

No
estás
SOLA

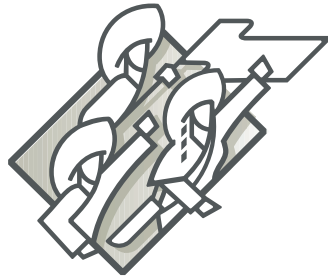
Manual para las integrantes de las redes de apoyo "No Estás Sola"



Gobierno de Puebla
Hacer historia. Hacer futuro.



Secretaría de
Igualdad Sustantiva



**Manual para las integrantes de las
redes de apoyo
“No Estás Sola”**

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Igualdad Sustantiva

Enero de 2021

INTRODUCCIÓN	6
ENFOQUES	10
OBJETIVO	12
CARTA DESCRIPTIVA DE LA CAPACITACIÓN	14
CONTENIDO.....	18
Módulo I: Hablemos de género.....	19
Módulo II: Derechos de las mujeres	24
Módulo III: Violencias y dinámicas de la violencia contra las mujeres y niñas	30
Módulo IV: Relaciones igualitarias y buen trato	43
Módulo V: Redes de apoyo “No estás sola”	49
Acompañamiento y autocuidado para integrantes de las redes de apoyo.....	56
REFERENCIAS.....	58
DIRECTORIO.....	62

INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas define la violencia contra la mujer como «todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive 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 privada».

En el Plan de Acción diseñado a partir de *Declaratoria de Alerta de Violencia de Género para el Estado de Puebla* (2019), el Gobierno del Estado ha reconocido que la violencia contra las mujeres y las niñas, es una violación de los derechos humanos y un importante obstáculo para el progreso de las mujeres en todos los ámbitos de la vida; este grave problema de salud pública vulnera su estado emocional, sus expectativas de educación y trabajo productivo, y la capacidad de participar como integrantes con pleno derecho en la sociedad. Las cifras en nuestro país y en la entidad son claras: reflejan que la violencia de género está exageradamente generalizada y que adopta múltiples formas de ejercerla.

Las modalidades de violencia contra las mujeres son: familiar, laboral o docente, hostigamiento sexual, acoso sexual, violencia en la comunidad, obstétrica, institucional y feminicida. Sin embargo, es importante destacar que la modalidad que mayormente se comete es la familiar, siendo los cónyuges sus principales agresores.

En la Secretaría de Igualdad Sustantiva se llevan a cabo acciones de prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres, pero es importante reconocer que su efectiva erradicación no ocurrirá sin la participación de una ciudadanía informada que se involucre en la construcción de una entidad en la que las familias vivan en paz.

Cada vez más la sociedad está dispuesta a apoyar a las mujeres que se encuentran en situación de violencia. En muchas ocasiones las mujeres que han sido víctimas de violencia de género se enfrentan a momentos de aislamiento y daño psicoemocional por parte de sus agresores. Por ende, contar con una red de apoyo dispuesta a acompañarlas en su proceso de empoderamiento puede ser de gran ayuda. Una red de apoyo es el círculo de personas en quienes las mujeres en situación de violencia confían para que las acompañen en su camino a una vida libre de violencia. Las redes de apoyo pueden ser familiares, comunitarias e institucionales.

Es por ello que en 2020 se ha puesto en marcha el programa “No estás sola”, con respaldo del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF), el cual plantea la conformación de una Red de Apoyo, integrada por el círculo de personas en quienes las mujeres en situación de violencia confían y que les pueden brindar algún tipo de ayuda, ya sea emocional, económica o de acompañamiento.

El programa comprende la importancia de brindar información que permita a la Red de Apoyo “No estás sola”, acompañar a las mujeres que lo requieran, para eso ha sido diseñada la capacitación ¿Cómo acompañar a mujeres en situación de violencia?, teniendo en cuenta que alguna integrante de la red puede ser la primera y única persona con quien la mujer que vive violencia hable de su situación.

Este manual ha sido elaborado para complementar la información obtenida a través de la capacitación, en la cual se abordan los siguientes temas:

- Hablemos de género
- Derechos de las mujeres
- Violencias y dinámicas de la violencia contra mujeres y niñas
- Relaciones igualitarias y buen trato
- Redes de Apoyo “No estás sola”

Está dirigido a integrantes de las Redes de Apoyo que se conformen en el Estado de Puebla, se trata de un documento de consulta que ofrece una serie contenidos teóricos que fortalecerán las estrategias y sugerencias abordadas en la capacitación para orientar a las redes cuando acompañen a mujeres en situación de violencia.





No
estás
sola

ENFOQUES

Perspectiva de género: es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Derechos humanos: la ONU establece que el enfoque basado en los derechos humanos es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que se basa normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y está operacionalmente dirigido a promover y proteger los derechos humanos. Su objetivo es analizar las desigualdades que se encuentran en el corazón de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y las distribuciones injustas de poder que impiden el progreso del desarrollo y que a menudo resultan en grupos de personas que se quedan atrás.

Bajo el enfoque basado en los derechos humanos, los planes, políticas y procesos de desarrollo están anclados en un sistema de derechos y obligaciones correspondientes establecidas por el derecho internacional, incluidos todos los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, y el derecho al desarrollo. El enfoque basado en los derechos humanos requiere principios de derechos humanos (universalidad, indivisibilidad, igualdad y no discriminación, participación, rendición de cuentas) para guiar la cooperación de las Naciones Unidas para el desarrollo y centrarse en el desarrollo de las capacidades de los 'titulares de deberes' para cumplir con sus obligaciones y los 'titulares de derechos' para reclamar sus derechos.

Derechos humanos de las mujeres: es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Interseccionalidad: ONU Mujeres, señala que el enfoque de interseccionalidad permite comprender que la igualdad de género es la clave para lograr sociedades inclusivas, consolidar economías equitativas y sostenibles y avanzar en cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). No obstante, las mujeres y las niñas experimentan múltiples desigualdades y formas de discriminación cruzadas, incluidas las basadas en su sexo, edad, pertenencia étnica, lugar de residencia, situación económica, orientación sexual, identidad de género, estatus migratorio, entre otras. Esta acumulación e interseccionalidad de las desigualdades hace que las mujeres enfrenten profundas privaciones de sus derechos, desde el acceso a la educación y a la salud, hasta al agua potable y al trabajo decente, sin dejar de resaltar el mayor riesgo a padecer múltiples formas de violencia.

OBJETIVO

Brindar información documental complementaria de los contenidos abordados en la capacitación ¿Cómo acompañar a mujeres en situación de violencia?, impartida a integrantes de las Redes de Apoyo “No estás sola”.



CARTA DESCRIPTIVA DE LA CAPACITACIÓN

Nombre de la Capacitación:	Objetivo General:
¿Cómo acompañar a mujeres en situación de violencia?	Promover que las redes de apoyo de mujeres en situación de violencia conozcan a detalle qué se entiende por perspectiva e igualdad de género, tipos y modalidades de violencia contra las mujeres, ciclo de la violencia, discriminación, derechos humanos de las mujeres, relaciones igualitarias y buen trato, con miras a eliminar los estereotipos que giran en torno a la violencia contra las mujeres y a conformar redes sólidas que las acompañen cuando se encuentren en situación de violencia a salir de esta.
Área Responsable	Dirección de Prevención de la Violencia y Discriminación de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
Nombre del programa	"No estás sola"
Ejes Transversales	Derechos Humanos Nuevas Masculinidades Redes Comunitarias por la prevención de la violencia
Enfoques	Perspectiva de Género Derechos Humanos de las Mujeres Interseccionalidad
Principios	Acompañar Velar por la integridad Empatizar

Módulos y Objetivos Particulares

Módulo 1. Hablemos de género

Objetivos:

Conocer y diferenciar los conceptos sexo, género e identidad de género.

Reconocer e identificar los estereotipos de género.

Módulo 2. Derechos de las mujeres

Objetivos:

Reconocer las desigualdades y la discriminación en razón de género.

Comprender que los derechos de las mujeres son derechos humanos.

Módulo 3. Violencias y dinámicas de la violencia contra las mujeres y niñas

Objetivos:

Distinguir los tipos y modalidades que acompañan el fenómeno de la violencia de género

Identificar los factores que dificultan la ruptura con el agresor.

Módulo 4. Relaciones igualitarias y buen trato

Objetivos:

Conocer los mitos del amor romántico.

Comprender qué es la autonomía, las relaciones igualitarias y el buen trato.

Módulo 5. Redes de apoyo "No estás sola"

Objetivos:

Reconocer la importancia de las redes de apoyo para salir del ciclo de violencia.

Conocer cómo se puede acompañar a las mujeres cercanas que están en una situación de violencia.

