su práctica, con el objeto de conocer la realidad de la víctima y de recabar información clave sobre su situación y sobre los derechos que le han sido conculcados a ella y a su familia, tanto los que han sido vulnerados de forma intencional, como los que han resultado por efecto de la violencia.

Esta exploración debe realizar un análisis fidedigno, completo y que refleje aspectos puntuales de la realidad de quienes se encuentran comprometidos en una problemática de violación de derechos humanos, con el fin de elaborar un primer diagnóstico familiar y contextual que posibilite:

- generar un aporte constructivo para la atención integral;
- orientar las intervenciones posteriores del Área de Trabajo Social;
- establecer la posibilidad de recuperación y fortalecimiento de las redes familiares y/o sociales de apoyo a la víctima;
- producir informes técnicos eficientes que sirvan para la toma de decisiones de los tribunales;
- sustentar su actuación en caso de que fuese llamada como testigo o especialista al juicio, y
- diseñar un plan de restitución de derechos.

Por medio de la investigación se trata de obtener un diagnóstico que facilite la comprensión de la lógica de las actitudes de las distintas personas involucradas en los contextos donde ella se desenvuelve. En el caso de la violencia intrafamiliar, este diagnóstico permitirá conocer la dinámica en el ejercicio de los derechos de los miembros de la familia y ayudará en la resolución de conflictos.

Este diagnóstico debe:

- observar el ejercicio de los derechos humanos individuales de cada integrante de la familia;
- precisar el nivel de daño y de riesgo al que está expuesta la mujer y los testigos de la violencia;
- identificar las capacidades sociales que posee ella y su familia para hacer frente a la situación que les afecta;
- ubicar las redes sociales y la posibilidad de interacción entre ellas, y
- establecer vínculos de ayuda y protección.

Procedimiento para entrevista colectiva

Para tener una efectiva visión y evaluación del entorno social y familiar de la víctima, mediante una intervención o visita al domicilio de la víctima, es necesario seguir las indicaciones que se proponen a continuación.

Con la víctima o su representante legal, la trabajadora social evaluará la conveniencia o no de realizar la visita, tomando en cuenta posibles riesgos tanto para las personas violentadas

Si en la estrategia de intervención se ha contemplado y acordado la realización de una o varias visitas domiciliarias para la investigación del entorno familiar de la víctima, la trabajadora social deberá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones.

- Al llegar a la vivienda, luego de saludar la profesional deberá ser recibida por las personas de la unidad familiar que se encuentren presentes.
- La trabajadora social debe presentarse de manera cordial, indicar el nombre del Centro de Atención Integral y el tipo de apoyo que ofrece Preguntar cuántos integrantes de la familia están en el hogar, solicitándoles que participen en la entrevista.
- Debe exponer el motivo de su visita, indicando que cuenta con el consentimiento de la víctima o de un familiar que tiene autoridad legal o moral para hacerlo.
- Debe preguntar el nombre a los presentes, quiénes de ellos viven en ese hogar y cuál es la relación de parentesco que tienen.
- Debe explicar cómo se va a llevar a cabo esta reunión (conversación inicial con el grupo familiar, observación de la vivienda, entrevista individual con la víctima y con familiares que identifique como informantes clave) e informar que, si es necesario, ella realizará nuevas visitas.
- Debe indicar que ella va a tomar notas y preguntar si aceptan que se grabe la conversación. Debe decirles que en cualquier momento pueden preguntar o plantear alguna inquietud y que ella les responderá con transparencia.
- En este primer contacto con la familia de la víctima, la trabajadora social debe averiguar sobre los roles, las tareas o responsabilidades de cada uno, las relaciones entre sus integrantes, cómo y quién toma decisiones, quiénes aportan a la economía del hogar, qué libertades tienen los hijos e hijas, quién da las normas y su actuación cuando no se cumplen, sobre redes de apoyo familiares y sociales y sobre otros aspectos que ella considere conveniente.
- Debe observar las reacciones de resistencia o de colaboración para tenerlas en cuenta al continuar la visita domiciliar y en acciones posteriores. Dependiendo de ello y de las circunstancias, debe decidir si es factible preguntar sobre la situación de violencia, o si lo hará posteriormente mediante entrevistas individuales.
- Debe indagar sobre alguna otra necesidad o expectativa no manifestada por la usuaria en los otros espacios.
- Debe procurar acuerdos con la familia y coordinar formas de comunicación entre el Centro, la víctima y sus familiares.

Para tomar en cuenta:

- En los casos de violencia sexual contra una mujer, un niño, una niña o adolescente, sea al interior o no de la familia, no realice preguntas sobre la agresión sexual durante la entrevista colectiva.
- Nunca haga preguntas ni comentarios que puedan incomodar o producir vergüenza a alguna de las personas presentes.

Procedimiento para la entrevista individual

- Realizar entrevistas individuales si en la estrategia de intervención se ha contemplado y acordado realizarlas con la víctima o con otros informantes clave, para elaborar el diagnóstico socio económico. Para ello, la trabajadora social debe guiarse por las recomendaciones que se exponen a continuación.
- Contactar a la víctima y a la persona que necesita entrevistar. Preguntarle si acepta hacerlo. Acordar el día, la hora y el lugar en que se realizará la entrevista. Dependiendo las circunstancias, puede en algunos casos hacerlas luego de la entrevista colectiva. que la entrevista se realice en un espacio privado, sin la presencia de ninguna otra persona.
- Si la persona entrevistada no estuvo cuando se hizo la visita domiciliaria, la profesional debe presentarse de forma cordial, indicando el nombre del Centro, el tipo de trabajo que realiza y el apoyo que ofrecen a las víctimas de violencia.
- Debe exponer el motivo por el cual ha solicitado la entrevista, pedir que responda con la verdad y señalar los temas sobre los cuales van a conversar.
- Indicar que va a tomar notas y preguntarles si aceptan que se grabe la conversación. Decirles que en cualquier momento pueden preguntar o plantear alguna inquietud y que ella les responderá con transparencia.
- Tratar de que la entrevista no se convierta en un interrogatorio, sino que sea una conversación fluida a partir de preguntas generales.
- Si la entrevistada es la víctima, pedirle que le relate su vida, antecedentes de violencia en la familia, cómo es su relación con sus familiares, las actividades que realiza, su situación económica, de salud, o sobre cualquier otro tema que se considere relevante para el diagnóstico de trabajo social.

PASO 5: Informe de diagnóstico

Este informe debe estar fundamentado en datos objetivos y validados que muestren la realidad que vive la víctima en su entorno familiar y social. No se trata de recopilar literalmente lo que le narran, sino de analizar la comunicación verbal, la no verbal, lo observado, las acciones realizadas, que el informe se constituya en una base sólida para fundamentar sus conclusiones y/o recomendaciones.

Si en el proceso de investigación social se han incorporado los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad, la historia de vida permitirá conocer a profundidad y desde varias miradas la realidad de la víctima antes y después de la violencia sufrida.

Con todos los elementos recogidos durante la investigación, la trabajadora social procederá a elaborar un informe de diagnóstico, el mismo que debe analizar básicamente:

- La situación de vulnerabilidad y derechos humanos de la víctima y miembros de la familia; la calidad del relacionamiento familiar; las redes familiares y comunitarias de apoyo.
- Los riesgos y consecuencias negativas para ella y su familia, los efectos de la violencia que dificultan o impiden un funcionamiento familiar adecuado.
- el daño (físico, social y emocional) que interrumpe y/o impide la realización de su proyecto de vida.

El informe de diagnóstico debe ser presentado y discutido con la profesional del servicio que hizo la derivación y si ese no fuera el caso, debe ser socializado con el equipo técnico para el diseño del Plan de reparación. En todo caso, este documento debe constar en el Archivo Único de la persona usuaria.

Procedimiento

Luego de revisar y analizar la información recibida durante la investigación, como también la contenida en el Archivo Único, proceder a elaborar el informe de diagnóstico, orientándose por las indicaciones. Seguir el formato de informe que consta al final de este protocolo.

1) Contexto socioeconómico

En este acápite hay que incluir los datos que, junto con los anotados en la Ficha de datos iniciales, pueden proporcionar un panorama general de la situación socioeconómica de la persona, en al menos los aspectos siguientes:

Ocupación: El interés está no solo en el tipo de trabajo y las condiciones en que lo realiza, sino también en los horarios, la antigüedad en el mismo trabajo, la frecuencia de cambios de trabajo, si tiene beneficios sociales, la sensación de conformidad o disconformidad laboral, las aspiraciones a futuro. Una escucha atenta permitirá no solo recabar información sino además conocer posibles causas u obstáculos que la persona enfrenta. Por ejemplo, la frecuencia de cambios en el trabajo puede deberse a varios motivos: dificultades de la persona de cumplir el compromiso laboral, falta de documentos (en el caso de inmigrantes), dificultades para organizar el cuidado de los niños durante el horario de trabajo, u otros. Esta información debe situarse antes y después de los hechos de violencia

Situación económica: Se trata de tener una idea general de los ingresos de la persona y/o familia y si son suficientes para cubrir las necesidades básicas. Si es así o si existen deudas pendientes, las dificultades de pago y sobre todo la tensión que la situación económica ha generado antes y después de los hechos de violencia.

Vivienda: Realice una descripción de la misma, teniendo en cuenta el motivo de la investigación, evaluando si cubre o no las necesidades de la familia. Por ejemplo, si se trata de delitos sexuales al interno de la familia, puede ser necesario identificar los espacios con que cuenta para dormitorios y baños, así como las áreas comunes. Si se trata de hechos de violencia, podrá ser más sucinta la descripción, detallando más bien el estado general de la vivienda, ubicación, acceso, cercanía a servicios de salud y educación, de puestos policiales, etc.

El informe socioeconómico en ningún caso debe ser únicamente descriptivo, se debe analizar las situaciones de vulnerabilidad, entre ellas las condiciones de habitabilidad que pudieron incidir, favorecer o propiciar los hechos de violencia cualesquiera que estos sean.

2) Contexto relacional

Historia de vida de la víctima: La información básica que se requiere para reconstruir la historia de vida de una víctima de violencia intrafamiliar y/o sexual, es la siguiente:

Familia de origen: Información focalizada en: la composición de la familia (madre, padre, hermanos, u otros); el tipo de relaciones mantenidas entre los distintos miembros y con la víctima; si hubo problemas graves y si ha sufrido pérdidas significativas. Analice tanto las relaciones mantenidas en el pasado como en el presente y cuál es su relación actual con sus familiares. En el caso de que se utilice el genograma como herramienta se debe recoger información de tres generaciones; se puede aplicar según el requerimiento el GENOPRO-VIF.

Núcleo familiar propio: Información sobre uniones o matrimonios anteriores y actuales. El detalle de la información correspondiente a uniones anteriores dependerá del motivo de la investigación. Con respecto a la unión actual, además de la composición familiar, analizar dónde se conocieron, cuánto hace que conviven, tipo de relación en la convivencia, cómo es la interacción en la pareja, cómo es la interacción y cómo se maneja la disciplina con los niños, niñas y adolescentes. Con respecto a situaciones conflictivas al interior de la familia, señalar entre quiénes existen, qué tipo de conflictos, con qué frecuencia e intensidad ocurren; como también las formas de resolución de los mismos. Dependiendo del caso, es importante analizar la calidad de la relación con su anterior pareja, especialmente si hay hijos/as comunes.

Inserción sociocultural: En aquellos casos que la víctima pertenece a un pueblo o nacionalidad, sea del área rural o provenga de otra ciudad o país, se debe describir y analizar cómo fue o está siendo para ella su proceso de inserción en su nuevo lugar de residencia (motivos por los que salió de su lugar de origen, las principales dificultades que debió afrontar o aún enfrenta: lengua, discriminación, falta de redes de apoyo) y cuáles las ha superado y cómo lo ha logrado.

Red de apoyo: Se trata de exponer con qué tipo de ayuda o apoyo cuenta la víctima, en relación con el tema de la investigación: familiares, grupos de pertenencia, organización comunitaria y/o religiosa, en su entorno laboral o educativo.

3) Situaciones de vulnerabilidad

Es importante señalar que las vulnerabilidades de una persona o una familia no son lo mismo que sus necesidades “prácticas” (encontrar vivienda, escuela, acceso a servicios, empleo, etc.). Las vulnerabilidades se refieren a una situación más estructural que coloca a las víctimas en desventaja, riesgo y fragilidad.

Se recomienda utilizar el modelo ecológico para analizar las vulnerabilidades a partir de la historia de vida de la víctima en distintos ámbitos (individual, familiar, comunidad, sociedad), porque permite articular tres ejes. Es de suma importancia examinar:

- a) el riesgo de sufrir nuevas o más graves agresiones, tomando en cuenta las situaciones y los factores de vulnerabilidad personal, familiar y social;
- b) la duración e intensidad en el tiempo de la fragilidad identificada (por ejemplo la orfandad, que dura toda la vida, o una enfermedad reciente);
- c) el historial de violencia: la duración e intensidad de las agresiones que ha sufrido la víctima durante su vida, y
- d) la capacidad o la manera cómo la víctima afrontó la crisis, lo que permite identificar los recursos personales y sus potencialidades para actuar y romper con el círculo de la violencia.

4) Derechos conculcados

Teniendo como base la historia de vida de la víctima, las vulnerabilidades detectadas y la situación socioeconómica de ella y su familia, se pueden determinar los derechos que le han sido conculcados por la violencia sufrida, a luz de la legislación nacional e internacional de derechos humanos.

5) Conclusiones y recomendaciones

Recogiendo todos los elementos reseñados en el informe, la trabajadora social debe resaltar los principales hallazgos sobre el entorno familiar y social, resaltando las relaciones de poder y las desigualdades que afectan a la víctima. En sus conclusiones sintetizará el daño causado por la violencia sufrida.

Si el informe es para uso del equipo técnico del Centro, es necesario que incluya recomendaciones específicas para la atención en las otras áreas del mismo. Por ejemplo: dar patrocinio legal si hay disposición para hacer la denuncia o para cualquier otra acción judicial; dar protección inmediata si la víctima está expuesta a un alto riesgo; advertir la necesidad de terapia psicológica para ella y/o sus hijos e hijas; acercarse a personas que pueden ayudar para la obtención de pruebas o testificar en el proceso judicial.

Para tomar en cuenta:

- Si el informe se realiza por solicitud de una autoridad judicial, no incluya información confidencial si ella no aporta para la causa o que puede dar lugar a un sesgo perjudicial para la víctima. En estos informes absténgase de formular recomendaciones que no tengan que ver con la protección de la víctima y sus familiares.
- Si durante la investigación, usted ha recibido confidencias por parte de la víctima que no aportan al informe, o que ella no quiere que consten en él, dicha información no deberá ser incluida en el diagnóstico.

PASO 6: Coordinación del Plan de restitución de derechos

Con base en el informe de diagnóstico, tomando en cuenta los derechos conculcados y el daño causado por la violencia en las víctimas, se tiene que buscar mecanismos para su reparación, tal como señala el artículo 78: "Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial, se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación. Se adoptarán mecanismos para la reparación integral que incluiría, sin dilataciones, el conocimiento de la verdad de los hechos y la restitución, indemnización, rehabilitación, garantía de la no repetición y satisfacción del derecho violado.