<p>Estrategias de Enseñanza</p>	<p>Preguntas y respuestas. Dinámicas de las actividades propuestas. Ambiente libre de distracciones y que propicie la participación de las personas que asisten a la capacitación.</p>
<p>Estrategias de Aprendizaje</p>	<p>Tomar notas. Realizar preguntas relacionadas con la capacitación. Responsabilizarse de no distraerse.</p>
<p>Habilidades de Capacitación</p>	<p>Empatía Escucha activa Manejo de grupo Comunicación asertiva Uso de lenguaje Incluyente</p>
<p>Personas Beneficiarias</p>	<p>Mujeres y hombres que tengan compromiso e interés por la prevención de la violencia de género.</p>
<p>Perfil de la persona participante</p>	<p>Enfocado a la ciudadanía en general, personas de la sociedad civil que se encuentran preocupadas por informar y acompañar a mujeres para reducir el impacto que la violencia de género causa en la sociedad.</p>
<p>Perfil de quien replicará la capacitación</p>	<p>Personas interesadas y comprometidas, que tengan conocimiento en temas de género y derechos humanos de las mujeres, que además tengan deseo de adquirir nuevos conocimientos para proporcionar información y herramientas a las personas que integren las redes de apoyo a mujeres que viven situaciones de violencia.</p>
<p>Duración de la capacitación</p>	<p>5 sesiones con una duración de 2 horas cada una, completando un total de 10 horas de capacitación.</p>
<p>Modalidad</p>	<p>Derivado de la pandemia, la capacitación será impartida a través de plataformas digitales, buscando observar las recomendaciones sanitarias emitidas por las autoridades correspondientes, sin embargo, una vez que las autoridades sanitarias lo indiquen, la capacitación podrá llevarse a cabo de manera presencial.</p>

CONTENIDO

Módulo I: Hablemos de género

El género es una construcción social que en cada cultura condiciona la conformación de la identidad y el comportamiento de las personas a partir del cuerpo sexuado con el que han nacido. Por lo tanto, la violencia de género se fundamenta en las nociones socioculturales que determinan cuál debe ser el comportamiento adecuado para mujeres y hombres al interior de una sociedad, de tal manera que cuando las personas no actúan siguiendo las normas establecidas como propias de su género la sociedad llega a justificar que se cometan actos de violencia en su contra.

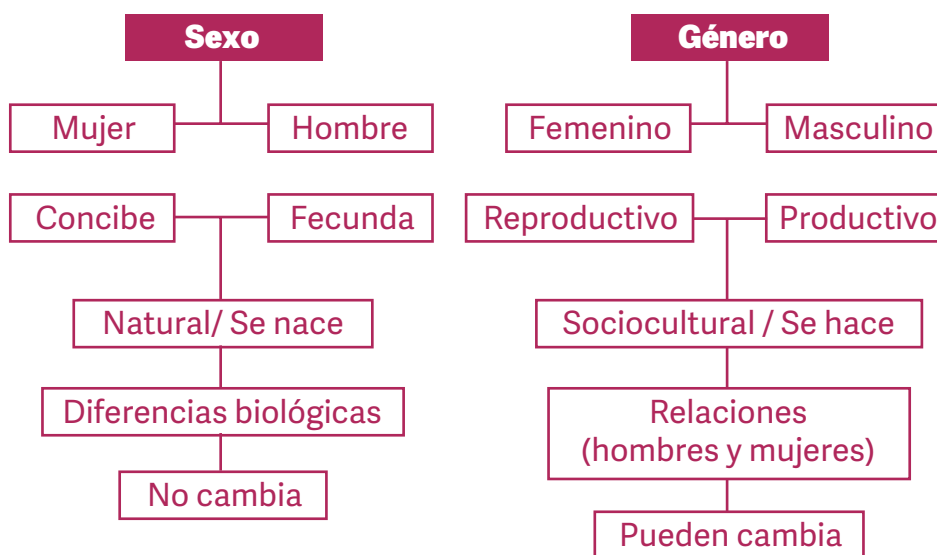
La construcción de género ha determinado roles y estereotipos diferentes para mujeres y hombres basados en la falsa idea de la superioridad del varón sobre la mujer, por lo tanto, las relaciones que se establecen entre unas y otros se han entendido como relaciones de poder, por ende, cuando se habla de violencia de género se hace referencia a los tipos de violencia que se cometen contra las mujeres a raíz del género asignado por su sociedad.

Género es el conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada como propias de varones o de mujeres. Son construcciones socioculturales que varían a través de la historia y se refieren a los rasgos psicológicos y culturales y a las especificidades que la sociedad atribuye a lo que considera "masculino" o "femenino". Esta atribución se concreta utilizando, como medios privilegiados, la educación, el uso del lenguaje, el "ideal" de la familia heterosexual, las instituciones y la religión (UNICEF (2017, p. 13).

Actualmente se han cuestionado los roles y estereotipos de género, cada vez existen más personas dispuestas a colaborar para la prevención y deseable erradicación de la violencia en contra de las mujeres a razón de género, es decir, por ser mujeres. Se ha llegado incluso a entender que si el género es un constructo aprendido por las personas que integran la sociedad, entonces es susceptible tanto de ser desaprendido, como de enseñar otras formas de educar a las nuevas generaciones, lejos de los estereotipos de género.

Al hablar de género debe entenderse que se trata del "elemento constitutivo de las relaciones sociales basadas en las diferencias que distinguen los sexos, el cual constituye a su vez una forma primaria de relaciones de poder" (Mantilla, 2020). El término abarca en la actualidad un espacio mucho mayor al sexual y es desde ese espacio donde se ha emprendido el análisis de las diferentes relaciones entre hombres y mujeres.

Diferencias entre sexo y género



Fuente: *El ABC de Género en la Administración Pública, Instituto Nacional de las Mujeres, (2004)*

La palabra género hace referencia a los atributos y oportunidades sociales asociados al hecho de ser hombre o mujer y a las relaciones entre hombres y mujeres, niñas y niños. Estos atributos, oportunidades y relaciones los define la sociedad y se aprenden en los procesos de socialización. Son construcciones socioculturales que varían a través de la historia y se refieren a los rasgos psicológicos y culturales y a las especificidades que la sociedad atribuye a lo que considera “masculino” o “femenino”.

Por el contrario, la palabra sexo alude a las características biológicas de ser mujer o varón. Sexo: es el conjunto de características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas que definen como varón o mujer a los seres humanos. El sexo está determinado por la naturaleza (UNICEF, 2017).

Muchas veces suelen confundirse los conceptos género y sexo; sin embargo, es importante recordar que el género es una construcción de orden social y el sexo sí tiene características naturales, biológicas. Las personas somos diferentes, mujeres y hombres tenemos características biológicas distintas, no obstante, estas no son una justificación para la desigualdad social.

Estereotipos de género

Un estereotipo de género es “una opinión o un prejuicio generalizado acerca de atributos o características que hombres y mujeres poseen o deberían poseer, o de las funciones sociales que ambos desempeñan o deberían desempeñar” (ACNUDH, 2020). Los estereotipos generan dicotomía por tratar a los sexos como diametralmente opuestos y no con características parecidas. El estereotipo de género se convierte en un hecho social tan fuerte que llega a creerse que es algo natural (INMUJERES, 2008).

Estos se aprenden, construyen y reproducen de manera colectiva y son reforzados a través de distintas instituciones como la familia, la escuela, la iglesia y los medios de comunicación, entre otros. “Se identifican cuando se emiten opiniones sobre el uso exclusivo de algún objeto o desarrollo de alguna actividad por el hecho de ser mujer u hombre” (INMUJERES, 2020, p.1).

El problema de los estereotipos de género es que muchas veces inciden de manera negativa en el desarrollo de los proyectos de vida para mujeres y niñas, por ejemplo: a partir del estereotipo de la maternidad obligatoria las mujeres prefieren tener carreras profesionales más cortas que las de los varones para poder empatar el empleo remunerado y los trabajos de reproducción y cuidado de la vida, mismo que incluye, pero no se agota en el trabajo doméstico. Al considerar reproducción, crianza y cuidados, como deberes propios de las mujeres y no como trabajos socialmente necesarios se ve afectado el proyecto de vida de las mismas.

Se consideran formas de discriminación, “porque generan distinciones, exclusiones o restricciones sobre una persona en función del sexo, las cuales pueden afectar, impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de sus derechos de manera igualitaria en la sociedad” (Cortés, 2014, p.27).

La Oficina de Igualdad de Género, perteneciente a la Secretaría de Relaciones Exteriores (2013), hace referencia a que existen algunos estereotipos que se han construido entorno a mujeres y hombres, mismos que generan diferenciaciones que colocan a mujeres y hombres en extremos realmente opuestos:

Mujer	Hombre
Sensibilidad	Razón
Ternura	Violencia
Debilidad	Fuerza
Intuición	Inteligencia
Subordinación	Autoridad
Superficialidad	Profundidad
Pasividad	Actividad
Suavidad	Rudeza
Dependencia	Independencia

Algunos ejemplos de estereotipos de género son:

- Las mujeres deben quedarse en la casa y cuidar a los hijos e hijas.
- Las mujeres son tiernas, amorosas y delicadas por “naturaleza”.
- Los hombres no lloran, son fuertes y no son sensibles.

Objetos, actividades y roles

Desde que las personas se encuentran en el vientre materno, se asignan las tareas y el papel que socialmente está preestablecido para mujeres y hombres, de tal suerte que cuando nacen ya hay una serie de expectativas sociales que deben cumplir.

(...) tiene que ver con esta división de tareas basadas en el sexo, de manera que a las mujeres se les asigna las actividades reproductivas por su capacidad de dar vida: cuidado de hijas e hijos, limpieza del hogar, preparación de alimentos y a los hombres se les asigna el papel productivo y, por tanto, lo correspondiente al mantenimiento económico del hogar, realización de acciones en el ámbito público (Cortés, 2014, p.23).

Por rol se entienden las prescripciones, normas y expectativas de comportamiento de lo femenino y de lo masculino. Los roles de género se enseñan desde bebés y se nota cuando él o la bebé nace, se decora la habitación y se le viste de colores identificados con su género (INMUJERES, 2008).



Fuente: ¿Qué tan diferentes somos? Manual de sensibilización en perspectiva de género, Instituto Jalisciense de las Mujeres, (2008).

Mujer	Hombre
<p>Tienen hijos e hijas.</p> <p>Asumen las decisiones sin cuestionar.</p> <p>Se quedan en casa bajo el cuidado de hijas e hijos.</p> <p>Cuando trabajan fuera del hogar se inclinan a labores que implican cuidados o jornadas menores de trabajo.</p>	<p>Son proveedores de la mujer, hijas e hijos.</p> <p>Toman decisiones desde puestos de autoridad.</p> <p>Salen de la casa en busca de trabajo remunerado.</p> <p>Los trabajos implican fuerza y competitividad.</p>

Fuente: ¿Qué tan diferentes somos? Manual de sensibilización en perspectiva de género, Instituto Jalisciense de las Mujeres, (2008).

Tradicionalmente, las mujeres han tenido asignadas de manera casi obligatoria y exclusiva el trabajo doméstico de la casa. Referente a este tema, poco más del 70% de las y los infantes manifestaron que las tareas del hogar las pueden hacer ambos sexos por igual, sin embargo, existe un 12.3% de niñas que opinan que es una actividad que sólo pueden realizar las mujeres y 21.3% entre los niños. Lo que muestra la existencia de estereotipos de género aún en las generaciones más jóvenes (INMUJERES, 2020, p.1).

Las actividades que desarrollan, según esto, hombres y mujeres son:

Mujer	Hombre
Ama de casa	Político
Maestra	Obrero
Enfermera	Científico
Secretaria	Gerente
Cocinera	Administrador

Fuente: ¿Qué tan diferentes somos? Manual de sensibilización en perspectiva de género, Instituto Jalisciense de las Mujeres, (2008).

Como construcciones sociales, los roles y estereotipos de género no son estáticos, han cambiado a través del tiempo y presentan especificidades en diversos grupos sociales. De acuerdo con Marta Lamas, los roles de género son las normas, prescripciones y expectativas de comportamientos de lo femenino y masculino, son la forma como nos relacionamos con el mundo y que nos identifican, por lo que se enlaza de manera significativa con la identidad. "Se configuran como el conjunto de normas y prescripciones que dictan las sociedades y culturas sobre cómo deben ser los comportamientos de mujeres y hombres" (Cortés, 2014, p. 22).

Módulo II: Derechos de las mujeres

Fundamentada en la Declaración sobre la Erradicación de la Violencia contra la mujer que se adoptó en la XXV Asamblea de Delegadas de la Comisión Interamericana de Mujeres:

(...) confirma el impacto negativo y expansivo de la violencia de género al afirmar que ésta "trasciende todos los sectores de la sociedad independientemente de su clase, raza o grupo étnico, nivel de ingresos, cultura, nivel educacional, edad o religión y afecta negativamente sus propias bases"; Establece además que "toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como el privado" y derecho "al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos" (CONAVIM, 2012, p. 45).

Estos derechos comprenden, entre otros:

- a) El derecho a que se respete su vida.
- b) El derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.
- c) El derecho a la libertad y a la seguridad personal.
- d) El derecho a no ser sometida a torturas.
- e) El derecho a que se respete la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia.
- f) El derecho a igualdad de protección ante la ley y de la ley.
- g) El derecho a libertad de asociación.
- h) El derecho a la libertad de profesar la religión y las creencias propias dentro de la ley, y el derecho a tener igualdad de acceso a las funciones públicas de su país y a participar en los asuntos públicos, incluyendo la toma de decisiones.
- i) El derecho a ser libre de toda forma de discriminación, y
- j) El derecho de la mujer a ser valorada y educada libre de patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.

Discriminación

La discriminación, en cualquiera de sus variantes, es un problema de derechos humanos; se nutre de las desigualdades que la sociedad condona en mayor o menor grado y vulnera siempre los principios fundamentales de universalidad e indivisibilidad (Torres, 2005).

En general, a la discriminación por motivos de género o sexo se suman otros factores de discriminación, como el origen étnico o nacional, la condición socioeconómica, la edad o la preferencia sexual. Esta doble o triple discriminación coloca a las mujeres indígenas, lesbianas, jóvenes, migrantes o pertenecientes a otros sectores socialmente marginados, en una posición de particular vulneración a los actos de discriminación, incluyendo la violencia (CONAPRED, 2012, p. 10).

La violación de los derechos humanos de las mujeres, tiene consecuencias más allá de quien la sufre directamente, y se traducen en desequilibrio, desconfianza, discriminación y violencia, de tal manera que afecta todo el tejido social. Tanto hombres como mujeres asocian con discriminación "el trato diferente que se da a las personas", bajo la idea de que existen grupos de personas que son naturalmente mejores que otros.

La discriminación por razones de género constituye un acto o comportamiento que se ejerce de manera directa o indirecta; cuando se hace directamente es porque se trata a la persona de forma diferenciada, desfavorable, y por tanto injusta, por razón de su sexo. El sexo es pues el objeto de consideración directa para el acto de discriminación (...) que se utiliza para someter a las mujeres, subordinarlas o segregadas, ignorando sus habilidades, talentos y capacidades individuales y, más aún, como se señaló, anulando o desconociendo sus derechos (López, 2007, p.9).

La educación sexista fomenta la falsa noción de superioridad de los varones frente a las mujeres, hecho que tiene como consecuencia un desarrollo desigual. Por ello es importante recuperar el concepto de igualdad sustantiva, incidiendo en que las sociedades deben garantizar las condiciones necesarias para el pleno ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, más allá del reconocimiento jurídico de estos derechos se trata de fomentar en la sociedad actitudes y valores que los garanticen.

Derechos humanos

El derecho es el conjunto de normas que regula nuestra convivencia y es el medio para acceder a la justicia. Determina asimismo las funciones del Estado, con el objetivo de lograr el bienestar de la sociedad. La Constitución es la fuente de las normas jurídicas de una sociedad democrática. La cultura de la legalidad garantiza la vigencia del Estado de derecho, esencial para la convivencia social (Raphael, 2016).

La importancia de los derechos humanos radica en que su finalidad es proteger la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la integridad de cada persona frente a la autoridad (INMUJERES, 2007). En virtud de que su única base es la condición propia de las personas, los derechos humanos son:

Universales, porque pertenecen a la humanidad en su totalidad,

Inherentes a cada persona,

Históricos, porque son resultado de la progresiva toma de conciencia de los seres humanos respecto de sus derechos y conquistas frente al abuso de poder público y privado.

Derechos de las mujeres

Los derechos de las mujeres y las niñas son derechos humanos que abarcan todos los aspectos de la vida: salud, educación, participación política, bienestar económico, vivir libres de violencia, entre otros.

Los derechos humanos de las mujeres se refieren a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales. (...) la propuesta es eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género, y promover la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres, contribuyendo a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, promoviendo y protegiendo en sus leyes: la igualdad de derechos y oportunidades, el acceso a los recursos económicos y la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones (Raphael, 2016, p. 12).