El Código Orgánico Integral Penal ecuatoriano en sus artículos 77 y 78 señala el mecanismo para hacer la reparación del daño que utilizarán los Centros de forma prioritaria será la restitución de los derechos conculcados.

De acuerdo con los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, la restitución consiste en que:

[...] en la medida de lo posible debería devolver a la víctima a la situación anterior a la violación [de derechos], comprende entre otros, el restablecimiento de la libertad, los derechos, la situación social, la vida familiar y la ciudadanía de la víctima; el retorno a su lugar de residencia, la reintegración en su empleo y la devolución de sus propiedades (Naciones Unidas, 2005).

Procedimiento

La trabajadora social debe socializar el informe de diagnóstico tanto con las víctimas como con las integrantes del equipo interdisciplinario del Centro, resaltando los derechos conculcados, las vulnerabilidades identificadas y el daño causado por la violencia.

A partir de la información analizada debe coordinar, con las víctimas y con el equipo profesional del Centro, el diseño del Plan de restitución de derechos que les permita ejercer su derecho a una vida libre de violencia y mejorar su calidad de vida y las de su familia.

Al construir el plan para apoyar en la restitución es importante, también, tener presentes: el tipo y la gravedad de la violencia; las fortalezas y debilidades individuales, del contexto familiar y comunitario; lo que puede hacer el Centro y lo que se requiere de otras instituciones o servicios.

En tanto se trata de una atención interdisciplinaria, el equipo trabajará de forma conjunta para apoyar este proceso, lo que incluye la asesoría y/o patrocinio legal y su aplicación, para que la víctimas pueda acceder a una tutela efectiva de sus derechos a fin de interponer las acciones legales correspondientes en caso de ser procedente; la terapia psicológica para empoderar a la víctima y el trabajo social para apoyar en crear condiciones para la sobrevivencia de las víctimas directas y colaterales de la violencia.

Para la elaboración del Plan de Restitución de Derechos es útil seguir el instrumento que se presenta a continuación.

PLAN DE RESTITUCIÓN DE DERECHOS					
Derechos conculcados	Acciones de restitución		Instituciones y servicios	Personas de contacto	Responsable del Centro
	Inmediatas	Mediano plazo			
Derecho a la educación: <ul style="list-style-type: none"> Hijos fuera de la escuela Mujer con baja escolaridad 	Conseguir cupos para hijos, uniformes, materiales escolares, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación laboral de la mujer Reinserción al sistema educativo 	<ul style="list-style-type: none"> Distrito educativo del lugar SECAP Instituto de economía popular y solidaria 		

Para la consecución de las acciones de protección y de restitución planificadas, la trabajadora social debe activar tanto las redes de apoyo sociales e institucionales, como las personales.

Durante la ejecución del Plan, desde las distintas áreas del Centro de Atención Integral se debe fortalecer a la víctima como sujeto de derechos y apoyarla para que organice su vida de acuerdo con las decisiones que haya tomado, contribuyendo así a su proceso de autonomía personal.

PERFIL DE LA PROFESIONAL

- Título de tercer nivel en Trabajo Social.
- Experiencia laboral de dos o más años en el área social.
- Conocimientos básicos de derechos humanos, género y sobre violencia intrafamiliar y/o sexual contra mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Habilidad y disponibilidad para el trabajo de campo (visitas domiciliarias y otras actividades).
- Conocimientos de técnicas de investigación social.
- Capacidad de comunicación y relacionamiento con diferentes personas.
- Capacidad para trabajar en equipo y participar en redes interinstitucionales o intersectoriales.
- Sensibilidad y compromiso con la defensa de los derechos de las mujeres.
- Probidad pública y notoria.

INSTRUMENTOS TÉCNICOS - ÁREA DE TRABAJO SOCIAL
FORMATO PARA INFORME DE DIAGNÓSTICO SOCIAL

FICHA DE REGISTRO DE ACTUACIONES - ÁREA LEGAL	
Código N°	Fecha: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> _____ _____ _____ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%; font-size: small;"> Mes Día Año </div>
Solicitado por: _____	

1. Datos de la persona investigada
Nombres: _____
Apellidos: _____
Lugar de residencia: _____
Provincia: _____

2. Metodología utilizada
_____ Visita domiciliaria
_____ Entrevista colectiva a la familia
_____ Entrevista individual con la víctima o con un familiar adulto de un NNA
_____ Entrevista con otras personas
_____ Otras ¿Cuál/es? _____

3. Personas entrevistadas		
Nombres y apellidos	Relación con la víctima o el hecho violento o sus consecuencias	Lugar de la entrevista

4. Información sobre la unidad familiar					
Nombre	Parentesco	Edad	Estado civil o tipo de relación de pareja	Ocupación	Observaciones

5. Contexto socioeconómico

6. Historia de vida

7. Situaciones de vulnerabilidad

8. Derechos humanos vulnerados

9. Conclusiones

10. Recomendaciones

Anexos

- Grabaciones de entrevistas
- Fotografías
- Documentos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: _____

Yo, _____,

(Nombres y apellidos)

por cuanto he sido informada sobre las razones para realizar la investigación del ámbito familiar y social de mi persona, como también de las acciones que se realizarán con ese fin, doy mi consentimiento para que la Lic. _____, trabajadora social del Centro de Atención Integral _____ de la ciudad de _____, realice la mencionada investigación.

Firma

Número de Cédula de ciudadanía o Pasaporte: _____

PLAN DE RESTITUCIÓN DE DERECHOS

ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

Derechos conculcados	Acciones de restitución		Instituciones y servicios	Personas de contacto	Responsable del Centro
	Inmediatas	A mediano plazo			

Protocolo del Área Legal

1. Introducción

En los Centros de Atención, el servicio que se presta desde el Área Legal, más allá de tomar en cuenta los bienes jurídicos protegidos por la Ley, incorpora una mirada de derechos humanos y de género como condición básica de eficacia. Por eso, este protocolo parte de una perspectiva de derechos humanos y de género, pues contempla una atención centrada en las víctimas y en la reparación integral de sus derechos.

Desde los derechos humanos, se torna de vital importancia asumir el patrocinio legal de un caso de violencia física, psicológica, sexual y femicidio como un asunto de vulneración de derechos y, por lo tanto, considerar a la víctima como sujeto de derechos, independientemente de su edad.

La denuncia y la acción legal constituyen un componente del proceso de restitución de los derechos vulnerados de las mujeres víctimas de violencia, sus hijos e hijas. Para ello, los Centros aportarán para que ellas puedan acceder, de forma oportuna y eficaz, a la administración de justicia garantizando el debido proceso, persiguiendo una resolución del caso apegada a derecho, minimizando el riesgo de revictimización y protegiendo en todo momento el derecho de las mujeres a una vida digna.

Los derechos humanos constituyen el marco jurídico y social nacional no solo internacional y son el referente para la atención desde esta área. Si bien las acciones legales por sí solas no resuelven la situación de violencia y sus consecuencias, sí instituyen actos emblemáticos importantes para las víctimas como para las personas de su entorno familiar y social, pues reafirman el hecho de que la violencia no es natural, no se justifica bajo ningún concepto y no es permitida por la Ley.

Paralelamente, actuar desde una mirada de género implica reconocer los condicionantes de tipo cultural y estructural que favorecen la desigualdad entre hombres y mujeres en el ejercicio de sus derechos y que, casi siempre, colocan a las mujeres, a las niñas, los niños y los/as adolescentes, en una situación de desventaja frente a sus agresores. Esta mirada debe estar presente en el análisis jurídico del caso, durante el litigio y la contradicción y durante todo el desarrollo del proceso legal.

En los Centros de Atención, el trabajo en el Área Legal busca la restitución de los derechos conculcados a las víctimas mediante el acceso oportuno y eficaz a la administración de justicia y la vigilancia del debido proceso. La finalidad es proteger el derecho de las mujeres, de las niñas, los niños y los/as adolescentes que han sufrido violencia intrafamiliar y/o sexual, con el fin de que tengan una vida digna y sin violencias.

De igual manera, la atención legal facilita: que las víctimas cuenten con criterios para tomar decisiones como sujetos de su propia vida y asuman la actoría de un proceso judicial; que las víctimas expresen sus dudas y temores sobre temas jurídicos; que se aclare información errónea o incompleta sobre los procesos judiciales, y que se desmantelen falsas creencias sobre las relaciones y la vida de pareja, como en torno a la familia, en tanto estas concepciones pueden conducir a la conculcación de los derechos de las mujeres, las niñas, los niños o los/as adolescentes

2. Objetivos

Objetivo general

- Apoyar a la reparación integral de los derechos violentados de mujeres, niñas, niños y adolescentes en situaciones de violencia intrafamiliar y violencia sexual mediante la asesoría y el patrocinio legal desde un enfoque de derechos humanos, género, intercultural e intergeneracional.

Objetivos específicos

- Contribuir al conocimiento de las mujeres, las niñas, los niños y los/as adolescentes sobre sus derechos y la normativa jurídica que los protege para el ejercicio de sus derechos, el acceso a la administración de justicia y a la aplicación del derecho.
- Brindar asesoramiento y patrocinio legal, en los casos en que la víctima lo requiera, con el fin de que los hechos de violencia no queden en la impunidad.
- Prevenir otros tipos de victimización y revictimización a los que pueden estar expuestas/os las usuarias/os en el sistema de administración de justicia mediante recursos como el testimonio anticipado o cámaras de circuito cerrado y todos los demás que la ley prevea.
- Promover el empoderamiento de las mujeres para que ellas mismas contribuyan de una manera efectiva en los procesos de restitución de sus derechos.
- Promover el acceso a servicios complementarios y a un trabajo integral en la atención de los casos
- Apoyar en la ejecución de las sentencias y las disposiciones judiciales.
- Patrocinar juicios o procedimientos judiciales derivados-conexos de la situación de violencia.

3. Componentes Del Área Legal

Como parte de la atención integral, el Área Legal debe brindar los siguientes servicios a las personas que acuden al Centro:

Información de derechos, orientación y asesoría: Consiste en dar información sobre los derechos humanos que tienen las mujeres, los niños, las niñas y los/as adolescentes, especialmente los relativos a la violencia, de acuerdo con el marco de las leyes locales, nacionales así como los convenios internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano. El o la abogado/a explicará y orientará a la víctima sobre:

- sus derechos y obligaciones;
- las opciones que tiene para acceder a la justicia de acuerdo al caso;
- los derechos de sus hijos e hijas;
- las características de un proceso judicial;
- la función de los jueces, fiscales, peritos u otros intervinientes del proceso legal en las distintas etapas procesales;
- el desarrollo cronológico del proceso y la marcha de las actuaciones;
- los tiempos y la duración de cada etapa procesal;
- las razones que motivaron la respectiva resolución de la causa, y
- cualquier otra información que tenga relación con el proceso legal en curso.

Representación legal - patrocinio: Consiste en obtener la autorización de la víctima para que el/la abogado/a la represente legalmente y realice gestiones a nombre de ella (solicitar medidas de protección, apoyo para rescate de pertenencias, presentación de demandas, entre otras). El patrocinio se extiende durante todo el proceso legal que la víctima decida emprender para la restitución de sus derechos y la reparación del daño. Además, debe verificar que los juicios se lleven de acuerdo al debido proceso.

Acompañamiento: Se trata de acompañar a la víctima a lo largo de toda la actuación judicial (gestiones judiciales, extrajudiciales, citatorios u otras acciones o situaciones relacionadas con el proceso legal) y durante la promulgación de la sentencia. Incluye el acompañamiento a los espacios de procuración y administración de justicia, en cualquiera de las materias pertinentes (familiar, penal, civil).

El acompañamiento desde el Área Legal implica también el fortalecimiento de la víctima para que pueda afrontar las características de un proceso penal o civil: preparación de testigos, rendimiento de versiones, búsqueda de pruebas, etc. Se extiende hasta que se ejecuten a cabalidad las medidas de reparación integral, pero siempre y cuando exista la decisión de la víctima de continuar con el proceso legal.

4. Principales funciones del abogado o la abogada

- Orientar y asesorar a las víctimas sobre sus inquietudes y en torno a las opciones que tiene en el ámbito judicial.
- Patrocinar los casos de las mujeres, las niñas, los niños o los/as adolescentes que tomen la decisión de iniciar procesos legales.
- Coordinar con los servicios de trabajo social y psicología para realizar una intervención integral y para apelar a la reparación del daño que la violencia ha producido en las víctimas.
- Participar en procesos de capacitación para mejorar su actuación en la defensa de derechos de las víctimas de violencia.
- Acompañar a las víctimas en los trámites judiciales y extrajudiciales y, de requerirlo, en sus comunidades o lugares de vivienda.
- Utilizar la metodología, las rutas, los protocolos de atención y los instrumentos técnicos establecidos por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.
- Registrar todas las actuaciones y realizar los informes respectivos, tanto cualitativos como cuantitativos.
- Efectuar la atención en crisis a la víctima en cualquier momento en que no se pueda contar con el apoyo del equipo profesional del Área Psicológica.
- Participar en las actividades de sensibilización y prevención que organice el Centro de Atención o que sean organizados por otras instituciones u organizaciones públicas o privadas a las que sean invitadas.
- Capacitar permanentemente a todas las profesionales del equipo sobre el marco jurídico normativo sobre violencia intrafamiliar y sexual, y sobre los procesos judiciales.

5. Atención con calidad y calidez

El trato que el/la abogado/a da a la víctima desde la primera entrevista juega un papel esencial en el desarrollo de la empatía y confianza, lo que va a impactar directamente en su participación en las demás etapas de la intervención. Para ofrecer una atención de calidad y acorde con la situación de las víctimas de violencia, es esencial tomar en cuenta las sugerencias y actuaciones que se detalla a continuación:

- Ofrecer un ambiente privado que posibilite la confianza para que la víctima pueda relatar los hechos. En aquellos casos en que la víctima esté en una situación de crisis grave o de riesgo inminente, debe procurar recibir el testimonio en compañía de la psicóloga y/o la trabajadora social.
- Evitar recibir a la víctima detrás de un escritorio. Mantener una actitud de escucha interesada y empática, facilitando en todo momento que las víctimas hagan las preguntas que crean pertinentes y responderlas de forma directa y transparente.
- Mientras se escucha a la víctima no es aconsejable usar la computadora, sino anotar manualmente la información más importante. La Ficha de atención legal inicial se llenará luego de la entrevista. Igualmente, luego de la sesión se completará información pertinente en la Ficha de datos iniciales o de acogida.
- Cuando se trata de niños, niñas o adolescentes es importante tomar en cuenta su edad y tratarles de forma respetuosa, digna y usando un lenguaje que les permita comprender su situación legal. Además, es importante tomar en cuenta el interés superior del niño, establecido en la ley ecuatoriana.
- Procure usar un lenguaje claro y sencillo -evitando utilizar un lenguaje complicado, con tecnicismos y formalismos- de manera que las víctimas comprendan con facilidad sus explicaciones.
- Tener una actitud de respeto a las decisiones de las víctimas.
- Cuando se trata de niños, niñas o adolescentes, no se permitirá que escuchen el relato de los hechos por parte de la persona que solicita información o atención legal (docentes, madres, padres, otros familiares o personas allegadas a la víctima), con la finalidad de no contaminar el relato de la víctima.
- Cuando la víctima, testigo, familiar o el caso lo requiera, se manejará la información relacionada con teléfonos y dirección de manera confidencial, con el fin de contribuir a su seguridad.