Existen varios documentos y tratados no solo nacionales, sino internacionales que buscan erradicar la violencia contra las mujeres y promueven la no violencia. A continuación, se mencionan algunas:

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, insta a los Estados a proclamar un día del año, por los derechos de la mujer y la paz internacional y en 1979 adopta la *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*, a la que hoy en día se han sumado alrededor de 187 países (ENDIREH, 2011). Esta convención trata sobre una forma particular de discriminación que se basa en la raza, el color, la ascendencia o el origen nacional o étnico y pone en evidencia la posición de la mujer en el mundo, al establecer que es objeto de discriminaciones, exclusiones, agresiones y violaciones de los principios de igualdad en el mundo de los derechos humanos.

Con el objetivo de ampliar el reconocimiento a otras formas de violencia para la región latinoamericana, se suscribió en el XXIV Periodo Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos en 1994, la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*, mejor conocida como Convención de Belém do Pará, establece en forma explícita la urgencia de modificar los papeles tradicionales de hombres y mujeres en la sociedad y la familia, con el fin de erradicar prácticas discriminatorias.

La Convención entiende a la violencia contra las mujeres de manera amplia, tanto en lo que respecta a sus consecuencias para quienes la padecen (de índole física, sexual o psicológica), como en términos de responsabilidad, ya que para tales efectos no hace diferencia entre las situaciones que se producen en la esfera pública de las que tienen lugar en la vida privada de las mujeres; es decir, cuando el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, impidiendo que abuse mediante la violación, el maltrato y el abuso sexual... contempla que toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y de las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos (Raphael, 2016).

El artículo 1 de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, refiere:

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece. Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos).

El 1 de febrero del 2007 se promulgó la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, la cual constituye el marco normativo nacional para atender la violencia contra las mujeres en el país. Esta ley tiene como objetivo:

Establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (ENDIREH, 2011, p. 76).

La *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*, por sus siglas en inglés *Convention to Eliminate of All Discrimination Forms Against Women*, CEDAW, fue aprobada en 1979 y entró en vigor en 1981.

Es el primer instrumento internacional de carácter amplio y jurídicamente vinculante que prohíbe la discriminación contra la mujer y obliga a los gobiernos a adoptar medidas de discriminación positiva para promover la igualdad de género y es considerada en términos generales la “Carta internacional de los derechos de las mujeres” e incluye todos los derechos de las mujeres de manera implícita o explícita porque “prohíbe todas las formas de discriminación por cuestiones de género” (Raphael, 2016, p. 51).

Nadie pone en duda que el respeto a los derechos humanos de las mujeres, constituye un acto de justicia incuestionable; sin embargo, a pesar de todo lo que se ha convenido, de los esfuerzos logrados, hay todavía legislaciones internacionales y nacionales de los países comprometidos en que queda mucho por hacer, además de en materia legislativa, también en promover un cambio cultural que garantice la igualdad y equidad entre todos los grupos que componen una población.

Las mujeres y las niñas tienen derecho al disfrute pleno y en condiciones de igualdad de todos sus derechos humanos y también a vivir libres de todas las formas de discriminación: esto es fundamental para el logro de los derechos humanos, la paz y la seguridad, y el desarrollo sostenible (ONU MUJERES, 2020).

Igualdad

La igualdad de género es un principio y propósito fundamental de la Organización de las Naciones Unidas. La igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres implican “que las mujeres y los hombres, niñas y niños, tengan las mismas condiciones, oportunidades y resultados para ejercer plenamente sus derechos, sin importar su sexo e identidad de género” (ONU MUJERES, 2015, p.17).

El principio de igualdad entre hombres y mujeres es uno de los aspectos de los derechos humanos que se vulnera con más frecuencia y con mayor impunidad.

Igualdad de oportunidades

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 4º, la igualdad entre mujeres y hombres, en el que se cita: “La mujer y el hombre son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia”.

A pesar de estos avances, el logro de la igualdad de género en México se enfrenta a una serie de desafíos estructurales caracterizados por una brecha persistente entre la igualdad formal y sustantiva en todas las áreas del desarrollo; es decir existe una brecha de implementación entre lo que está estipulado en leyes, planes, programas y presupuestos sobre derechos de las mujeres y el grado de cumplimiento de los derechos de las mujeres en la práctica y sus vidas diarias. Si bien se ha avanzado en armonizar las leyes y políticas con los compromisos internacionales, en particular la CEDAW, esta armonización sigue siendo parcial, sobre todo en el nivel estatal y municipal (ONU MUJERES, 2020, párr.5).

Igualdad de trato

En la *Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla* (2008), se define en el artículo 3 a la igualdad de trato como: la prohibición de toda discriminación basada en el sexo de las personas, tanto directa como indirecta, cualquiera que sea la forma utilizada para ello.

Promover el empoderamiento, la autonomía, la autogestión y autodeterminación, para la erradicación de la violencia contra las mujeres, se fundamenta en tres componentes:



Fuente: Redes Ciudadanas de Actuación en Detección, Apoyo y Referencia en Situaciones de Violencia y Empoderamiento de Mujeres, 2012.

Módulo III: Violencias y dinámicas de la violencia contra las mujeres y niñas

Toda violencia atenta contra los derechos humanos y la de género afecta a las mujeres en sus expresiones universales: libertad, justicia y paz. Estos son elementos fundamentales para garantizar la vida digna de toda persona.

En México es alarmante la manera exponencial en la que día a día aumentan los delitos violentos, y el caso de las mujeres no sólo no es una excepción, sino que constituye la población más vulnerable y atacada por esta violencia, generada por las relaciones de dominación y el sistema de valoración actual; arrebatada a los seres humanos su calidad y su dignidad de humanos para convertirlos en moneda de cambio u objetos del comercio, y, ante esta tergiversación de valoración de la dignidad humana, las mujeres son las primeras en la línea de tiro de la deshumanización de la sociedad, de la cultura, de quienes imponen este sistema y desmantelan sin reticencia alguna la apuesta de una humanidad civilizada y regida por el respeto del/la otro (Raphael, 2016, p. 86).

Históricamente la familia se identifica como la primera institución reconocida que reproduce algunos tipos de violencia, sobre todo en muchas de las relaciones de pareja, como forma de convivencia natural, misma que permea en otras instituciones, enraizándose en normas sociales y culturales. Entonces, "la familia, como cualquier otra institución, funciona jerárquicamente, lo que lleva a una inevitable e ineludible relación de poder, que hace a los individuos posicionarse asimétricamente" (ENDIREH, 2011).

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas, en 2017 a nivel mundial, las mujeres aún ganan en general 20 % menos que los hombres; 70 % de las personas que viven con menos de 1 dólar por día son mujeres y 1 de cada 3 mujeres en el mundo ha vivido violencia sexual y física en su vida. En México, las mujeres representan el 51.4 %, más de la mitad de la población, niñas y mujeres que viven estas desigualdades que se reflejan en pobreza, falta de acceso a la educación, falta de autonomía física para vivir una vida libre de violencias y en suma, su empoderamiento real (CNDH, 2019, p.11).

Tener una familia es un derecho humano, sin embargo, es importante señalar que existen muchos tipos de familia, que no necesariamente deben estar constituidas por estándares tradicionales que promuevan la educación sexista. Detener la violencia familiar es labor de toda la sociedad.

Tipos de violencia

Cuando se habla de tipos de violencia, se hace referencia al conjunto de acciones que afectan a la persona en alguna de las dimensiones de desarrollo, como podrían ser la psicológica, física, sexual, económica y patrimonial. De acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2016), el tipo de violencia que se ejerce contra las mujeres, puede presentarse de manera combinada con otros, y puede hacerse visible en distintos espacios de interacción, por lo que pueden presentarse en distintos ambientes o modos donde las personas interactúan: en el espacio familiar, en los centros educativos, en el trabajo, en la comunidad, etc.

Ámbito	Tipos	Modalidad
Privada	Psicológica	Familiar
Pública	Física	Comunitaria
	Sexual	Docente
	Económica	Laboral
	Patrimonial	Comunitaria
		Institucional
		Feminicida

Fuente: CNDH, con base en el monitoreo mensual de la legislación en la materia.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala cinco tipos de violencia:

Psicológica. “Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio”.

Algunos ejemplos de violencia psicológica son:

- Menospreciar o humillar frente a otras personas.
- Gritar y ofender.
- Celar, ejercer control.
- Aislar de la familia y amigos.
- Amenazar o dañar a personas o cosas queridas.
- Maltratar o dar muerte a los animales domésticos.
- Amenazas de golpes o muerte.
- Amenazar con quitar los hijos y las hijas.

Física. “Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas”. Por ejemplo, golpear, asfixiar, morder, arrojar objetos contra la otra persona, patear, empujar, utilizar armas, tales como (revólver, cuchillo u objeto punzo cortante).

Patrimonial. “Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima”.

Económica. “Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral”.

Sexual. “Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto”.