Para tomar en cuenta:

- Tanto la trabajadora social como la psicóloga se consideran sujetos auxiliares del proceso judicial. Los informes y testimonios de ambas deben aportar para la defensa de las víctimas. El abogado o la abogada solicitará, cuando considere necesario, la elaboración de informes psicológicos y sociales.

6. Registro de la información

El/la abogado/a del Área Legal debe registrar toda la información del caso que atienda en los instrumentos técnicos:

- Ficha legal
- Ficha de registro de actuaciones
- Consentimiento informado en los casos requeridos

La información consignada en cada una de las fichas debe estar firmada por el/la abogado/a.

Estos instrumentos del Área Legal, como también la copia de la boleta de auxilio y de la providencia referente a medidas de protección, deben reposar en el Archivo Único, al igual que el consentimiento informado para:

- a) la intervención legal en el caso de niñas, niños y adolescentes suscrito por su representante legal o tutor, y
- b) la intervención de un intérprete cuando la víctima hable un idioma diferente al oficial o no maneje adecuadamente el español.

Los expedientes de casos, con todos los respaldos correspondientes, también hay que guardarlos en el Archivo Único, con las debidas seguridades.

7. Ruta de la atención legal

El servicio legal se activa en el momento que llega la víctima, bien sea por iniciativa propia, por referencia luego de la entrevista de acogida o de cualquier otro de los servicios del Centro de Atención Integral o por derivación desde una instancia de Justicia o de una institución externa.

A continuación se ilustra y describe la ruta para la atención legal a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual, explicando cada uno de los pasos que contiene.

Gráfico 11: Ruta de atención del Área Legal



PASO 1: Revisar y valorar la información recibida

Cuando se trata de una persona referida desde otra área del Centro derivada desde otra institución, el/la abogado/a tiene que consultar el Archivo Único. Se recomienda seguir el siguiente procedimiento:

Leer y revisar la Ficha de primera acogida, la Ficha de valoración de riesgo, y cualquier otro documento o informe emitido por las Áreas de Trabajo Social y/o Psicológica. Esta revisión le permitirá identificar:

- los puntos relevantes para una posible actuación legal;
- la información complementaria que se requiere en caso de una actuación legal, y
- cuáles podrían ser los elementos del contexto, tanto social como del sistema de justicia, que pueden incidir de manera positiva o negativa en el proceso.

A partir de esta información, el/la abogado/a procederá a llenar la Ficha de atención inicial del Área Legal, con los siguientes datos:

- Situación legal por la que consulta y/o situación identificada por la profesional del área que la refiere, o por la institución externa que la deriva;
- Inquietudes y/o puntos relevantes a considerar, que se relacionen con la información que se desea ampliar o aclarar a partir de la derivación realizada.

PASO 2: Revisar y valorar la información recibida

Esta entrevista se hará con la víctima o con quien acude por un caso de violencia sexual a niños, niñas o adolescentes. Los fines son conocer mejor cuál es la necesidad o demanda que tiene el o la usuaria y comprender la situación de violencia directamente de parte de la víctima, o de quien solicita asesoría legal, si la víctima es un niño o una niña. Este primer encuentro constituye un momento clave para recabar la mayor cantidad de información posible y elementos de prueba, para de esta manera reducir la revictimización en etapas siguientes.

Con base en la información obtenida y luego de haber valorado el nivel y la gravedad del riesgo implícito en la situación de violencia, el/la abogado/a procederá a orientar sobre los derechos de la víctima e indicará cuál es la infracción o delito que se ha cometido contra ella. Además, se le hará conocer y se le informará sobre los procedimientos legales para la reparación de los derechos conculcados.

Recuerde:

- Una forma de revictimización es hacerle repetir a la víctima su testimonio. Pregunte únicamente lo necesario para complementar la información consignada en el Archivo Único. Si hay nueva información o aportes para la Ficha de datos iniciales o acogida, estos deben ser anotados.

Procedimiento

- Recibir a la víctima con un cordial saludo, invitarla a tomar asiento, presentarse dando su nombre y mencionando las funciones que desempeña. A continuación, confirmar su nombre y preguntar el nombre de las personas que le acompañan, así como el tipo de relación entre ellos.

- Si la víctima se encuentra acompañada, procurar que en el primer momento ella esté sola, aunque luego se llame a sus acompañantes, con el fin de impedir que se contamine la información. En un segundo momento se puede pedir información relevante a las personas que le acompañan, en caso de que tengan algún conocimiento sobre los hechos de violencia o sobre situaciones relacionadas.
- Para romper el hielo y facilitar la conversación, se puede realizar un breve comentario sobre algo que no esté relacionado con el problema motivo de consulta, posibilitando así que la persona se relaje y pueda hablar sobre sus vivencias. El/la profesional debe informar que él/ella entiende que hablar sobre el problema le resulta difícil a la víctima, pero que es necesario hacerlo para poder darle un mejor apoyo.
- Si la persona hace una crisis se le dará contención y se esperará a que esté tranquila para continuar. Si no ha sido posible contenerle, pedir la intervención de la psicóloga.
- Es importante que identifique si existen nuevos factores de riesgo para la víctima, los registre en la Ficha de Valoración de Riesgo. Si la situación de violencia presenta un riesgo inminente, pedir una reunión de equipo para tomar medidas de protección.
- Luego de orientarle sobre sus derechos, las opciones legales que tiene y el tipo de infracción o delito que se ha cometido contra la víctima, se le preguntará si desea hacer la denuncia y si quiere que se le dé el patrocinio legal.
- Debe informarle sobre el procedimiento penal y/o civil que se requiere seguir en su caso, su posible duración, las implicaciones que tiene para ella como actora del proceso, los derechos que puede y debe ejercer durante el proceso, y las responsabilidades que asume.
- Debe dar a conocer que el Centro ofrece atención integral y que, para poder romper con la violencia y recuperarse, es necesario que también reciba apoyo psicológico y del Área Social. Explicar los beneficios de este tipo de atención.

PASO 3: Plan de acción o estrategia legal

En el caso de que la víctima quiera denunciar y acepte el patrocinio legal del Centro, se revisa la información recabada en la entrevista de acogida y en la entrevista inicial, para evitar la revictimización.

Recuerde:

- La abogada o el abogado del Centro asumirán el patrocinio de una víctima de violencia física, psicológica, sexual, y femicidio, en cualquier etapa procesal.

Objetivo:

Ofrecer a la víctima todas las alternativas desde el Área Legal para aportar en su proceso de restitución de derechos.

- El/la profesional entregará información sobre las posibles opciones jurídicas luego de haber identificado los principales derechos vulnerados, de acuerdo a cada caso en particular.

- Desmitificará ideas sobre el acceso a la justicia, considerando que las mujeres que llegan a los Centros de Atención podrían desconocer sus derechos y/o tener ideas equivocadas sobre el sistema de justicia.
- Elaborará el plan de acción desde lo legal y se lo presentará a la víctima.

Para tomar en cuenta:

- Es importante que revise la valoración de riesgo y crisis para seleccionar las mejores alternativas.
- Se pondrá en el lugar de la víctima y preverá posibles riesgos o dificultades en caso de iniciar procesos judiciales.
- Debe dialogar con la psicóloga/o y la trabajadora social sobre la posibilidad y el fortalecimiento de la actoría de la víctima durante el proceso legal.
- La actuación de la abogada o el abogado en esta etapa incluye la revisión de leyes nacionales, tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano en materia de violencia, que puedan ser utilizados para el caso en particular; así como la investigación sobre casos anteriores que hayan dado resultados positivos para las víctimas. (Revisar anexo del Área Legal)
- El personal de esta área brindará el espacio y/o tiempo necesario para que la víctima tome la decisión de iniciar o no las respectivas demandas o denuncias.
- Durante las entrevistas con la víctima, se aclararán todas las dudas y responderá todas las preguntas. Es importante que el o la profesional sean honestos sobre las ventajas y desventajas del proceso legal, por lo que explicará claramente las dificultades, los tiempos y todas las características del proceso.

PASO 4: Proceso legal propiamente dicho (ejecución del plan de acción)

Objetivo:

Desarrollar una estrategia que permita una defensa eficaz para salvaguardar los derechos de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual; con el fin de lograr la reparación integral.

Una vez que la víctima haya aprobado el plan de acción y esté decidida a denunciar la violencia sufrida, el Área Legal iniciará el patrocinio del caso. El Área legal asumirá el patrocinio de una víctima en cualquier etapa procesal. El procedimiento que se seguirá se resume a continuación.

- La víctima, o su representante, presenta la denuncia ante la autoridad competente con el acompañamiento del/de la abogado/a y, si no es posible, de la trabajadora social.
- Una vez calificada la denuncia o despachada mediante auto o providencia de autoridad competente, se debe contactar y avisar a la víctima y pedirle que se acerque al Centro de Atención. En caso de que no se acerque o no se logre contactarle, la trabajadora social tratará de tomar contacto con ella mediante visita a su domicilio.
- Con el fin de lograr sentencias condenatorias que ratifiquen las medidas de protección, la/el abogada/o realizará todos los esfuerzos apoyándose en el trabajo en equipo, especialmente con la trabajadora social y la psicóloga, en relación con la elaboración de informes,

participación en las audiencias como expertas, preparación de la víctima y de los testigos para la comparecencia en la audiencia, entre otros.

- Para la anunciación de prueba se deben recabar todos los elementos de convicción que justifiquen tanto la materialidad de la infracción como la responsabilidad del denunciado.
- Durante el proceso penal se acudirá a instrumentos jurídicos y recursos legales de protección con el fin de evitar la revictimización. Se recomienda destacar el uso del derecho alternativo para la defensa de la víctima.
- Por lo menos una vez a la semana, la/el abogada/o se reunirá con la víctima para explicarle los avances o el estado del proceso iniciado, así como las implicaciones referentes a sus hijos e hijas –u otras personas– que podría tener el proceso judicial.
- Si se considera necesario, solicitará la intervención del equipo interdisciplinario para dar sostenimiento y mitigar el impacto emocional del proceso legal sobre las víctimas directas y colaterales de la violencia.

Para tomar en cuenta:

- No se debe exponer a la víctima a un contacto directo con el procesado, especialmente en casos de violencia sexual.
- Se debe acompañar a la víctima en todo el proceso. En cada momento se le explicará el paso siguiente, el procedimiento, la forma y alcance de su intervención, sus derechos y responsabilidades, para que esté preparada y que no se creen temores infundados. Si la víctima lo necesita, el equipo multidisciplinario debe intervenir con la finalidad de darle sostenimiento emocional y de mitigar el impacto emocional que puede generar el proceso penal sobre ella y sus hijos e hijas.
- La ejecución del plan de acción se reflejará en la Ficha de registro de actuaciones, la misma que se tiene que usar tanto para la denuncia de violencia como para cualquier otra actuación legal conexas, como pueden ser: divorcio, pensión de alimentos, régimen de visitas, etc.
- Todos los escritos e intervenciones de el/la profesional jurista en el proceso penal deben tener los enfoques señalados en la Constitución: género, derechos humanos, interculturalidad e intergeneracional.

- No se debe exponer a la víctima a un contacto directo con el procesado, especialmente en casos de violencia sexual.
- Se debe acompañar a la víctima en todo el proceso. En cada momento se le explicará el paso siguiente, el procedimiento, la forma y alcance de su intervención, sus derechos y responsabilidades, para que esté preparada y que no se creen temores infundados. Si la víctima lo necesita, el equipo multidisciplinario debe intervenir con la finalidad de darle sostenimiento emocional y de mitigar el impacto emocional que puede generar el proceso penal sobre ella y sus hijos e hijas.
- La ejecución del plan de acción se reflejará en la Ficha de registro de actuaciones, la misma que se tiene que usar tanto para la denuncia de violencia como para cualquier otra actuación legal conexas, como pueden ser: divorcio, pensión de alimentos, régimen de visitas, etc.

- Todos los escritos e intervenciones de el/la profesional jurista en el proceso penal deben tener los enfoques señalados en la Constitución: género, derechos humanos, interculturalidad e intergeneracional.

Procedimiento para elaborar la teoría del caso

En tanto la teoría del caso es el conjunto de explicaciones jurídicas (teoría jurídica) e hipótesis descriptivas y explicativas del hecho (teoría fáctica), el primer paso para elaborarla es la reconstrucción de conceptual de los hechos, para presentarlos de tal modo que la versión sobre lo ocurrido sea coherente y persuasiva.

Al hacerlo, el o la abogado/a incluirá los elementos jurídicos, fácticos y probatorios (solamente para asuntos penales):

- **Fácticos:** señalar dónde, cuándo, quién lo hizo, qué hizo, a quién se lo hizo, circunstancia (modo), resultado de la acción; móvil de la acción.
- **Jurídicos:** deberán señalarse de manera precisa todos los elementos del tipo penal (o de los tipos penales) por lo que se formula la acusación. La teoría del caso deberá incluir un análisis particular para cada uno de los delitos que se imputan.
- **Probatorios:** el hecho de violencia a la mujer se declarará probado cuando se haya demostrado su acaecimiento a través de medios idóneos, legales y correctamente incorporados en el juicio (medios de prueba), que son aplicados sobre determinados objetos o personas (fuentes y órganos de prueba), de los cuales se extraen los medios de convicción (evidencias) con capacidad demostrativa³¹.

El equipo profesional del Área Legal procurará que la defensa a la víctima sea:

- **Efectiva:** que elabore una teoría del caso que sirva para presentar una acusación sólida con el debido respaldo probatorio.
- **Lógica:** que contenga una explicación razonable de los hechos, su naturaleza delictiva y los eventuales responsables del delito, amparada en los elementos materiales probatorios y la evidencia recolectada
- **Persuasiva:** que logre el convencimiento del juez, jueza o instancia que tenga la competencia acerca de la validez y veracidad de la teoría del caso de la acusación.

PASO 5: Cierre del caso

La atención legal se da por terminada: cuando hay una sentencia en firme; por abandono del proceso por parte de la víctima; por desestimación del fiscal, o por auto resolutivo. Esta información debe consignarse en la ficha de seguimiento del proceso legal.

Cuando la víctima abandone el caso, se requiere un informe de la trabajadora social que muestre que ya no hay posibilidades de seguir con el patrocinio.

El abogado del Centro realizará un Informe en el que señale las acciones realizadas en el caso.

31 Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Oficina para América Central(2014), Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio), Diseños e Impresiones Jeicos, S.A., Panamá; pp. 116.