Micromachismos

La expresión “micromachismos” se refiere a comportamientos de control y dominio de “baja intensidad”, naturalizados, legitimados e invisibilizados que algunos hombres ejecutan impunemente, con o sin conciencia de ello. Son comportamientos sexistas que están asentados en la vieja, y aún no totalmente deslegitimada, “autoridad sobre las mujeres”, comportamientos que, aunque no lo reconozcan en sí mismos, la mayoría de los varones tienen interiorizados. Alguno de ellos son resistencias y obstáculos para la igualdad con las mujeres en lo cotidiano; son pequeños y cotidianos controles, imposiciones y abusos de poder (Bonino, 2004).

Estos comportamientos son manipulativos que inducen a la mujer a la que son destinados, a comportarse de un modo que perpetúa sus roles tradicionales de género, con el interés no expresado de conservar la posición superior y de dominio, intentando mantener mayores ventajas, comodidades y derechos, colocando a ellas en una evidente desventaja (Bonino, 2004).

Micromachismos utilitarios

Este tipo de micromachismos se realizan especialmente en el ámbito de las responsabilidades. Fuerzan la disponibilidad femenina explotando y aprovechándose de diversos aspectos "domésticos y cuidadores" del comportamiento femenino tradicional, para aprovecharse de ellos (Bonino, 2004).

Micromachismos coercitivos o directos

Sirven para retener poder a través de utilizar la fuerza psicológica o moral masculina.

Micromachismos encubiertos o indirectos

Abusan de la confianza y credibilidad femenina ocultando su objetivo.

Micromachismos de crisis

Fuerzan la permanencia en el statu quo desigualitario cuando éste se desequilibra, ya sea por aumento del poder personal de la mujer o, por disminución del poder del varón.

Modalidades de violencia

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala cuatro modalidades de violencia:

Familiar. Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Laboral y docente. Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

En la comunidad. Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

Institucional. Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Violencia feminicida. Es el extremo de la violencia de género contra las mujeres, es el resultado de la violación a sus derechos humanos en todos los ámbitos de la vida pública y privada y contiene conductas misóginas que resultan en impunidad social y del Estado que pueden tener como última consecuencia el homicidio y demás formas violentas de muerte (CONAVIM, 2012).

Violencia en medios de comunicación

En Julio de 2016, derivado de la solicitud de declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM) para el estado de Puebla, el grupo especializado para atender la solicitud propone en su 4ª recomendación “la creación de un observatorio de medios de comunicación locales con el fin de eliminar visiones sexistas y estereotipadas, prevenir la violencia de género e impulsar el respeto de los derechos humanos de las mujeres” y en septiembre de 2017, el Observatorio de Violencia de Género en Medios de Comunicación (OVIGEM), inició sus operaciones con apoyo del Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla (OVIGEM, 2020).

El Observatorio de Participación Política de las Mujeres en México (OPPM) ha realizado un llamado a los medios de comunicación, como a quienes generan contenidos en redes sociales, para evitar la difusión de cualquier tipo de mensajes o imágenes discriminatorias o difamantes que atenten contra las mujeres (INMUJERES, 2020).

Es innegable el impacto y repercusión que tienen los medios y plataformas digitales en la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, por lo que se resalta la importancia de resaltar que su función pública es primordial y que es indispensable que la información que difundan no se base, ni reproduzca roles y estereotipos de género, dado que éstos obstaculizan el ejercicio de los derechos de las mujeres en las esferas pública y privada (INMUJERES, 2020).

La representación en todos los medios de comunicación, tanto de mujeres como de hombres en roles estereotipados, perpetúa patrones de dominación entre los géneros y por lo tanto debe ser erradicada, por lo que se hace un llamado a que quienes generan contenidos en medios, necesariamente deben regirse por códigos de ética y normas de conducta que eviten la normalización de cualquier forma de violencia contra las mujeres. Esta tarea y compromiso lo debemos asumir todas las instituciones y los sectores sociales.

Violencia en redes sociales

La Organización de las Naciones Unidas para las Mujeres (2020), señala que:

La violencia en línea o digital contra las mujeres es cualquier acto de violencia cometido, asistido o agravado por el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones (teléfonos móviles, Internet, medios sociales, videojuegos, mensajes de texto, correos electrónicos, etc.) contra una mujer por el hecho de serlo. La violencia en línea puede incluir:

- **Ciberacoso:** Consiste en el envío de mensajes intimidatorios o amenazantes.
- **Sexteo o sexting:** Envío de mensajes o fotos de contenido explícito sin contar con la autorización de la persona destinataria.
- **Doxing:** Publicación de información privada o identificativa sobre la víctima (párr.22).

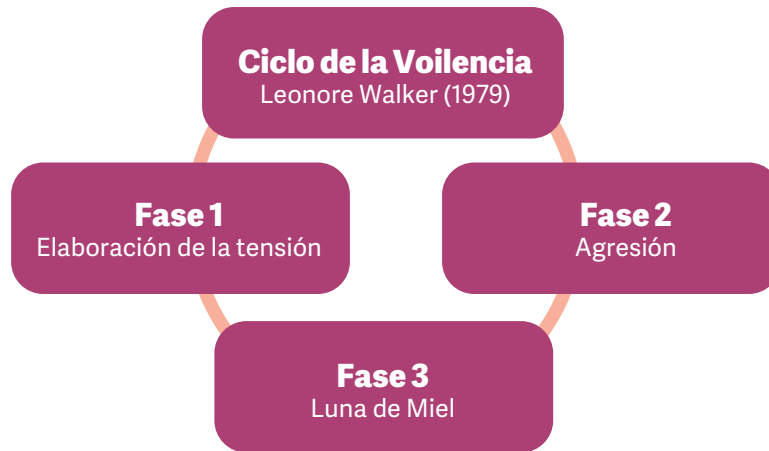
Se ha identificado que la violencia digital afecta indiscriminadamente a todas las personas; sin embargo, uno de los grupos más vulnerables son las mujeres. Esta violencia digital se caracteriza por la vulneración de derechos a través de los servicios digitales.

Se suele llevar a cabo mediante mensajes, control de las redes sociales, apropiación de las contraseñas, difusión de secretos o información comprometida, amenazas e insultos. Se puede vigilar a la pareja controlando su ubicación, conversaciones, comentarios online, enviando correos, mensajes o comentarios humillantes, groseros o degradantes, o publicando fotos con la misma intención (Save the children, 2019, párr.13-14).

Ciclo de la violencia

La psicóloga estadounidense Leonore Walker, en 1979 definió el ciclo de violencia, teoría de las más difundidas y aceptadas sobre las fases de la violencia de género, en donde concluyó que las actitudes pasivas de la mujer agredida se producían solo después de haber ensayado activamente todo el repertorio de habilidades personales para defenderse y anticiparse a las agresiones y, como consecuencia, la mujer aprende que está completamente indefensa porque, haga lo que haga, el maltrato es imprevisible y continuará.

Es importante resaltar que, de acuerdo con Walker, generalmente el maltrato no es continuo, sino que se alternan fases de agresión con las de cariño o calma. Este ciclo varía en intensidad, duración y frecuencia, pero con el tiempo el intervalo entre etapas se hace más corto. "En la medida en que los comportamientos violentos se van afianzando y ganando terreno, la fase de reconciliación tiende a desaparecer y los episodios violentos se aproximan en el tiempo" (Álvarez, et al, 2016).



Fase 1. Tensión

“La mujer se encuentra en una situación de confusión e incertidumbre continua, haga lo que haga nunca conseguirá agradar al agresor, todo lo contrario, cualquier intento generará mayor conflicto. A este proceso se le denomina indefensión aprendida.

Fase 2. Explosión

“La mujer es maltratada, humillada y vejada. No tiene fuerzas para denunciar la situación, y no comprende los motivos de la agresión. Es en esta fase cuando la mujer desarrolla el sentimiento de culpabilidad, analizando qué hizo para desencadenar la violencia”.

Fase 3. Reconciliación

Conocida como “fase de luna de miel”: en esta etapa los agresores manifiestan que se arrepienten y piden perdón acompañado de estrategias de manipulación afectiva (regalos, caricias, disculpas, promesas). También suelen transferir la culpa del conflicto a las mujeres, negando su responsabilidad.

Ellas a menudo piensan que todo cambiará y, con frecuencia, retiran la denuncia y/o rechazan la ayuda ofrecida por las familias o por servicios sociales y sanitarios.

Fuente: CNDH, con base en el monitoreo mensual de la legislación en la materia.

Con el tiempo, la fase de arrepentimiento tiende a desaparecer. Llega un momento en el que el agresor ya no pide perdón. En este momento la mujer ya se encuentra completamente sometida a él, sin capacidad de reacción, sin poder romper con la relación, sin apoyo familiar y/o social, se encuentra aislada, con baja autoestima y sin seguridad en sí misma. Tras varias repeticiones del ciclo, la fase de la reconciliación desaparece, pasando de la "acumulación de tensión" al "estallido de violencia". En este caso las agresiones serán cada vez más violentas.

Mitos sobre la violencia contra las mujeres

A lo largo de la historia, ha habido diferentes modelos que han tratado de explicar la comprensión del maltrato que sufren las mujeres, a continuación, se enmarcan los 4 grandes mitos al respecto:

Mito de la mente aislada

- Lo natural era la salud y las personas que sufrían eran enfermas mentales cuyas dolencias se debían a su constitución genética.
- Al estudiar a la persona de forma aislada, no se tenía en cuenta que el sufrimiento psíquico de cada sujeto se debe a las condiciones en las que ha vivido y vive.

Mito del masoquismo femenino

- Si las mujeres están atrapadas en relaciones que les hacen sufrir se debe a su constitución genética.
- Las mujeres son masoquistas y buscan el maltrato porque obtienen beneficios de él.

Mito del sadismo

- Si los hombres maltratan a las mujeres se debe a su sexualidad, que tiene un componente agresivo
- El dominio y abuso de los hombres sobre las mujeres se ha justificado mediante la interpretación del determinismo biológico.

Mito de la dependencia emocional

- Un resultado de la misma relación de abuso y maltrato, independientemente de los rasgos de personalidad de la víctima.
- Es una postura peligrosa considerar que la dependencia surge de forma aislada en la mente de la mujer y que ella es la única responsable

Impacto en la salud

Ser víctima de violencia de género de alta o baja intensidad durante periodos prolongados produce daños, tanto biológicos como psicológicos. Las consecuencias psicológicas del maltrato crónico pueden resultar devastadoras para la regulación emocional de la persona que lo sufre. "Las personas profesionales que trabajan con víctimas de maltrato, han incorporado la perspectiva del trauma para explicar los daños psíquicos que presentan las mujeres que han sufrido violencia de género en sus diferentes versiones: emocional, física, cognitiva, económica, sexual" (Álvarez et.al, 2016, p.31).

Consecuencias en la salud

Consecuencias mortales

- Homicidio
- Suicidio

Consecuencias no mortales

- Síntomas inespecíficos
- Lesiones traumáticas
- Afecciones genitourinarias
- Problemas con el embarazo
- Comportamientos de riesgo
- Efectos en la salud mental
- Efectos en los hijos e hijas

Fuente: Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa. Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. 2016

Efectos en la salud mental



Fuente: Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa. Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. 2016

En lo correspondiente al tema de la depresión, esta es la mayormente diagnosticada y; sin embargo, con ella también se identifican: estados de ánimo, desesperanza, baja autoestima, culpa, pérdidas, falta de proyección de futuro y suicidio (Álvarez et al, 2016).

Sobre el trastorno por estrés postraumático, hay una reexperimentación de: miedo, existen pesadillas, recuerdos intrusivos. Se presenta la evitación: distanciamiento emocional, aislamiento y escasa proyección del futuro. También se identifica una activación fisiológica: dificultades en el sueño, problemas de atención y concentración, irritabilidad, hipervigilancia, alerta y sobresalto (Álvarez et al, 2016).

En el Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual. Manual Operativo (2009, p.88-90) se señalan las manifestaciones de daño y síndromes estudiados que se presentan con mayor frecuencia ante el impacto de la violencia contra las mujeres, mismos que se describen a continuación:

Manifestaciones de daño y síndromes más frecuentes ante el impacto de la violencia

INDEFENSIÓN APRENDIDA

Es la obediencia pasiva al entorno cuando todos los esfuerzos por transformarlo no logran causar ningún efecto ni la situación se modifica. Los resultados son resignación, desgaste, depresión y culpa, entre otros, que se reflejan en cansancio físico y emocional.

La indefensión aprendida es resultado de la incapacidad de sobrevivencia lejos del agresor y la convicción de culpa y responsabilidad ante la situación de violencia. La mujer trata de complacer y no molestar a su agresor, y evade toda confrontación para no ser lastimada. Al desencadenarse los episodios de violencia, las mujeres confirman la impotencia y falta de recursos para resolver la situación, y se mantiene el temor.

SÍNDROME DE ESTOCOLMO

Se caracteriza por la relación afectiva de las personas en contexto de violencia con el agresor.

Los indicadores del Síndrome de Estocolmo en el comportamiento son:

- Agradecer intensamente las pequeñas amabilidades del abusador.
- Negar o racionalizar la violencia recibida.
- Negar la propia rabia hacia el agresor.
- Estar en constante estado de alerta para satisfacer las necesidades del agresor.
- Dificultad para abandonarlo aun cuando se tenga alguna posibilidad.
- Tener miedo al regreso del agresor, aun cuando esté muerto o en la cárcel.
- Presentar síntomas de estrés postraumático.

SÍNDROME DE LA MUJER MALTRATADA

Se caracteriza por los sentimientos de abatimiento, miedo, vergüenza, culpa desaliento; todo ello en detrimento de los aspectos emocionales, cognitivos, motivacionales y conductuales de la vida de las mujeres en situación de violencia.

Estos sentimientos se manifiestan en perspectivas aterradoras e inmovilizantes sobre el futuro y en repercusiones en el bienestar físico, como alteraciones del sueño, pérdida de apetito y rechazo de la sexualidad.

Este síndrome se establece generalmente ante las siguientes condiciones:

- Haber pasado al menos dos veces por el ciclo de violencia.
- Presentar el síndrome de indefensión aprendida.
- Sujeción consciente o inconsciente a las creencias tradicionales respecto al rol de género.
- Aislamiento social.

Se reconocen dos momentos en este síndrome y hay un periodo de dos a tres semanas entre una y otra a partir de la violación.

La fase aguda inicia inmediatamente después de un ataque y puede durar desde unas horas hasta dos o tres semanas. Se caracteriza por una desorganización en todos los aspectos de la vida. Se manifiesta en: ansiedad, pánico, ira, inseguridad, incredulidad, llanto incontrolado, sollozos, risas, insomnio, tensión muscular, irritabilidad, desconfianza y temor hacia todo lo que le rodea. También sentimientos de humillación, vergüenza, fuertes deseos de venganza, impotencia, auto culpabilidad, vulnerabilidad e indefensión.

SÍNDROME DE TRAUMA POR VIOLACIÓN

La fase de reorganización consiste en un visible aumento de actividad motora, sentimientos y necesidades de cambio, búsqueda de alternativas que le permitan a la persona reiniciar su vida en condiciones de mayor seguridad. Hay una tendencia a buscar ayuda profesional, o al menos la retroalimentación de alguien de su confianza capaz de escucharle y de disminuir sus sentimientos de culpa.

Una investigación en México, sobre las secuelas emocionales a largo plazo del impacto psicológico de la violación, concluye que las secuelas persisten, que la depresión es la más notoria y que el tiempo como tal no parece ser el factor predominante de la recuperación.

Asimismo, se encontró un menor índice de depresión en las mujeres que decidieron hacer la denuncia y si el agresor fue encarcelado. Pero ante un agresor conocido, los índices de depresión aumentaron y la autoestima fue menor. También la ansiedad fue mayor en los casos en los que la mujer fue golpeada durante la violación.

**TRASTORNO
DE ESTRÉS
POSTRAUMÁ-
TICO**

La aparición del trastorno de estrés postraumático está estrechamente relacionada con los recursos personales de quienes enfrentan la situación traumática, las características del evento y el apoyo social que reciben ante esta circunstancia.

Factores que predisponen la aparición de este trastorno:

- La edad de la persona, los rasgos de personalidad, los antecedentes familiares, las experiencias durante la etapa infantil y trastornos mentales preexistentes.
- La magnitud y frecuencia de los eventos de violencia, la identidad del agresor, la presencia de lesiones, enfermedades de transmisión sexual o embarazo.
- El apoyo familiar, las relaciones afectivas y la calidad de la atención recibida.

Si el evento vivido es extremadamente traumático, el trastorno de estrés postraumático se presentará aun sin la presencia de dichos factores.

Este trastorno se caracteriza por la experimentación persistente del acontecimiento traumático a través de una o más de las siguientes formas:

- Recuerdos recurrentes e intrusivos del acontecimiento, que provocan malestar y en los que se incluyen imágenes o percepciones.
- Sueños recurrentes sobre el acontecimiento.
- Sensación de que el acontecimiento traumático está ocurriendo.
- Malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático.
- Respuestas fisiológicas al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático.

**TRASTORNO
DE ESTRÉS
POSTRAUMÁ-
TICO
(CONTINUA-
CIÓN**

- Evasión persistente de estímulos asociados al trauma y disminución de la capacidad de reacción, reflejado en la sensación de un futuro desolador.
- Síntomas persistentes de aumento de la activación como son: dificultades para conciliar o mantener el sueño, irritabilidad o ataques de ira, dificultades para concentrarse, hipervigilancia y respuestas exageradas de sobresalto.