Atención legal a víctimas de delitos sexuales

En los casos de víctimas que han sufrido violencia sexual, además de lo señalado, es necesario tener en consideración lo siguiente:

En el recibimiento a la víctima por parte de la abogada o el abogado, debe cuidarse de forma especial que se realice en un ambiente que garantice la privacidad, buscando crear un clima de contención, para lo cual es recomendable que el relato de la víctima se realice con la presencia de la psicóloga y que se le sugiera que reciba apoyo terapéutico.

Cuando se trata de una niña, niño o adolescente víctima de abuso sexual, estupro o violación, se permitirá el acompañamiento de un familiar o persona allegada que apoye a la víctima, o por un profesional cualificado, cuando no está presente el representante legal o tutor/a. Asimismo, solo se la dará atención psicológica previa autorización y consentimiento informado de la víctima si es mayor de edad, o de su representante legal si no le es.

Al conocer un hecho de violencia sexual, la abogada acompañará a la víctima o a su representante a presentar la denuncia en la Fiscalía. Si se requiere el patrocinio, presentará la denuncia con el relato de la persona que acompañe a la víctima. En ningún caso se aceptará el relato de los hechos directamente de niños, niñas o adolescentes, con el fin de disminuir la revictimización. Hay que dejar en claro a la víctima que todo el procedimiento se realizará bajo su consentimiento o de su representante legal si tiene menos de 18 años de edad.

PERFIL DE LA PROFESIONAL

Considerando el carácter del Centro y que la gran mayoría de las víctimas son mujeres, se recomienda que de preferencia se seleccione a una mujer. Los requisitos mínimos que debe cumplir son los siguientes:

- Ser abogada/o o doctor/a en Derecho (título reconocido por la Senescyt).
- Tener al menos un año de experiencia profesional y en atención en temas sociales.
- Acreditar conocimiento básico sobre la violencia intrafamiliar contra mujeres, niños, niñas o adolescentes y sobre violencia sexual (causas, tipos de violencia, efectos en la víctima y en la familia).
- Tener interés y compromiso para trabajar en la defensa de las mujeres y de las víctimas de violencia en el ámbito familiar, y/o sexual.
- Mostrar disposición para trabajar en equipo y de forma interdisciplinaria.
- Poseer conocimiento de la normativa nacional e internacional en materia de violencia hacia las mujeres y violencia sexual.
- No haber tenido o tener proceso legal por violencia contra mujeres, niñas, niños o adolescentes, o demanda por incumplimiento de la pensión de alimentos.
- Probidad pública y notoria.

INSTRUMENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA LEGAL

FICHA LEGAL 1	
Código N°	Fecha de entrevista: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> Mes Día Año </div>
Nombres: _____	
Cédula de identidad: _____	
Entrevista N°: _____	

1. Motivo de la consulta
2. Relación de los hechos
3. Aspectos relevantes del caso que se deben considerar para la acción legal (frecuencia de la violencia, posibles testigos, formas y tipos de violencia, evidencias, agravantes, otros)
4. Nivel de riesgo y vulnerabilidad - (Revisar la ficha de riesgo y crisis)
Firma: _____
Nombre de la abogada: _____

FICHA DE REGISTRO DE ACTUACIONES – ÁREA LEGAL			
Código N°	Fecha: _____		
	Mes	Día	Año
Nombres: _____			
Cédula de identidad: _____			

1. ACTUACIONES		
Notificaciones / Diligencias	Fecha límite	Observación

2. DESCRIPCIÓN DEL CIERRE DEL PROCESO
Fecha de cierre del proceso: _____ / _____ / _____
Firma: _____
Nombre de la abogada: _____

ANEXO DEL ÁREA LEGAL

Compendio de normativa nacional e internacional relacionada con la atención a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual

Todas las abogadas de los Centros de Atención, además de revisar el marco legal contenido en el Capítulo dos, deben tener presente para su actuación otras leyes y articulados que pueden contribuir a un mejor desempeño en la defensa de los derechos de la víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

En el siguiente cuadro se recogen las distintas normativas sugeridas, y se enumeran los artículos específicos que se recomienda conocer. Esto no exime la utilización de otros instrumentos legales que cada abogada decida de acuerdo con los casos.

Marco jurídico nacional sobre el derecho de las mujeres, niñas, niños y adolescentes a una vida sin violencia	
Cuerpos Legales y Normativas	Contenido y Artículos Recomendados
Constitución de la República del Ecuador	Reconoce y garantiza el derecho a una vida libre de violencia. Artículos: 11 - 23 - 35 - 44 - 45 - 46 - 66 - 75 - 76 - 77 - 78 - 81 - 88 - 341 - 393 - 424
Decreto Ejecutivo 620 del 20 de Septiembre de 2007	Declara como política de Estado la erradicación de la violencia de género hacia niñas, niños, adolescentes y mujeres.
Código Orgánico Integral Penal, 2014	Tipifica a la violencia física, psicológica, sexual y el femicidio como violencia contra la mujer y la familia. Artículos: 141 - 142 - 155 - 156 - 157 - 158 - 159 - 166 - 167 - 170 - 171- 174 - 175 - 558 - 559 - 643
Norma Técnica de Atención Integral a las Víctimas de Violencia en Salud, 2014	Es de obligatorio cumplimiento y establece que: “La atención a las víctimas o posibles víctimas de violencia de género en todo el ciclo de vida es un deber, un derecho y un bien social, y que se incorpora en el Sistema Integral de Atención en Salud”.
Código Orgánico de la Función Judicial	Se refiere a las competencias de las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia. Artículos: 231 - 232 - 233
Código de la Niñez y Adolescencia	Especialmente el Art. 11, que tiene que ver con los principios de protección integral. Incluye las definiciones de maltrato.
Ley 103 - Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia, 1995.	Están vigentes los principios generales y se la puede invocar en la defensa.
Otra normativa	Protocolo del Consejo de la Judicatura 1522. Modelo de gestión de las unidades judiciales. Resolución 172 de la inmediatez de emisión de medidas de protección, Consejo de la Judicatura.

MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL RATIFICADO POR EL ECUADOR

DERECHOS DE LAS MUJERES A VIVIR UNA VIDA SIN VIOLENCIAS

Declaración Universal de los Derechos Humanos, Asamblea General de las Naciones Unidas, 1949

- Artículos 5 y 8

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, (CEDAW, siglas en inglés) 1979. Asamblea General de las Naciones Unidas.

- Condena todas las formas de violencia contra las mujeres. Al ratificarla, los Estados Parte se obligan jurídicamente a adoptar una serie de medidas dirigidas a prevenir, erradicar, investigar, sancionar y reparar la violencia contra las mujeres, incluyendo el femicidio.

Protocolo Facultativo de la CEDAW Aprobado en 1999.

- Contiene un procedimiento para la presentación de denuncias individuales o colectivas ante el Comité de Expertas de la CEDAW.

Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer - Belém do Pará, Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, 1994.

- Promulga la erradicación de la violencia física, psicológica y sexual contra las mujeres que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica, en la comunidad, en cualquier otra relación interpersonal, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra

Declaración y Programa de Acción de Viena - Conferencia Mundial de los Derechos Humanos, 1993.

- Los derechos de las mujeres son parte inalienable e indivisible de los derechos humanos universales. Proclamó los derechos de la mujer y subrayó la necesidad de combatir la impunidad, inclusive mediante la creación de una corte penal internacional permanente.

Conferencia Mundial de la Mujer - Beijing, 1995

- Contiene mandatos encaminados a la prevención y atención de la violencia de género e intrafamiliar.

Convención Americana sobre Derechos Humanos - Pacto de San José, 1969

DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Convención sobre los Derechos del Niño
- Convenio sobre la edad mínima, 1973
- Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999

PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- Instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos
- Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos

DERECHOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

- Las cien reglas de Brasilia
- Estatuto de Roma
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
- Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.
- Principios de Yogyakarta sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género
- Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüística.
- Reglas mínimas de Naciones Unidas para administración de justicia de menores (Reglas de Beijing)
- Principios básicos sobre la función de los abogados

MATRIMONIO

Convención sobre el consentimiento para el matrimonio, la edad mínima para contraer matrimonio y el registro de los matrimonios

PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas

Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales, 1989

Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas

NACIONALIDAD, APATRIDIA, ASILO y REFUGIADOS

- Declaración de Cartagena sobre Refugiados, 1984
- Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951
- Declaración sobre los derechos humanos de los individuos que no son nacionales del país en que viven, 1985

OTROS DOCUMENTOS RECOMENDADOS

Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio), Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ACNUR), Oficina para América Central

<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/ProtocoloLatinoamericanoDeInvestigacion.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (2011). Prevención de la violencia sexual y violencia infligida por la pareja contra las mujeres: qué hacer y cómo obtener evidencias. Organización Mundial de la Salud y Escuela de higiene y medicina tropical de Londres. Edición en español. Organización Mundial de la Salud

http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789275316351_spa.pdf

Naciones Unidas (2013). Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, A/HRC/23/49, 14 mayo 2013

Protocolo del Área Psicológica

1. Introducción

La violencia contra las mujeres ha sido comparada por la Organización Mundial de la Salud a la tortura por las manifestaciones mismas de los hechos de violencia y porque sus secuelas y daños psicológicos son impredecibles tanto en el tiempo como en la magnitud y en la diversidad en que se manifiesta³². Tal como señala Noemí Díaz Marroquín, una de las áreas que requieren un mayor trabajo con las víctimas es la psicológica, pues:

[...] del análisis y resolución de su problemática emocional, dependerá en gran parte que pueda o no cortar el vínculo con su agresor. Se parte del hecho que al ser la violencia un problema estructural, atraviesa todos los sistemas sociales y permea la individualidad y construcción de la identidad de cada persona, a grado tal, que le dificulta romper patrones establecidos de generación en generación aunque su estabilidad emocional y aún su vida y la de sus hijos e hijas esté en riesgo³³.

Por eso, la atención psicológica es una de las áreas que conforman el Modelo de los Centros de Atención Integral. Se trata de una atención especializada relacionada con las emociones, la psique, los pensamientos y las actitudes de las víctimas de violencia.

Considerando la complejidad que conlleva la violencia intrafamiliar y/o sexual, el trabajo del Área Psicológica incluye un proceso de acompañamiento, apoyo, análisis conjunto y comprensión que ayude a las víctimas al esclarecimiento y desarticulación de los mecanismos de autoinculpación, aislamiento e impotencia que les ha llevado a la enajenación progresiva de gran parte de sus recursos y habilidades personales, así como a la pérdida de sus derechos.

De esta manera, se busca que los procesos psicoterapéuticos mitiguen el daño psicológico producido por la violencia (sentimientos de impotencia, culpa, vergüenza, miedo, desvalorización, aislamiento, entre otros) y abran caminos para posibilitar la recuperación de la autoestima, de la autonomía personal y el empoderamiento de las víctimas, para que puedan ejercer su derecho a tener una vida libre de violencias.

Este trabajo deberá realizarse tomando en cuenta los enfoques de género, derechos humanos e interculturalidad que constituyen los pilares de una atención integral de calidad y con calidez. Independientemente de las escuelas o corrientes psicológicas que tengan las profesionales, se plantea la incorporación del enfoque humanista en la atención psicológica a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual. La confluencia de estos enfoques permitirá satisfacer las necesidades y el fortalecimiento de las víctimas.

Los postulados del enfoque humanista son brindar una atención centrada en la persona y sus capacidades, considerándola como un sujeto activo de derechos; que promueva la toma de conciencia de su situación, de sus recursos personales disponibles y de los obstáculos para salir de una relación violenta. Se trata de desarrollar sus capacidades asertivas para la toma de decisiones, a fin de poder llevar una vida productiva y satisfactoria en el ámbito personal, familiar, laboral y social³⁴.

32 López Angulo, Laura Magda (2009) "Guía metodológica para la asistencia a mujeres víctimas de violencia," Revista Científica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos, MediSur vol. 7, núm. 5 Cienfuegos, Septiembre-Octubre,

33 Díaz Marroquín, Noemí (2008) Modelo de Atención Psicológica a mujeres que viven violencia, Instituto Estatal de las Mujeres de Tabasco, Villahermosa,

34 Acurio, Gabriela. (2007) "Violencia intrafamiliar: propuesta de un modelo de atención en crisis en mujeres atendidas en la Casa de Acogida María Amor". Cuenca-Ecuador.

La teoría humanista considera que cada persona posee los medios para la autocomprensión y para el cambio de sí misma. Por eso, se trata de una terapia no directiva que exige creer firmemente en las capacidades intrínsecas de las personas, las cuales serán identificadas y potenciadas mediante el proceso psicoterapéutico.

Las premisas básicas del humanismo y de diversas teorías psicológicas, son:

- Lo único y personal de la naturaleza humana, pues las personas son únicas e irrepetibles.
- Las personas son seres intrínsecamente buenos y con una tendencia constante a la autorrealización.
- El cuerpo es un medio de expresión de intenciones y pensamientos, que junto a la mente es una totalidad que permite el buen funcionamiento de una persona.
- Es necesario buscar el equilibrio entre lo racional y lo emocional, valorar una comunicación en la que se reconozca al otro como un ser único y destacar aspectos como la libertad, el conocimiento y la responsabilidad³⁵.

Utilizando estas premisas y mediante el respeto y la comprensión empática, la psicóloga podrá lograr una conexión armónica y crear un clima de confianza y seguridad para que las víctimas expresen sus ideas, pensamientos, sentimientos y opiniones.

2. Objetivos

Objetivo general

- Desarrollar procesos de apoyo psicoterapéutico a las víctimas directas y colaterales de violencia intrafamiliar y/o sexual que acuden o son remitidas a los Centros de Atención Integral; para facilitar procesos de autonomía, empoderamiento y comprensión de sus experiencias, que les permitan una recuperación emocional e iniciar nuevos planes de vida libres de violencia.

Objetivos específicos

- Ofrecer un espacio seguro y confiable para que las mujeres, los niños, las niñas y los/as adolescentes se expresen libremente y puedan avanzar en su recuperación emocional personal frente a las secuelas de la violencia vivida.
- Dar atención en crisis y contención a las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual que llegan al Centro, o que durante el proceso de atención lo requieran.
- Realizar una valoración del daño causado por la violencia, tanto para definir la modalidad y técnicas para apoyarla, como para elaborar informes o comparecer a las audiencias para testificar como especialista.
- Brindar apoyo a las víctimas para que exploren la verdadera naturaleza y significado de sus conductas, emociones y relaciones con las demás personas y de esta manera aclaren sus elecciones pasadas y logren construir nuevos planes de vida.

35 Guillé, Margarita y Rodríguez, María de Lourdes; *Modelo de atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género*, publicado en: www.biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3144/5.pdf

- Contribuir a que la persona atendida desarrolle estrategias para mejorar las relaciones materno-filiales que han sido marcadas por la violencia.
- Procurar generar un nuevo equilibrio, una nueva forma de organización (reorganización) individual y familiar.