Es el estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas

Características Frecuentes que nos ayudan a reconocer si una mujer se encuentra en una situación de crisis.

**CRISIS
EMOCIONAL**

- Dificultad para pensar con claridad en las soluciones posibles para enfrentar la situación de violencia.
- Dificultad para reconocer y comprender el problema de la violencia porque éste es totalmente disonante con sus expectativas, creencias y conocimientos. Por lo general, podemos afirmar que el abuso cometido por el compañero representa una violación de esas expectativas.
- Estado de desorganización y desequilibrio, incumplimiento en muchas de las actividades o responsabilidades cotidianas que antes realizaba.
- Problemas para concentrarse, falta de interés general, dispersión, llegadas tardías y olvido de sus compromisos.
- Se muestra cansada y puede decir que se siente agotada, y no puede dormir bien.
- Muestra síntomas de ansiedad, aprensión intensa o angustia.
- Problemas físicos asociados a los estados de angustia, tales como taquicardia, palpitaciones,

Fuente: Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual. Manual Operativo (2009)

Factores que dificultan la ruptura

Es importante comprender que hay otros factores que pueden influir en la dificultad para abandonar de la relación de maltrato.

- Sistema de creencias tradicionales sobre roles de género.
- Normalización del uso de la violencia dentro de la familia.
- Dependencia económica de la pareja y falta de apoyos sociales.
- Factores relacionados con la dinámica y ciclo del maltrato, tal como hemos explicado con anterioridad.
- Atribuciones sobre la causa del maltrato.
- Compromiso o autorresponsabilización en el cese de la violencia.
- Creencia en el poder del amor (mito del amor romántico).
- Traumatización crónica y disminución de la capacidad de afrontamiento.
- Miedo al acoso y a las represalias del agresor.
- El mito del amor romántico.

Módulo IV: Relaciones igualitarias y buen trato

Mitos del amor romántico

Acerca del amor se ha escrito mucho y la forma en que se ha construido la concepción del mismo, ha influido en cómo se establecen las relaciones interpersonales.

El amor en la pareja está sujeto a nuestro imaginario a base de mitos, que, a la manera de imperdibles, se agarran fuertemente y construyen un entramado de expectativas, ilusiones, fantasías miedos, inseguridades, etc. que con cierta facilidad se convierte en frustración, en la medida que la realidad se aleje cada vez más del ideal (Álvarez, et al., 2016, p. 38).

Esta forma de entenderlo y vivirlo, es una clave importante ya que en la sociedad se construye la relación de pareja en base al ideal de amor romántico, lo que aumenta la vulnerabilidad a la violencia de género en la pareja, en tanto el amor es lo que da sentido a la vida y romper la pareja supone un fracaso (Bosch et al., citado en Álvarez, 2016).

De acuerdo con Nogueiras citada en Álvarez (2016), la noción idealizada que supone el amor romántico, las mujeres son educadas para hacer del amor el centro de sus vidas y, por ello, “buscarán “un príncipe azul” que las salve, las proteja y cubra sus necesidades. Sin embargo, será responsabilidad de ellas el cuidado y el mantenimiento de las relaciones, lo que genera sentimientos de culpa cuando se producen conflictos o fracasos de la relación.

Estas creencias, fantasías, se convierten en mitos, que dan paso a que el ciclo de violencia tenga lugar y poder, dado que la intermitencia, acompañada del arrepentimiento, hace que la mujer justifique las agresiones, dando nuevas oportunidades y generando nuevas falsas expectativas basadas en la idea de que “el amor todo lo puede”. Renunciar al amor se vive como el fracaso absoluto de su vida (Álvarez, 2016).

Las mujeres siguen interpretando la ruptura matrimonial como un problema individual, como una situación estresante y anómala. En definitiva, no deja de ser un modelo de desigualdad, lleno de estereotipos, mandatos de género, expectativas, etc., que reproducen las relaciones de dominio/sumisión y generan un círculo perverso: creer que te realizarás como mujer al alcanzar un ideal amoroso que te desprende de la capacidad de decidir por ti misma y que ‘promete’ mayor plenitud cuanto mayor sea esa renuncia (Álvarez et al, 2016, p. 39).

De acuerdo con Maríángeles Álvarez (2016), si la raíz de la violencia contra las mujeres surge como expresión de la desigualdad que el patriarcado establece entre hombres y mujeres, transformar una relación de desigualdad en una relación igualitaria implica lo que denominamos un proceso de empoderamiento.

Se propone que las mujeres trabajen su empoderamiento, permitiendo y promoviendo que sea la dueña de su vida y de sus decisiones, que comprenda las causas de las desigualdades y que inicie un proceso de transformación de las mismas, siendo capaz de generar relaciones igualitarias.

Empoderamiento:

De acuerdo con la LGAMVLV, al hablar de empoderamiento se hace referencia al proceso por el cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

La socióloga norteamericana Margaret Schuler (1997), en su libro “Los derechos de las mujeres son derechos humanos: la agenda internacional del empoderamiento”, define el empoderamiento como “un proceso por medio del cual las mujeres incrementan su capacidad de configurar sus propias vidas y su entorno, una evolución en la concienciación de las mujeres sobre sí mismas, en su estatus y en su eficacia en las interacciones sociales”; señalando que no sólo es necesario conocer los derechos de las mujeres, sino también reconocer los obstáculos que entorpecen el cambio (Álvarez, 2016, p.41).

El empoderamiento personal supone la conexión de la persona con su poder y sus capacidades, reconocer las desigualdades y transformarlas. Es un proceso que se produce en lo personal, interior, en las relaciones y en lo social y colectivo.

Empoderar no es solo:	Sino que también debe favorecer:
<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la autoestima y la autoconfianza. • Conocerse a sí misma. • Desarrollar habilidades sociales de comunicación, resolución de conflictos y toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • La toma de conciencia de las relaciones de género, de dominio/sumisión • La modificación de creencias sexistas. • La comprensión de cómo hemos aprendido a ser mujeres, qué aspectos de la identidad de género nos desempoderan. • La transformación de las relaciones, cambiando nuestra posición, potenciando nuestra autonomía y generando relaciones igualitarias.

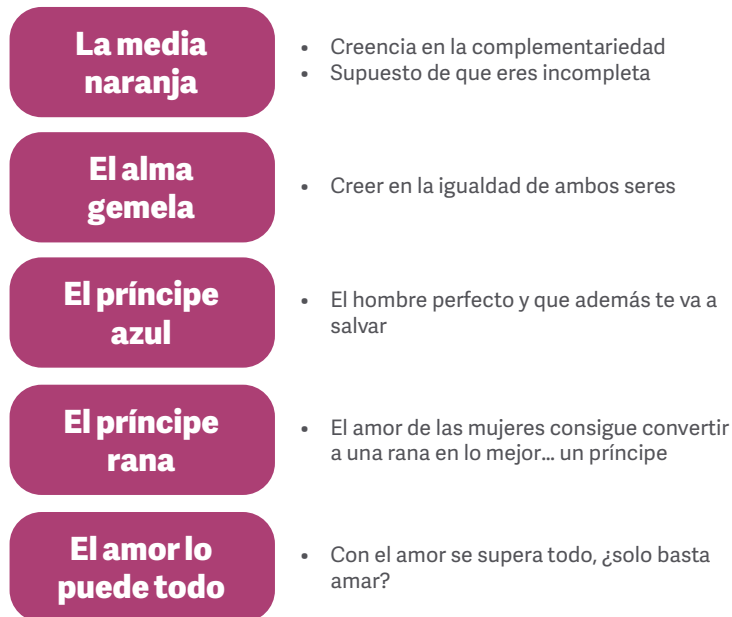
Fuente: Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa. Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. 2016

Comprender el modelo del amor romántico, ayudará a indagar, reflexionar y detectar creencias, actitudes, fantasías o mandatos que están operando en la mujer. A partir de su detección, hay que cuestionarlos y desarrollar los cambios necesarios para crear relaciones igualitarias y de buen trato.