3. Componentes DEL Área Psicológica

- **Intervención en crisis:** Consiste en ofrecer atención y contención a las víctimas directas e indirectas de violencia intrafamiliar y/o sexual.
- **Terapia individual:** Consiste en que la psicóloga del Centro desarrolle un proceso psicoterapéutico con objetivos claros, a partir del diagnóstico hecho sobre la situación emocional de cada una de las víctimas. La terapia se realiza mediante sesiones individuales que se tienen con regularidad, durante el tiempo que demande cada caso.
- **Terapia grupal:** El Área Psicológica organiza grupos de sobrevivientes de violencia con el fin de que las mujeres, con el apoyo de la psicóloga, compartan sus experiencias y se fortalezcan en el proceso de superar los traumas producidos por la violencia y de encontrar alternativas para su proyecto de vida.
- **Elaboración de informes:** Se elaborarán desde los enfoques de género, derechos humanos e interculturalidad; se centrarán en la evaluación del daño causado por la violencia en la emocionalidad de la víctima. No se trata de informes periciales, sino de una valoración de los efectos psicológicos negativos provocados por las agresiones.

Recuerde:

- Estos informes se emiten cuando son requeridos por otras áreas del Centro y pueden ser usados como prueba o servir de respaldo cuando la/el profesional de esta área, comparece en las audiencias judiciales como especialista para señalar los daños en la emocionalidad de la víctima.

4. Principales funciones de la psicóloga

- Participar en el servicio de atención integral e interdisciplinaria para los Centros de Atención a víctimas de violencia, de acuerdo con las rutas y protocolos de actuación establecidos por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.
- Ofrecer contención³⁶ e intervención en crisis, y brindar atención psicológica a las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.
- Acompañar a las víctimas mediante procesos psicoterapéuticos (individuales o grupales) en la recuperación de la confianza en sí mismas y en el desarrollo de sus potencialidades y recursos personales, para que puedan iniciar procesos de cambio en su vida, sobre todo para detener la violencia.
- Socializar con los diferentes integrantes del equipo los casos atendidos, con el objetivo de tener una mirada integral e interdisciplinaria durante las intervenciones, el acompañamiento y cuando los casos se cierran.

36 Este tema se aborda en el acápite correspondiente a la Entrevista de primera acogida, en el Capítulo VI.

- Registrar todas las actuaciones y realizar los informes respectivos, tanto cualitativos como cuantitativos.
- Realizar informes especializados y comparecer a las audiencias, en los casos en que se requiera.
- Participar en las reuniones del equipo integral y en el análisis de casos.
- Participar en procesos de difusión, capacitación y de sensibilización del Centro o de otras instituciones.
- Capacitar a las integrantes del Centro de Atención para que puedan brindar una contención en crisis en cualquier momento.

5. Registro de información y elaboración de informes

a) Registro de información

El o la profesional de esta área registrará toda la información que se señala en los instrumentos técnicos correspondientes y los mismos que deben reposar en el archivo único de cada caso:

- Ficha del primer encuentro luego de la intervención en crisis
- Ficha de plan de atención terapéutica
- Historia clínica (cada psicóloga/o utilizará el modelo que prefiera, de acuerdo con su formación)
- Evolución del proceso terapéutico
- Ficha de registro de psicoterapia grupal

En la Ficha de Evolución del Proceso Terapéutico se anotarán las sesiones realizadas, los avances o resultados alcanzados al concluir cada paso de la ruta de atención psicológica y otras observaciones que considere pertinentes.

También se colocarán en el archivo único todos los documentos relacionados, como son la valoración de riesgo, el riesgo suicida, los resultados de pruebas que se hayan realizado u otros.

Si el caso lo amerita, se guardará confidencialidad de cierta información referida por las víctimas, siempre que no sea útil para el proceso legal u otro fin en su favor. En esta área se mantendrá un archivo alterno, cuya información se ubicará en el archivo único al cerrar la atención psicológica.

b) Elaboración de informes

Como ya se dijo anteriormente, el Área Psicológica es auxiliar de los procesos legales para hacer justicia a las víctimas de violencia. Por lo tanto, es necesario realizar informes para apoyarlos, o para participar como especialistas o presentar testimonios –como expertas o expertos– en las audiencias. Por tanto, no son informes periciales, sino de valoración de los daños causados por la violencia intrafamiliar y/o sexual.

Para tomar en cuenta:

- Tanto en los informes como en las declaraciones frente a instancias judiciales, debe validar su práctica profesional mediante el señalamiento de los años de experiencia, del uso de los estándares internacionales en su práctica, de la explicación del abordaje desde un enfoque de género y derechos humanos.
- En caso de que tenga que asistir a tribunales, NO presente diagnósticos señalando la personalidad o patologías de la víctima, y cuide que estos no la revictimicen; sino que sean informes sobre la afectación de la violencia y los daños psicológicos producidos. Debe explicar claramente los factores desencadenantes y mantenedores de la violencia, así como la sintomatología y las afectaciones emocionales.
- Es de suma importancia evidenciar las vulnerabilidades de la mujer, de sus hijos e hijas u otros integrantes de la unidad familiar (abandono, soledad, depresión, maltrato, aislamiento, condición emocional del daño, etc.)
- Los informes deben establecer y evidenciar la vulneración de derechos en todos los ámbitos.

6. Atención con calidad y calidez

En el Área Psicológica, la atención que se ofrezca a las víctimas directas o colaterales de la violencia en el núcleo familiar o de violencia sexual, debe realizarse desde los enfoques de género, derechos humanos e interculturalidad. Además, hay que considerar la edad de las víctimas, si tienen discapacidad, su condición migratoria, su estado de salud y su situación socioeconómica.

Para lograrlo se pueden usar distintas modalidades de atención y tomar en cuenta las recomendaciones que se exponen a continuación:

- Tener presente que el fin último del apoyo psicológico es que las mujeres, niños, niñas y adolescentes recuperen la confianza en sí mismos y puedan acceder a una vida libre de violencia, teniendo en cuenta la fase del ciclo de la violencia que están atravesando, el grado de conciencia sobre su experiencia, así como las múltiples circunstancias que les ha obligado a acudir al Centro de Atención.
- El personal del área tendrá apertura para usar distintas modalidades, adaptar técnicas y recursos metodológicos de acuerdo al caso específico, en tanto la violencia afecta de diversas maneras a cada persona. Entre los recursos o técnicas terapéuticas que pueden contribuir a la recuperación de las víctimas, están: técnicas de relajación, drama terapia, psicografismos, aromaterapia, reiki, ludoterapia, técnicas ancestrales de sanación u otras.
- Para definir el Plan de Intervención Psicoterapéutica se tendrá en consideración la diversidad cultural, ya que no está en la misma situación una mujer rural que una mujer urbana, una mujer indígena que una mujer afroecuatoriana o mestiza, una mujer de otra cultura o nacionalidad que una ecuatoriana.
- Aceptar y creer en la historia contada, tanto por las mujeres como por las niñas, niños y adolescentes víctimas directas o colaterales de violencia intrafamiliar y/o sexual.
- Durante el proceso terapéutico evite caer en la tentación de interpretar las situaciones que expresa la víctima sin tener previo conocimiento de los hechos, los sentimientos que le genera y las significaciones que les da. Sobre todo en las primeras sesiones, en las que se está evaluando el estado del sujeto como de la propia situación y es poco lo que se conoce de ella.

- Es importante que la víctima sienta que la psicóloga la escucha en un plano de igualdad, con una actitud comprensiva, que la acompaña y orienta para que sea ella tome sus propias decisiones.
- La necesidad de trabajar sobre el sistema de creencias individuales, familiares, sociales y culturales que han incidido para que ella tolere y naturalice la violencia y no haya podido romper con la relación abusiva.
- Es aconsejable explicar el círculo de la violencia de pareja para que, conjuntamente con la víctima, se visualice cómo está funcionando en su vida y en su relación; lo que contribuirá a comprender su vivencia y a no recriminarse por no haber podido poner fin a las agresiones.
- Mediante la psicoterapia es importante identificar el daño que ha producido la violencia en la emocionalidad de la víctima, fortalecer su autoestima y ayudarla a encontrar caminos para revertir su experiencia de malos tratos.

Modalidades de atención psicoterapéutica

Atención individual

La psicoterapia individual que ofrece el Centro puede ser para trabajar con las víctimas directas de violencia sexual y/o familiar, como también con las víctimas colaterales, especialmente con hijos e hijas de las mujeres agredidas.

Psicoterapia individual para mujeres adultas: es aquella que se brinda a una mujer víctima de violencia de manera personalizada, con el fin de atender las particularidades de sus estados anímicos, emocionales y daños psicológicos que se hubiesen podido generar a partir de los diferentes tipos de violencia vividos.

Psicoterapia individual para niñas, niños y adolescentes: es la que se brinda de forma personalizada a quienes han sido víctimas de violencia directa, como también a los hijos e hijas de mujeres, en tanto son víctimas colaterales. Estas, en muchas ocasiones, sufren agresiones directas o presencian la violencia entre su padre y su madre y/o, simplemente viven en un entorno de relaciones violentas y de abuso de poder.

Los objetivos fundamentales de la modalidad individual son:

- Hacer una intervención en crisis.
- Disminuir el estrés post traumático producido por la violencia.
- Identificar los daños psicológicos causados por la violencia e intentar la recuperación emocional de las mujeres, niñas, niños o adolescentes.
- Lograr la disminución de los síndromes de maltrato e indefensión.
- Reducir los grados de depresión con estrategias para fortalecer la autoestima.
- Facilitar procesos para eliminar ideas suicidas que puedan tener las mujeres víctimas de violencia.
- Favorecer la expresión de sentimientos y opiniones en un ambiente cálido y empático.
- Facilitar el empoderamiento de las mujeres que se expresa en conductas proactivas y productivas.

La psicoterapia individual debe incluir al menos 8 sesiones; podrán extenderse de acuerdo con la necesidad y el proceso de recuperación de las víctimas.

Cada atención individual tendrá una duración aproximada de entre 45 a 60 minutos, a excepción de la primera etapa de contención de la crisis, en la cual los encuentros pueden extenderse de acuerdo a cada situación particular.

Atención grupal

La dinámica de grupo es uno de los caminos para la recuperación de la violencia. El encuentro con otras mujeres y la vivencia de no ser la única víctima producen un gran alivio y es el comienzo de la recuperación de la autoestima.

Esta modalidad permite trabajar objetivos en común, lo cual contribuye a compartir experiencias, estrategias y avances personales. Permite además dimensionar las violencias personales y el problema como una situación compartida, validar el proceso individual de cada mujer y reconocer diferentes respuestas a la violencia, pudiendo convertirse en una red social de apoyo.

Al adoptar esta modalidad de trabajo psicoterapéutico, es necesario definir claramente los objetivos de este proceso, los cuales dependerán de las necesidades de las mujeres víctimas de violencia y de la situación de estrés presente en el grupo. Sin embargo, a continuación se exponen algunos parámetros para el trabajo grupal:

- Socialización del problema de la violencia vivida y expresión de sentimientos o emociones.
- Desnaturalización de la violencia y desmitificación de las creencias sobre los roles desiguales de las mujeres y hombres en las relaciones de pareja.
- Identificación del aislamiento producto de la violencia y reconocimiento del grupo como una red social de apoyo.
- Visualización de resoluciones no violentas de conflictos.
- Fortalecimiento de la autoestima y la autonomía para la toma de decisiones.

La propuesta grupal no implica la atención simultánea de varias mujeres en un mismo momento, sino que es un medio que permite a las integrantes del grupo contar con estrategias para confrontar la realidad que les genera malestar.

Hacer psicoterapia de grupo significa montar un dispositivo en el que varias personas con esos u otros motivos de consulta, puedan conformar una red de relaciones interpersonales sobre la que sea posible operar para producir cambios que lleven indirectamente a transformaciones en la organización personal de cada uno de ellos, que tengan consecuencias beneficiosas vinculadas con aquello que las llevó a solicitar ayuda³⁷.

En el grupo, las mujeres pueden expresar libremente sus sentimientos, ideas y reacciones frente a otras mujeres en situaciones similares, lo que les ayudará a salir del aislamiento social y psicológico en el que se encuentran debido a la violencia. Cuando participan en un grupo, las mujeres pueden exteriorizar, escuchar e interiorizar sus propias vivencias y las de las demás³⁸. De igual manera, pueden pasar de un lugar de sometimiento a un lugar de protagonismo para empoderarse de sus vidas³⁹.

37 Belloch Fuster, A.; Fernández Álvarez, H. (2010) Tratado de trastornos de la personalidad, Editorial Síntesis, Madrid,

38 Soriano, María (s.f.). *Psicoterapia de grupo para mujeres que sufren violencia*. Ver página electrónica: www.lesdiferentscaresdelaimmigracio.com

39 Carbajal, M. (2014) *Maltratadas, violencia de género en las relaciones de pareja*; Editorial Aguilar; Buenos Aires.

Para tomar en cuenta:

- Es aconsejable que los grupos estén conformados por entre 8 y 12 mujeres que han vivido situaciones de violencia similares, por ejemplo, mujeres golpeadas por su pareja o mujeres que han sufrido violencia sexual.
- Un proceso psicoterapéutico debe incluir al menos 6 sesiones, pero puede extenderse, de acuerdo con la disposición de tiempo y el interés de las participantes.

7. Cierre de la atención

Desde el Área Psicológica, la atención se cierra cuando la persona ya no desea seguir con el proceso psicoterapéutico (individual o grupal) o cuando la psicóloga y la víctima atendida consideran que ha alcanzado los resultados propuestos.

En ambos casos, el o la profesional debe elaborar un informe indicando las razones para cerrar la atención y colocarlo en el Archivo Único. Sin embargo, tendrá apertura para reabrir la psicoterapia si la persona lo solicita, de lo cual hay que informar a la víctima.

8. Ruta de la atención desde el Área Psicológica

La ruta del Área Psicológica de los Centros de Atención Integral para mujeres, niños, niñas sigue los pasos que se detallan a continuación. Es necesario indicar que cada Centro y cada profesional decidirán el tipo de abordaje o escuela psicológica que se utilizará en la terapia individual o grupal, de acuerdo con su formación y experiencia, como también de acuerdo con las necesidades y al contexto en que se encuentran las personas en situación de violencia. En consecuencia, en este protocolo solamente se señalan los lineamientos generales y los principales pasos de la ruta de esta área.

Gráfico 12: Ruta de atención del Área Psicológica**PASO 1: Primer encuentro**

El primer encuentro entre la psicóloga y la víctima puede darse en la entrevista de acogida, cuando le ha brindado contención en crisis, cuando ha sido referida desde otras áreas del Centro, o derivada desde una institución externa o por una autoridad judicial. En cualquiera de los casos tiene que seguir lo que se recomienda desde la psicología para el encuentro inicial, lo cual supone:

Establecimiento del rapport y la empatía

Es indispensable crear un ambiente de confianza y cooperación mutua para entablar una comunicación empática, libre de juicios, distorsiones o malos entendidos⁴⁰. Para lograr un rapport efectivo es necesario tener en cuenta las particularidades del estado emocional en el que se encuentra la víctima: desamparo, miedo, ira, llanto, desesperación, entre otros. Por consiguiente, la actitud de la psicóloga se debe adecuar a las necesidades específicas de cada caso, de manera que la persona atendida se sienta escuchada y comprendida. Además, desde el primer momento se las debe estimular a que sean sujetos activos para resolver su propia situación y a que sean ellas mismas quienes expresen lo que necesitan y cómo desean ser apoyadas.

Hay que recordar que para lograr un buen rapport es necesario que haya una escucha activa., No se la debe recibir detrás de un escritorio, ni usar la computadora. La sicóloga debe mantener contacto visual con la víctima, dejar sus manos a la vista, usar un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos, escribir solo lo necesario y asumir otras actitudes convenientes.

Para lograr la empatía la psicóloga debe comprender emocionalmente a la persona, poniéndose en el lugar de ella y entendiendo sus necesidades, deseos o acciones. Se trata de la capacidad de la profesional para ponerse en el lugar de la otra y, desde esa posición, acompañar su recuperación.

Escucha activa del relato de las víctimas

Es indispensable tener esta actitud para poder reconocer, de manera preliminar, el impacto de la violencia en su emocionalidad y así poder planificar la intervención psicológica.

Valoración de riesgo

Mediante los elementos/rasgos que la psicóloga haya identificado mientras la víctima relataba su historia y apoyándose con la escala de evaluación de riesgo⁴¹ grave de violencia, la psicóloga valorará el nivel de riesgo de muerte, de afectación en su salud mental y de suicidio.

Para esto, la psicóloga debe tomar en cuenta que las ideas suicidas constituyen para muchas mujeres la única alternativa para romper los círculos de violencia; tan es así que la violencia es la causa del 25% de los intentos de suicidio de mujeres⁴². En este sentido, uno de los factores relevantes es el tiempo que las mujeres han vivido violencia, puesto que permite evidenciar el nivel de afección presente. Las secuelas de la violencia posiblemente, a primera vista, no se puedan identificar, por lo que la psicóloga deberá establecer una estrategia eficaz para detectar el riesgo.

Exploración sobre las expectativas

La profesional debe indagar sobre la percepción y expectativas de la víctima respecto de la atención psicológica, pues existen creencias de que con este apoyo puede cambiar la situación de violencia y arreglar su vida, o que una terapia psicológica solo la necesitan personas que tienen graves enfermedades mentales. Por consiguiente, se debe aclarar que la atención psicológica facilita procesos individuales para la recuperación emocional y que la psicóloga la va a apoyar en ese proceso.

40 www.estrategiaspnl.com/el-rapport-como-crear-sintonia

41 La Escala está entre los instrumentos anexos a la entrevista de primera acogida

42 Acurio, Gabriela (1999) op. cit.

Devolución

Al cerrar el primer encuentro, es necesario que la psicóloga recoja los aspectos clave que ha expresado la víctima, resuma el daño psicológico que le ha producido la violencia y le motive a aceptar apoyo y acompañamiento emocional. Al hacerlo, es importante tener presente que este primer encuentro podría ser el último porque la mujer puede no regresar al Centro. Registre y sistematice a partir de la información obtenida en esta entrevista.

Para tomar en cuenta:

- Si durante el primer encuentro la psicóloga ve la necesidad de atención psiquiátrica, se debe realizar una interconsulta inmediata, realizar un acompañamiento en la prescripción médica y continuar con el proceso psicoterapéutico en el Centro.

PASO 2: Elaboración del plan de atención psicoterapéutica

Considerando las afectaciones de la violencia que fueron identificadas en el primer encuentro y el grado de conciencia que tiene la mujer, niño, niña o adolescente con respecto a la violencia, la psicóloga valorará cuál es la propuesta de atención más conveniente, priorizando siempre las necesidades de la víctima.

Desde el Área Psicológica es importante reconocer los derechos violentados y diseñar estrategias para la restitución de derechos a las víctimas. Al hacerlo se tendrá presente que el plan de atención varía de acuerdo con el historial de violencia de la víctima. No está en la misma situación una mujer, niña, niño o adolescente que ha sufrido un solo episodio de violencia física que quienes han padecido violencia desde la infancia. La escala del daño es continua y los planes de atención deben ser diferenciados de acuerdo con cada caso específico.

Corresponde dar a conocer a la víctima el plan de atención, explicándole cómo se va a trabajar y, los objetivos que se quieren alcanzar.; Hay que cuidar de no crear falsas expectativas. Se le debe preguntar si tiene alguna duda o inquietud y responderle con claridad.

Es necesario hacer acuerdos para llevar a cabo la psicoterapia y pedir el consentimiento informado, sea a la propia víctima o a su representante legal si se trata de niñas, niños o adolescentes.

Hay que señalar que el compromiso mínimo para realizar el proceso terapéutico es asistir a seis sesiones individuales.

PASO 3: Proceso terapéutico propiamente dicho

Este paso incluye varios momentos que se detallan a continuación.

Identificación del daño psicológico

El daño psicológico se refiere a las lesiones psíquicas producidas por una acción violenta y a las secuelas emocionales que persisten en las víctimas y que interfieren negativamente en su vida cotidiana. En uno y otro caso, el daño psicológico es la consecuencia de un suceso negativo que desborda la capacidad de afrontamiento y adaptación de la víctima a la nueva situación.

En general, se puede sintetizar el daño psicológico en la siguiente tabla⁴³:

Gráfico 13: Daños psicológicos causados por la violencia

Daños psicológicos		
<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos negativos: humillación, vergüenza, culpa o ira. • Pérdida del interés y de la concentración en actividades anteriormente gratificantes. • Ansiedad. • Cambios en el sistema de valores. • Preocupación constante por el trauma, con tendencia a revivir el suceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hostilidad, agresividad, abuso de alcohol o de drogas. • Depresión. • Aumento de la vulnerabilidad, con temor a vivir en un mundo peligroso, y pérdida de control de su propia vida. • Pérdida progresiva de confianza personal como consecuencia de los sentimientos de indefensión y de desesperanza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio drástico en el estilo de vida, con miedo a acudir a los lugares de costumbre, necesidad apremiante de cambiarse de domicilio. • Disminución de la autoestima. • Disfunción sexual. • Alteraciones en el ritmo y el contenido del sueño. • Modificación de las relaciones (dependencia emocional, aislamiento).

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que algunas personas víctimas de violencia en el ámbito familiar, pueden no presentar un daño psicológico mediante una lesión o secuela, debido a mecanismos favorables de afrontamiento y/o resiliencia; se debe estar alerta a otros indicativos. Es importante tener en cuenta que las mujeres que viven violencia siempre se encuentran en riesgo⁴⁴.

Valoración del estado psicológico de la persona

La psicóloga debe hacer una valoración del estado psicológico en que se encuentra la persona. Para ello, puede aplicar las técnicas o instrumentos que considere necesarios. Es fundamental que las profesionales del Área Psicológica tengan claro que cualquier medio que utilicen debe estar encaminado para favorecer al proceso terapéutico, y no a evaluarlo.

Enfatizar aspectos clave

Durante esta etapa es importante que la psicóloga resalte la decisión de la víctima de no recibir más violencia, pero también debe señalar que esa decisión exigirá hacer acopio de toda su fortaleza interna para salir adelante. Asimismo, debe validar y reconocer todos los esfuerzos realizados para detener la violencia⁴⁵. Se debe recordar permanentemente que todas las personas tenemos derecho a vivir una vida libre de violencias.

Técnicas sugeridas para el proceso terapéutico

Existen muchas técnicas o métodos para llevar adelante un proceso psicoterapéutico, y cada psicóloga utilizará las que considere más necesarias. Sin embargo, a continuación se sugieren algunas técnicas que pueden ser útiles en la atención a víctimas de violencia.

43 Echeburúa (2004), modificado de Esbec 2000, citados en: *Guía de evaluación del daño psicológico en delitos de violencia psicológica contra la mujer y demás miembros del grupo familiar*.

44 Guía de evaluación del daño psicológico en delitos de violencia psicológica contra la mujer y demás miembros del grupo familiar

45 CEPAM Guayaquil (2010) op. cit.

Usar lenguaje metafórico o hacer comparaciones

La utilización de comparaciones o metáforas facilita la comprensión de las relaciones, alianzas, distancias emotivas, resistencias al cambio, etc. que experimenta una víctima de violencia.

Por parte del o de la terapeuta

El lenguaje metafórico es una manera efectiva de comunicarse cuando las víctimas se encuentran bloqueadas para expresar sentimientos. Por ejemplo, decirle a una mujer que expresa miedo de salir de la relación: “usted se siente en una cárcel, atrapada ¿de qué están hechos los barrotes? ¿De miedo? aquí está una llave para abrir la puerta de la cárcel, se la entrego”; o, “su vida es como un río al que se le han puesto muchos diques que no lo dejan fluir, el agua está estancada, se ha vuelto fangosa. El río puede seguir fluyendo por cauces diferentes, el agua tiene mucha fuerza, va a encontrar esos nuevos cauces”.

Otra manera de comunicarse con metáforas consiste en personificar un objeto para darle connotaciones. Por ejemplo, una silla puede personificar a una persona y pedirle a la mujer que le hable a esa persona y le exprese sus sentimientos con toda intensidad. O a una madre preocupada por la violencia de la que están siendo testigos sus hijos e hijas, se le puede dar una muñeca/o para que le comunique sus angustias y que imagine lo que la muñeca/o le respondería.

Por parte de las víctimas

Se puede utilizar de la siguiente manera: se le pide a la mujer que cierre los ojos, que se relaje (se sugiere introducir alguna técnica de relajación), se le pide que tenga un sueño o fantasía en el que se vea ella misma representada simbólicamente, que deje que surja la primera imagen que llegue a su mente que represente su vida en este momento. En una segunda fase, se le pide que transforme esa imagen a como a ella le gustaría que estuviera, que permita en su imaginación que cambie. Como tercera fase se le pide que abra los ojos y que verbalice las imágenes que fueron evocadas. Lo que surge es un panorama vivo y dinámico de imágenes simples y elocuentes no censuradas por la lógica. Para terminar se le dice que esa imagen va a seguir trabajando dentro de ella más allá de la sesión.

Una mujer puede representarse, por ejemplo, como una flor marchita y sedienta, pero en el segundo momento se transforma en un jardín lleno de flores brillantes

Asignación de tareas

Para utilizar la técnica de asignación de tareas debe hacerse un acuerdo previo con la mujer, niña, niño o adolescente-; La psicóloga debe dialogar sobre esta asignación, escuchar la opinión de la mujer al respecto y respetar la decisión de aceptar o no la tarea.

La realización de tareas constituye para la persona una manera de experimentar cambios. No basta comprender el problema, hay que ensayar formas diferentes de comportarse. Se puede aprovechar para acordar tareas que tengan que ver con el cambio en la relación con sus hijos e hijas, por ejemplo.

En muchos casos no es importante la correcta ejecución de la tarea, sino la posibilidad de ensayar actitudes o actuaciones diferentes. La tarea se asigna sobre el trabajo realizado en la sesión, sobre los datos recogidos y utilizando los contenidos que aporta la mujer⁴⁶.

46 Díaz Marroquín, Noemí (2008). op. cit.

PASO 4: Empoderamiento y fortalecimiento de la autonomía

Luego de concluir las 4 o 6 sesiones, si la víctima es una mujer adolescente o adulta que ha sufrido violencia de su pareja, la psicóloga revisará el plan de atención psicoterapéutica para incluir estrategias que aporten al fortalecimiento de su autonomía.

En la fase final de la psicoterapia se concentrará en potenciar las capacidades poniendo énfasis en el empoderamiento como sujetos de derechos, capaces de tomar el control de sus vidas y escoger sus propias decisiones respecto a su cuerpo, a sus bienes, a sus hijos e hijas, a sus recursos económicos, a su vida laboral, entre otros.

Para lograr el empoderamiento, la psicóloga apoyará a que la persona recupere su autoestima, a que pueda confiar en su capacidad de cuidar de sí misma, a que ante la situación riesgo de vivir una nueva situación de violencia cuente con recursos internos para salir pronto de la situación. También apoyará para que las mujeres sean las autoras de su propia vida, puedan establecer nuevos formatos de vínculos y poner límites a relaciones o situaciones violentas. De esta manera se aporta también a la restitución de su autonomía personal.

La psicóloga brindará herramientas para motivar a que la mujer decida objetivos a corto plazo, de forma clara y operativa. Corresponde asegurarse de que la mujer haya abandonado la posición pasiva de víctima y se encamine hacia una posición de cambio, de sobreviviente y de sujeto de derechos. Refuerce la idea de que todo el grupo familiar tendrá que vencer los obstáculos que implican cambiar su realidad, sin miedos ni sometimientos.

En esta etapa también se debe motivar a que las mujeres establezcan relaciones no violentas con sus hijos e hijas; a que mejoren las relaciones materno-filiales, y a que puedan compartir tiempos de recreación o ciertas tareas. Asimismo, es importante que puedan resolver los conflictos de forma no violenta. La psicóloga puede reflexionar sobre los siguientes aspectos relevantes.

Para tomar en cuenta:

- En esta etapa, el trabajo psicoterapéutico se conecta directamente con el trabajo del Área de Trabajo Social con el fin de iniciar la construcción y puesta en marcha del plan de vida de la víctima.

Atención psicoterapéutica en casos de violencia sexual

En casos de atención a víctimas de violencia sexual hay que formular objetivos específicos para la intervención psicoterapéutica, pues este tipo de agresiones producen efectos diferentes que hay que considerar. Se puede mantener la misma ruta de atención en la terapia individual y en la grupal.

Una de las propuestas más importantes y de manejo eficiente de psicoterapias para casos de violencia sexual en Latinoamérica es la desarrollada por Gioconda Batres (2012), experta en el trabajo con sobrevivientes de delitos sexuales⁴⁷. Ella enfatiza que los procesos terapéuticos deben centrarse en procesos grupales en los que se impulse la recuperación de la confianza en sus pares, la autonomía, la iniciativa, la competencia, la identidad y la intimidad. En su propuesta de “terapia de género sensitiva” identifica tres fases fundamentales para promover la recuperación de las víctimas de violencia sexual:

47 Batres M., Gioconda (2012). “De la disociación a la reconexión. La terapia trifásica género sensitiva: un camino seguro para sobrevivientes de abuso sexual”; recuperado en: www.giocondabatres.com/modules/news/article.php?storyid=17

1. **“Seguridad hoy”, la cual tiene como objetivo** iniciar mecanismos que consoliden la seguridad durante todo el proceso. Se destacan aspectos como la motivación, el consentimiento informado, la educación sobre lo que es la psicoterapia y la forma en que participará la víctima, buscando que se genere un buen ambiente grupal. Se trata de una fase en donde la percepción del cuerpo y las relaciones íntimas están muy deterioradas y en la cual las víctimas sienten no poder controlar emociones y se mantienen en estados disociados.

En esta fase, el proceso se centrará en:

- Manejo sintomático del trauma (reexperimentación, evitación e hiperexcitación) y desarrollo de formas activas de nombrar y enfrentar sus emociones, aumentando su nivel de conciencia y moldeando su ansiedad.
- Generación de procesos de psicoeducación en torno al proceso terapéutico, el trauma, la violencia sexual, sus reacciones y comportamientos.
- Conducción para que pueda introducirse en el conocimiento de sí misma y sus capacidades.
- Construcción de relaciones con otras personas y creación de redes de apoyo.

2. **“Recuerdo y duelo”, tiene como objetivo explorar** las memorias traumáticas y las reacciones asociadas; en esta fase la víctima es animada a reasociar en lugar de disociar emociones; en lugar de desprenderse del trauma, entenderlo y aceptar las emociones.

En esta fase, el proceso se centrará en:

- Romper la barrera de la amnesia en la reconstrucción de la historia traumática, y enfrentar las emociones asociadas y los significados que se ha dado a esos hechos.
- Promover la verbalización y la reconstrucción de los pensamientos asociados al abuso.
- Trabajar sobre la revelación, con base en la seguridad de que estas experiencias serán validadas y no ignoradas. Esta herramienta puede ser utilizada de manera verbal o por escrito y se requerirá darle a la revelación una dimensión temporal. Ya que se volverán a experimentar las emociones, la víctima debe sentirse apoyada con seguridad y afecto.
- Evaluación del sistema de valores que indujo al agresor.
- Si se redirecciona la visión de lo vivido hacia una mirada de futuro, la sintomatología disminuye.

3. **“Reintegración y revaloración”.** Su objetivo es promover las habilidades adquiridas relacionadas con la autorregulación, desarrollando el deseo y la iniciativa, el cambio de valores, el resurgimiento de la alegría y el fortalecimiento de la conexión con los demás. Implica resignificar el sufrimiento y trabajar sobre las distorsiones cognitivas que se han generado en relación a la sexualidad y su autonomía⁴⁸.

48 Acurio, Gabriela T. (2007) Violencia intrafamiliar: propuesta de un modelo de atención en crisis en mujeres atendidas en la Casa de Acogida María Amor. Cuenca - Ecuador.

PERFIL DE LA PROFESIONAL

- Tener título universitario reconocido por la Senescyt.
- Acreditar experiencia mínima de dos años en la atención y sólidos conocimientos teóricos y técnicos respecto a su profesión.
- Haber participado en procesos de capacitación, formación y sensibilización en violencia de género y derechos humanos.
- Tener conocimientos de intervención en crisis.
- Estar dispuesta a incorporar a su escuela psicológica (cualquiera que esta sea), los conocimientos de género y derechos humanos.
- Mostrar actitudes de respeto, amabilidad, serenidad y de aceptación a las diversidades y diferencias, cualesquiera que estas sean.
- Tener interés en la atención integral a víctimas de violencia familiar y/o sexual.
- En lo posible, tener sensibilidad por la problemática de la violencia para facilitar a las mujeres la comprensión de las experiencias vividas.
- Probidad pública y notoria.

EVOLUCIÓN DEL PROCESO TERAPÉUTICO	
Código N°	
Nombres: _____	

Avances en el proceso - Aplicación de técnicas		
Fecha	Evolución / Técnicas utilizadas	Compromisos terapéuticos
	Apreciación de la persona 1.....10	
Observaciones		
Recomendaciones		
Firma: _____		
Nombre de la psicóloga: _____		

Pautas para el Área de Administración

El Área de Administración – Coordinación es la que organiza todo el trabajo del Centro de Atención Integral. De la administradora/coordinadora depende la construcción de procesos horizontales de gestión y administración para la toma de decisiones. Todo esto con el objetivo de lograr una atención de calidad que restituya los derechos conculcados a las víctimas de violencia de género.

Coordinar significa planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, lograr los objetivos propuestos.

Una de las herramientas de una coordinación efectiva es la comunicación. Esta posibilita la adquisición, la transmisión y el procesamiento de la información. La administradora/coordinadora debe dialogar permanentemente con todas las personas del equipo de atención, tratar de identificar las principales dificultades que se presentan y buscar estrategias de resolución de las mismas.

En tanto responsable del seguimiento y apoyo a las profesionales y personal del Centro, la coordinadora debe estar al tanto de las actividades, acciones, planes o metas de todas las áreas de atención para lograr la efectividad del trabajo y la interdisciplinariedad. Asimismo, genera planes internos de capacitación para el equipo técnico y administrativo.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar mecanismos de gestión y coordinación efectiva entre las distintas áreas del Centro de Atención para asegurar la atención integral, como también con otros servicios e instituciones, para aportar a la reparación integral de los derechos de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

Objetivos específicos

- Definir mecanismos eficaces para integrar las actividades de las diferentes áreas de atención.
- Verificar el cumplimiento del modelo y protocolos de atención e instaurar mecanismos de autoevaluación continua sobre el cumplimiento de los objetivos del Centro y diseñar estrategias de mejoramiento.
- Dirigir la capacitación y actualización del personal del Centro de Atención.
- Coordinar y organizar jornadas de sensibilización para prevenir la violencia, en alianza con redes institucionales u organizacionales.
- Mantener contactos permanentes con todas las instituciones u organizaciones locales que intervienen en la ruta de atención a víctimas de violencia.
- Gestionar los recursos financieros del Centro.
- Organizar las reuniones de equipo semanalmente para análisis de casos y verificar que los instrumentos técnicos por área sean utilizados correctamente.
- Verificar que el Archivo Único de cada caso se encuentre con toda la información requerida, de acuerdo al orden establecido.

Funciones de la administradora de un Centro

Una administración efectiva debe basarse en algunas pautas mínimas de actuación y en el cumplimiento de las funciones de esta área, siendo las principales las siguientes:

Diálogo, monitoreo y seguimiento

La administradora realizará un monitoreo constante al trabajo de todo el equipo de atención. Mantendrá diálogos con el personal, resolverá conflictos y deberá verificar que los instrumentos técnicos por área son utilizados.

Asimismo, es responsable del trabajo integral e interdisciplinario, para lo cual hará un seguimiento constante sobre la calidad de la atención que se brinda a las víctimas. Para lograrlo pondrá en marcha un mecanismo de autoevaluación sobre el desempeño del equipo técnico, en el que participarán todas las personas que integran el Centro:

Capacitación e intercambio de saberes

Esta área organizará procesos de capacitación permanente para todo el personal de atención.

Para las capacitaciones internas se organizará un sistema para que todas las profesionales de las áreas brinden un taller sobre su especialidad o temas referentes a la atención a víctimas de violencia. Las trabajadoras sociales, abogadas, psicólogas, y la misma administradora, diseñarán los contenidos para impartirlos a todo el equipo en horarios establecidos, definidos en acuerdo con el personal del Centro.

Los procesos de capacitación incluyen la organización de círculos de lectura o de debates en torno a textos entregados previamente a todo el personal. Esta actividad puede complementarse con la realización de ejercicios de aplicación práctica, tomando algunos casos complejos o significativos.

Para la capacitación externa, la administradora creará alianzas interinstitucionales que permitan la participación del personal de atención en jornadas de formación y sensibilización sobre la prevención, atención, y erradicación de la violencia intrafamiliar y/o sexual, así como sobre temas de género, derechos humanos, interculturalidad u otros.

Inducción del personal nuevo

Cuando ingresa personal nuevo en el equipo de atención, la administradora realizará un proceso de inducción durante dos semanas. Este proceso incluye la entrega de información sobre los objetivos, principios, metodología de trabajo y funcionamiento del Centro.; También es necesario un proceso de capacitación personalizada sobre temas de derechos, violencia, género, modelo de atención, etc., y entrega de material de lectura que deberá ser socializado con todo el equipo.

Coordinación interinstitucional

La administradora deberá mantener una coordinación interinstitucional permanente con organizaciones o instituciones gubernamentales y no gubernamentales que intervengan en la ruta de atención de las víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual.

Participará en redes locales y desarrollará estrategias de cabildeo con instituciones públicas y privadas para aportar en la ejecución de acciones locales para la atención, prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, las niñas, los niños y los/as adolescentes.

Autocuidado

Esta área se encargará de coordinar y gestionar procesos de autocuidado grupales para todo el personal de atención. Puede ser con el apoyo de otras organizaciones o instituciones.

Reuniones semanales de equipos

La administradora planificará las reuniones semanales de todo el equipo de atención, con los siguientes objetivos:

- Presentar los avances y resultados de cada área, y las dificultades enfrentadas en el proceso de atención.
- Analizar todos los casos y particularidades de las víctimas.
- Buscar alternativas y estrategias de apoyo desde las distintas áreas.
- Planificar la actuación y definir responsabilidades para aportar a la consecución de objetivos propuestos, sobre todo el acceso a la justicia y la restitución de los derechos de las víctimas.
- Intercambiar información y experiencias.
- Abordar otros asuntos que consideren relevantes.

Motivación del personal

La administradora motivará permanentemente a todo el personal de atención sobre la importancia del trabajo interdisciplinario y en equipo. Resaltará aspectos tales como:

- Trabajar en equipo fortalece el apoyo y la eficiencia de la atención a las mujeres, a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, evita una visión sesgada y fragmentada sobre la situación, y permite una comprensión global sobre su situación.
- El trabajo en equipo permite que todas las personas que trabajan en el Centro de Atención cuenten con información sobre los niveles de riesgo y crisis en los que se encuentran las víctimas.
- Al trabajar conjuntamente, cada profesional aporta con información y con sus percepciones referentes a la evolución del proceso legal y personal que están viviendo las víctimas atendidas en el Centro. Ello facilita la detección de otras violencias, así como la selección de las mejores estrategias para aportar a los procesos de recuperación.

Responsabilidades administrativas propiamente dichas

Además de las funciones señaladas anteriormente, la administradora será responsable de las tareas que se detallan a continuación:

- Asegurar la aplicación del Modelo de Atención Integral e Interdisciplinaria en el Centro, así como el protocolo y rutas de actuación establecidas por el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.
- Seleccionar personal de acuerdo a los perfiles establecidos.
- Participar en eventos referidos a la temática tanto a nivel local como nacional.
- Buscar fuentes de apoyo y financiamiento para cubrir costos y necesidades de los Centros.
- Elaborar informes cuantitativos y cualitativos de la atención brindada en el Centro.

PERFIL DE LA ADMINISTRADORA

- Tener título reconocido por la Senescyt en cualquier ciencia social, en Derecho, Psicología, o en el área administrativa. (No es excluyente, pues también se debe valorar la experiencia de la persona en caso de que no cuente con un título universitario. Esta experiencia debe ser comprobable y validable).
- Ser mayor de 25 años.
- Tener experiencia y sólidos conocimientos teóricos y técnicos respecto a la prevención y atención en violencia contra las mujeres.
- Haber participado en procesos de capacitación, formación y sensibilización en violencia de género y derechos humanos.
- Estar dispuesta a incorporar conocimientos de género y derechos humanos y entrenarse, estudiar y mantenerse informada en relación con los avances e investigaciones sobre la atención a víctimas de violencia intrafamiliar y/o sexual
- Mostrar una actitud de respeto, amabilidad, serenidad y de aceptación a las diversidades y diferencias, cualquiera que estas sean.
- Tener conciencia social y, en lo posible, haber participado de actividades sociales de desarrollo o mostrado compromiso en la defensa de los derechos humanos.
- En lo posible, tener sensibilidad por la problemática de la violencia para facilitar a las mujeres la comprensión de las experiencias vividas.
- Poseer habilidad y disponibilidad para el trabajo en equipos interdisciplinarios. Mostrar disposición a desarrollar un trabajo de crecimiento personal, evaluación permanente de sus actitudes en relación con la violencia, incluyendo su historia personal.
- Tener disponibilidad para participar en actividades de autocuidado.
- Demostrar capacidad y compromiso de confidencialidad.

Referencia entre Centros de Atención y Casas de Acogida

Referir significa dirigir, encaminar y orientar a alguien hacia algo. En este caso, tiene que ver con transferir a un sitio determinado el caso de una víctima de violencia intrafamiliar y/o sexual. El objetivo es ofrecer mejores condiciones para contribuir a la reparación integral de los derechos de las víctimas.

Una referencia adecuada permite que las mujeres encuentren respuestas oportunas y no fragmentadas, hace posible la atención integral, el inicio de procesos duraderos y efectivos, la satisfacción de necesidades múltiples y el inicio de la restauración de derechos.

La referencia es una herramienta eficaz que proporciona mayor seguridad, protección y restitución de derechos y que no revictimiza a las mujeres que se encuentran en alto riesgo por la violencia.

Para tomar en cuenta:

- Referir grupos familiares afectados por la violencia intrafamiliar y/o sexual implica un acompañamiento constante: las mujeres deben saber que, a pesar de estar recibiendo un servicio en otra institución, las puertas de las Casas de Acogida o del Centro de Atención siguen abiertas para nuevas atenciones.
- La referencia no pretende violar códigos de confidencialidad, al contrario busca mantener la mayor reserva de la información, darle la posibilidad a un grupo familiar de tener una red de sostén y protección fuerte, que le brindará apoyo incondicional en el momento en que lo requiera. La información que se comparta entre quienes brindan la atención es importante porque visibiliza las acciones en cada uno de los procesos.

¿Qué hace el Centro o Casa que refiere?

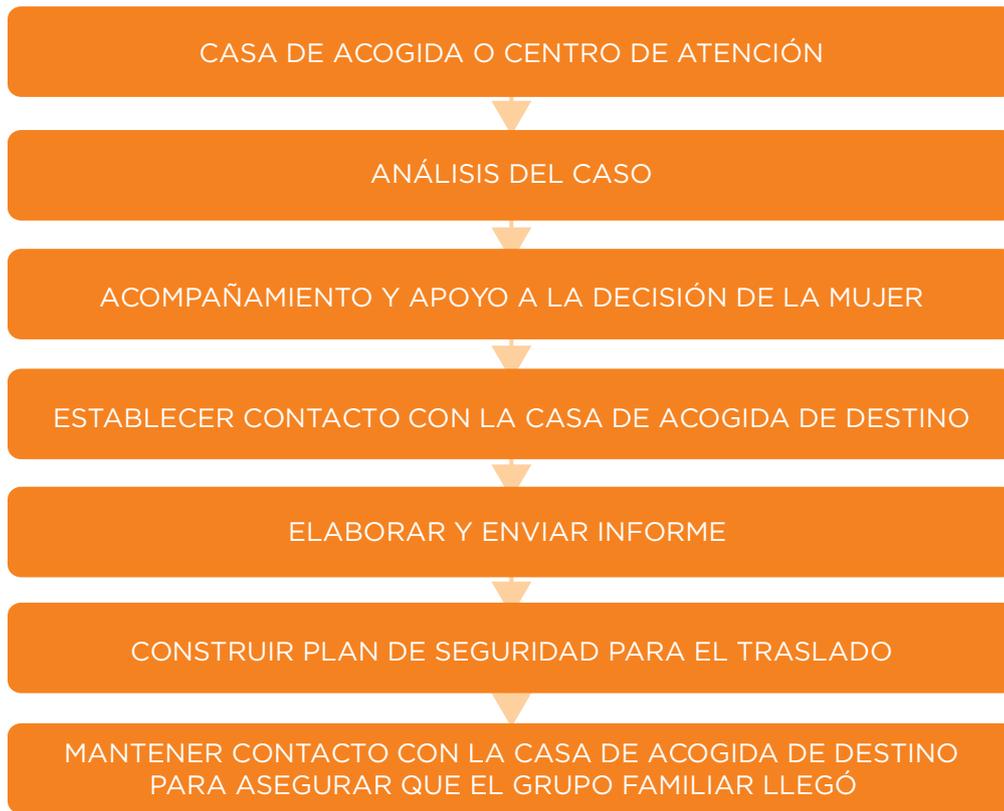
La trabajadora social y la administradora del Centro de Atención Integral son las encargadas de organizar la referencia. La primera se encargará de elaborar y condensar los informes del caso y la segunda realizará el contacto con la Casa de Acogida y con la responsable de la recepción del grupo familiar. Las acciones que se deben seguir son:

1. Acompañar. Brindarán acompañamiento constante al grupo familiar que ha aceptado cambiar su residencia luego de un análisis integral de su situación con todo el personal de atención.
2. Establecer contacto con la Casa de Acogida de destino. La administradora deberá hacer llamadas telefónicas a la institución de remisión para establecer contactos que permitan definir la disponibilidad para remitir el caso y la persona responsable del recibimiento, así como para fijar la fecha del traslado.
3. Elaborar informe. Es importante que la trabajadora social elabore un informe detallado del caso y que condense los informes de psicológicos y legales, si la víctima ha iniciado procesos en esas áreas. Este informe será enviado a la Casa de Acogida de destino, previamente a la llegada de la mujer, vía digital, vía fax o vía correo convencional. Los informes deberán incluir la valoración de riesgo y crisis.
4. Utilizar la ficha de referencia y contrarreferencia para organizar el traslado. La trabajadora social y la administradora del Centro que hace la referencia deberán completar la ficha mencionada y enviarla vía correo electrónico a la persona responsable del recibimiento. Solamente cuando se haya realizado este envío se procederá al traslado.
5. Mantener contacto. Durante el traslado se mantendrá un contacto constante con la Casa de Acogida que recibirá al grupo familiar. Una vez que llega a la Casa de Acogida de destino, la administradora de esta contactará vía telefónica a la Casa o Centro que hizo la referencia para informar el estado en que llegó el grupo.

Para tomar en cuenta:

- Todos los gastos del viaje serán asumidos por la Casa o Centro de Atención que hace la referencia
- Las referencias no siempre serán iguales y dependerán mucho de las necesidades y demandas del caso específico.
- La mujer referida no llevará consigo ningún documento con información sobre su proceso porque puede ponerse en un riesgo mayor. La información que se envíe deberá ser autorizada por la mujer y se respetarán todos los acuerdos de confidencialidad. En los casos en los que la mujer remitida no llegue a la institución de referencia, la trabajadora social responsable de la referencia realizará las gestiones necesarias para ubicarla y conocer su situación.

Gráfico 14: Ruta de la contrarreferencia



**FICHA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA
ENTRE CASAS DE ACOGIDA Y CENTROS DE ATENCIÓN**

Código N°	Fecha	Mes:	Día:	Año:
-----------	-------	------	------	------

1. DATOS INFORMATIVOS DE LA INSTITUCIÓN QUE HACE LA REFERENCIA
Casa de Acogida /Centro de Atención: _____
Persona responsable de la transferencia _____
Teléfonos: _____
Correo electrónico: _____
2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA MUJER
Nombres y apellidos: _____
Cédula de identidad o pasaporte: _____
Edad: _____ Fecha de nacimiento: _____
Nacionalidad: _____
Fecha de acogida: Desde _____ Hasta _____
(Solamente en casos de referencia entre Casas)

3. EVALUACIÓN DE RIESGO Y CRISIS DE LA MUJER

Resultado de la evaluación al momento del ingreso al Centro de Atención / Casa de Acogida:

Resultado de la evaluación al momento de la referencia:

Observaciones sobre la situación de la mujer:

4. SITUACIÓN DE SALUD FÍSICA Y MENTAL

Situación física y mental de la mujer:

5. DATOS DE HIJAS E HIJOS

¿Viaja con hijos e hijas?: SÍ NO

Nombres y apellidos de los hijos con los que se trasladará:	Edad

6. NECESIDADES PRIMARIAS EMERGENTES

- Contención y apoyo psicológico _____
- Obtención de medidas de protección _____
- Ubicación escolar _____
- Acompañamiento a servicio de salud _____
- Ubicación laboral _____
- Apoyo para búsqueda de vivienda _____
- Ubicación de red de apoyo _____
- Otras (Especifique): _____

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA MUJER

Nombres y apellidos: _____

Cédula identidad o pasaporte: _____ Nacionalidad: _____

Edad: _____ Fecha de nacimiento: _____

Nivel de peligrosidad: _____

Antecedentes de violencia: _____

Uso y abuso de sustancias: _____

Redes de protección: _____

Otros (Especifique): _____

BIBLIOGRAFÍA

- ACNUR (2012). Modelo de Atención Integral para mujeres refugiadas, víctimas o sobrevivientes de violencia basada en género. Costa Rica; recuperado en: www.acnur.es/PDF/7418_20120402132203.pdf
- Acurio, Gabriela T. (2007). Violencia intrafamiliar: propuesta de un modelo de atención en crisis en mujeres atendidas en la Casa de Acogida María Amor; pp. 129-130; Cuenca-Ecuador.
- Acurio, Gabriela. (1999). El suicidio como desencadenante mortal de la violencia contra las mujeres. En PSER-INTEGRATIVO, No. 7, 2014, pp. 100-104.
- Batres Méndez, Geoconda (2012). De la disociación a la reconexión. La terapia trifásica género sensitiva; Un camino seguro para las sobrevivientes del abuso sexual. ILANUD; recuperado en: www.giocondabatres.com/modules/news/article.php?storyid=17.
- Belloch Fuster, A.; Fernández Álvarez, H. (2010). Tratado de trastornos de la personalidad, Madrid: Síntesis.
- Bronfenbrenner, Urie. (1979). The ecology of human development: Experiments by nature and design. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Camacho, Gloria (2014). La violencia de género contra de las mujeres en el Ecuador: Análisis de los resultados de la Encuesta nacional de relaciones familiares y violencia de género contra las mujeres. Quito: Consejo de Igualdad de Género, INEC, Ministerio del Interior.
- Camacho, Gloria (2003). Secretos bien guardados. Jóvenes: percepciones sobre violencia a la mujer, maltrato y abuso sexual. Quito: CEPAM.
- Carbajal, M. (2014). Maltratadas, violencia de género en las relaciones de pareja; Buenos Aires: Aguilar.
- CEPAM- Guayaquil (2010). Modelo de atención integral y especializada a la violencia hacia las mujeres; Guía y protocolos de actuación para Centros de Atención Integral del Litoral contrapartes del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Ecuador (documento no publicado).
- Claramunt, Cecilia (s. f.). “La construcción de un Modelo de Atención en VBG”, Costa Rica.
- Consejo Nacional de la Judicatura (2014). Protocolos para la Gestión Judicial, Actuación y Valoración Pericial en casos de Violencia contra la Mujer o Miembros del Núcleo Familiar; recuperado en www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2014cj/Anexo%20154.2014.pdf.
- Corporación Mujer a Mujer (2014). Manual de Atención. Cuenca, Ecuador.
- Corsi, (2003) Labrador, Rincón, De Luis, Fernández-Velasco, 2004; Lorente, 1999; Villavicencio.
- Díaz Marroquín, Noemí (2008). Modelo de Atención Psicológica a Mujeres que Viven Violencia, Villahermosa: Instituto Estatal de las Mujeres de Tabasco.
- Cuvi, María y López, Susana (2011). ¿Sabías qué...? Un glosario feminista. Quito: Comisión de Transición hacia el Consejo de Igualdad de las Mujeres e Igualdad de Género.

- Echeburúa (2004), modificado de Esbec 2000, citados en: Guía de evaluación del daño psicológico en delitos de violencia psicológica contra la mujer y demás miembros del grupo familiar.
- Gayle, Rubin (1975). *The traffic in women: Notes on the political economy of sex*, en Rayna Reiter (comp.). *Toward and anthropology of women*, Monthly Review Press, Nueva York.
- Guillé, Margarita y Rodríguez, María de Lourdes (2012). Modelo de atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género en CONACYT-UNAM. Aplicación práctica de los Modelos de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres. Protocolos para la actuación; recuperado en: www.biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3144/5.pdf.
- Instituto Canario de Igualdad (2011) Guía para la atención de mujeres víctimas de violencia de género. España, recuperado en www.gobiernodecanarias.org/opencvms8/export/sites/icigualdad/resources/documentacion/Violencia/GuiaAtencionViolencia11.pdf.
- Instituto de la Mujer Oaxaqueña (2012). Modelo de atención de la Unidad de Atención a mujeres víctimas de violencia de género; México.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2008). Guía de capacitación en derechos humanos de las mujeres, Tejiendo el cambio. San José; recuperado en www.alianzaintercombios.org/files/doc/1250279348_GuiacapacitacionddhhmujeresIIDH.pdf.
- Jácome, Nelly (2011). Marco teórico-conceptual. Violencia contra las mujeres basada en el género. Quito: CEPLAES, UNFPA, Grupo Parlamentario de Mujeres, Ágora Democrática. (Documento no publicado)
- Lagarde, Marcela (2005). *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas*. México: UNAM.
- López Angulo, Laura Magda (2009). Guía metodológica para la asistencia a mujeres víctimas de violencia; Revista Científica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos, MediSur, vol. 7, núm. 5 Cienfuegos, septiembre-octubre.
- Naciones Unidas (2000). "Examen y evaluación de la aplicación de la Plataforma de Acción de Beijing: Informe del Secretario General.
- Olivares Ferreto, Edith; Incháustegui Romero, Teresa (2011). Modelo ecológico para una vida libre de violencia de género; México: Comisión Nacional para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.
- Pendzik, Susana (1992). *Manual de técnicas de apoyo para el trabajo con mujeres maltratadas*. México: Colectivo Feminista de Xalapa.
- Pérez Viejo, Jesús; Montalvo Hernández, Ana (2010). *Violencia de género: prevención, detección y atención*. Madrid: Grupo 5.
- Pinheiro, Paulo Sérgio; *Acabar con la violencia contra los niños, niñas y adolescentes*, Estudio del Secretario General sobre Violencia Contra los Niños; recuperado en: www.unicef.org/violencestudy/spanish/reports/Chapitre%2001%20%20intro.pdf.
- PNL (s.f.). *Estrategias en Programación Neurolingüística El rapport, cómo crear sintonía*. Recuperado en www.estrategiaspnl.com/el-rapport-como-crear-sintonia.
- Ravazzola, María Cristina (1997). *El Circuito del abuso en el Sistema Familiar, Historias infames: los maltratos en las relaciones*. Buenos Aires, Barcelona, México: PAIDÓS, Terapia Familiar. pp. 55-87.

- Reyes Peña, Patricia (s.f.). ¿El trabajo interdisciplinario, es factible?; Documento de lectura desarrollado para el equipo de profesionales del Área de Servicios Integrales del CEPAM-Guayaquil.
- Red Nacional Casas de Acogida del Ecuador (2012). Modelo de atención para casas de acogida para mujeres que viven violencia y sus hijos e hijas, ONU MUJERES- ACNUR.
- Rodríguez, Eugenia; Iturmendi, Vicente (2013). Igualdad de género e interculturalidad: enfoques y estrategias para avanzar en el debate; Cuadernos Atando cabos, deshaciendo nudos; PNUD.
- Romero, Inmaculada (2010). Intervención en violencia de género. Consideraciones en torno al tratamiento; Comunidad de Madrid: Dirección General de la Mujer; recuperado en www.scielo.isciii.es.
- Rubin, Gayle. (1976). El tráfico de mujeres: notas sobre la 'economía política' del sexo, en Marta Lamas (comp.), en *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*, México: Porrúa/PUEG-UNAM, pp. 35-96.
- SERNAM, Unidad de violencia intrafamiliar, Programa Chile Acoge (2012). Orientaciones técnicas: Modelo de intervención Centros de la Mujer. Santiago de Chile: SERNAM.
- Soriano, María (s.f.). Psicoterapia de grupo para mujeres que sufren violencia. Ver página electrónica: www.lesdiferentscaresdelaimmigracio.com.
- Valle Ferrer, Diana (2011). *Espacios de libertad: mujeres, violencia doméstica y resistencia*; Argentina: Espacio Editorial.
- Valcárcel, Amelia (2007). "La violencia contra las mujeres". Ponencia presentada en Congreso: Abordaje integral de la violencia de género, Zamora.
- Villavicencio, Marlene y Burger, Marion (2008). *Un camino para celebrar la vida: Metodología de acompañamiento de la Casa de Acogida María Amor*. Cuenca: Casa de Acogida María Amor.
- Walker, Leonor (1979) *The battered women (Las mujeres maltratadas)*. Nueva York: Harper and Row Publishers, Inc.

ANEXO

Participantes en mesas técnicas

Validación de protocolos para Centros de Atención Integral

Mesa Técnica de Psicología	
Quito, 20 de enero de 2015	
Nombre	Organización
Annabelle Arévalo	CEPAM Guayaquil
Mélida Yerovi	Fundación Nosotras con Equidad
Gabriela Acurio	Consejo de la Judicatura del Azuay - Casa María Amor
Dalila Cárdenas	Consejo de la Judicatura del Azuay- Casa María Amor
Barbarita Miranda	Fiscalía General del Estado
Sonia García	Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos
Rocío Arauz	Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos
Gloria Camacho	Consultora CEPLAES
Elsie Aguilar	Consultora CEPLAES
Geraldine Guerra	Consultora - Coordinadora de Casas de Acogida

Mesa Técnica de Trabajo Social	
Quito, 22 de enero de 2015	
Nombre	Organización
Blanca Pacheco	Casa María Amor
Ligia Loor	Fundación Nuevos Horizontes
Rita Bolaños	Fundación Foro de Desarrollo Integral de Esmeraldas
Elena Mora	Fiscalía General del Estado
Sonia García	Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos
Gloria Camacho	Consultora CEPLAES
Elsie Aguilar	Consultora CEPLAES
Geraldine Guerra	Consultora - Coordinadora Casas de Acogida

Mesa Técnica del Área Legal	
Quito, 21 de enero de 2015	
Nombre	Organización
Nelly Jácome	Consultora independiente
Ana Saltos	Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos
Jackeline Veira	CEPAM Guayaquil
Paula Verdugo	Corte Nacional de Justicia
Gabriela Acurio	Consejo de la Judicatura del Azuay - Casa María Amor
Dalila Cárdenas	Consejo de la Judicatura del Azuay - Casa María Amor
M. Fernanda Yaulema	Fundación Nosotras con Equidad
Sonia Niveló	Corporación Mujer a Mujer
Gloria Camacho	Consultora CEPLAES
Elsie Aguilar	Consultora CEPLAES
Geraldine Guerra	Consultora - Coordinadora Casas de Acogida



Ministerio
de Justicia, Derechos
Humanos y Cultos

#SIN
#VIOLENCIA
♀ ECUADOR GANA

Ecuador 2016