Características generales del amor romántico



Creencias del amor romántico



Fuente: Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa. Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. 2016

De acuerdo al Centre Dolors Piera d'Igualtat d'Oportunitats i Promoció de les Dones (2020), algunos mitos entorno al amor romántico, frases o creencias que se consideran parte del amor son:

Sobre “El amor todo lo puede”

Esta creencia conlleva a asumir como verdaderas las siguientes falacias:

1. **Cambiar por amor:** creer que las personas cambian por amor a partir de la premisa errónea de que «el amor lo puede todo». Esta creencia errónea puede llevar a aceptar y tolerar comportamientos de la pareja claramente ofensivos desde el convencimiento de que los cambiará porque «te ama».
2. **La omnipotencia del amor:** «da por sentado» que es suficiente con el amor para superar todos los obstáculos que surjan en una relación. Su aceptación puede generar dificultades al usarse como una excusa para no modificar determinados comportamientos o actitudes o mal interpretar conflictos de pareja. (Bosch et al., 2007).
3. **Normalización del conflicto:** todo lo que suceda en las primeras fases de la relación (tenga la gravedad que tenga y más allá de los normales momentos de desacuerdo, acercamiento de posturas y concesiones), es propio siempre del proceso de adaptación y forma parte del rodaje normal.
4. **Creencia de que los polos opuestos se atraen y entienden mejor:** relacionado con la normalización del conflicto se encuentra esta creencia popular. La realidad parece demostrar que cuantas más cosas se tienen en común, mejor se entienden las parejas.
5. **La compatibilidad del amor y el maltrato:** considerar que amar es compatible con dañar o agredir.
6. **Creencia de que el amor «verdadero» lo perdona/aguanta todo.** Creencia que en frecuentísimas ocasiones da pie a la utilización de argumentos basados en el chantaje con el que manipular la voluntad de la pareja (víctima) imponiéndole sin consideración alguna los criterios propios: «si no me perdonas, es que no me amas de verdad».

Sobre “el amor verdadero predestinado”

1. **Mito de la «media naranja»** o creencia de que elegimos a la pareja que de algún modo «tenemos» predestinada y que, en el fondo, es la única elección posible. Surge en la Grecia Clásica con el relato de Aristófanes sobre las almas gemelas y se va intensificando con los atributos del amor cortés y el romanticismo.
2. **Mito de la complementariedad:** íntimamente relacionado con el anterior y entendido como la necesidad del amor de pareja para sentirse completo/a en la vida.
3. **Razonamiento emocional:** es una distorsión cognitiva que guarda relación con la idea de que cuando una persona está enamorada de otra, es porque ha sido activada por esa persona una «química especial» que produce tal «enamoramamiento» y está dirigida hacia ella en concreto, haciéndola «nuestra alma gemela».
4. **Creencia de que sólo hay un amor «verdadero» en la vida,** es decir, creer que «sólo se quiere de verdad una vez y, si se deja pasar nunca más se volverá a encontrar»
5. **Mito de la perdurabilidad,** pasión eterna o equivalencia que defiende que el amor romántico y pasional de los primeros meses de una relación puede y debe perdurar tras años de convivencia; y el sentimiento de amor y el enamoramamiento pasional son «equivalentes».

Sobre “el amor es lo más importante y requiere entrega total”

1. **Falacia del emparejamiento y conversión del amor de pareja en el centro y la referencia de la existencia personal,** relegando todo lo demás en la vida y entendiendo que sólo se puede ser feliz en la vida si se tiene pareja.
2. **Atribución de la capacidad de dar la felicidad al otro/a,** es decir, la capacidad de dar felicidad se le atribuye por completo a la pareja.
3. **Falacia de la entrega total.** Idea de «fusión con el otro», olvido de la propia vida, dependencia de la otra persona y adaptación a ella, postergando y sacrificando lo propio sin esperar reciprocidad ni gratitud.
4. **Creencia de entender el amor como despersonalización:** entender que el amor es un proceso de despersonalización que implica sacrificar el yo para identificarse con el otro/a, olvidando la propia identidad y vida.
5. **Creencia de que si se ama debe renunciarse a la intimidad,** no pueden existir secretos y la pareja debe saber todo sobre la otra parte.

Sobre “el amor es posesión y exclusividad”

Mito del matrimonio: Creencia de que el amor romántico y pasional debe conducir a la unión estable. Idea de finales del Siglo XIX y principios del XX que une por primera vez los conceptos de amor romántico, matrimonio y sexualidad, dejando de ser matrimonio concertado para ser por amor (Bosch y Fiol (2007)).

Mito de los celos o creencia de que los celos son una muestra de amor, incluso el requisito indispensable de un verdadero amor, estrechamente ligada a la concepción del amor como posesión y desequilibrio de poder en las relaciones de pareja.

Mito sexista de la fidelidad y de la exclusividad con diferentes juicios para hombres y mujeres.

Arango Cálad, (citado por Álvarez, 2016) señala que hemos de crear modelos consistentes y coherentes que ayuden a desarrollar una manera diferente de relacionarnos, tanto en el ámbito personal, íntimo, como en el social, laboral, colectivo. Nuevas formas de amor, de relaciones interpersonales, de relaciones en el marco laboral, de ejercer liderazgos, de resolver conflictos, etc., que generen espacios igualitarios.

Para potenciar el buen trato es importante revisar la forma de vincularse aprendida y generar y reforzar otras formas más saludables. Amar desde la igualdad, es el modelo al que se le apuesta, para generar relaciones igualitarias y de buen trato, donde estén presentes la consideración de dignidad, reciprocidad y libertad de cada cual.

La educación afectivo-sexual-emocional para ambos sexos debe ser la misma y debe permitirnos manejar de forma adecuada nuestras emociones, expresarnos de forma asertiva, sentir nuestros deseos y negociar con el/la otro/a, resolver los conflictos teniendo en cuenta ambos intereses, aprender a frustrarnos y a hacer duelos, a despedirnos y a acoger lo nuevo, a darnos espacios de libertad, a crear vínculos donde cuidarnos mutuamente y crecer y a desarrollar un imaginario amoroso nuevo, que permita relaciones gozosas e igualitarias (Álvarez, 2016, p.51).

Determinante es reconocer nuestra dignidad de personas y el derecho a vivir en condiciones de dignidad, con nuestros límites, nuestra historia y nuestro ritmo de desarrollo. El amor y el respeto propio ayuda a amar y respetar a los demás.

Módulo V: Redes de apoyo “No estás sola”

Las mujeres que han sido víctimas de violencia de género necesitan atención integral y apoyo. Una de las características de las relaciones interpersonales que suelen ser de ayuda es la confianza, el lazo más importante que se puede trazar entre dos personas para que una le confiese a la otra algo que le atormenta.

En algunos casos, las personas que viven de manera directa o indirecta la violencia, ahora, informadas y empoderadas, acompañan a otras mujeres que están pasando por lo mismo. Las redes de apoyo, en este sentido, se integran por personas preocupadas por la situación de violencia que se vive actualmente y quieren participar en la prevención y acompañamiento a las mujeres que se encuentran en esta situación (Mamb, 2020).

Si bien la organización de mujeres es una práctica ancestral que con los años se constituyó en una estrategia con la cual se ha visto ganancia de incidencia, influencia, comparten herramientas y conocimientos y fortalecen los liderazgos. Los avances que han adquirido las mujeres en el mundo, han sido gracias a su articulación en red y trabajos colaborativos orientados a la protección, a la atención de sus necesidades y problemáticas y al desarrollo de nuevas capacidades. En este sentido, la ciudadanía y en concreto las mujeres, han podido crear mecanismos para acceder a las decisiones que impactan a todas y todos, y por ello importan (CONAVIM, 2012, p.68).

Las Redes de Apoyo “No estás sola” se fundamentan en confianza mutua, que se va creando por medio del acompañamiento hacia las mujeres en situación de violencia. Su función es acompañar y promover los recursos a los que la víctima puede acudir, particularmente los que ofrece la Secretaría de Igualdad Sustantiva del Estado de Puebla. Recordemos que los principios rectores de estas redes son: acompañar, velar por su bienestar y empatizar.

Según Nixon, “lo importante es generar confianza. Tenemos muy claro que lo primero es denunciar esas situaciones que no son normales, pero ante todo sabemos que lo más importante es proteger a quien decide dar el paso y acompañarla en todo el proceso sin forzarla a hacer algo de lo que no se siente segura” (Mamb, 2020, párr. 6). Si el acompañamiento es crucial, también lo es conocer los servicios que están disponibles. La formación y el conocimiento en estos temas se convierten en la mejor arma para prevenir y detectar los casos.

Redes de apoyo

Una red es la forma de hacer visible la contribución de varios actores o instancias en la resolución de un mismo problema. Cuando quienes integran la red, adquieren responsabilidades y tareas específicas a desarrollar en momentos concretos, etcétera, el sistema se establece en la red a partir de las aportaciones específicas de cada integrante (Guillé, Bucio & Vallejo, 2009, p.12). Nombraremos tres tipos de red de apoyo:

COMUNITARIO

FAMILIAR

INSTITUCIONAL

Red de apoyo comunitario

El soporte social es considerado un elemento importante en la salud, porque fomenta y facilita el beneficio mutuo dentro de una comunidad y moviliza a los sujetos a favor del bienestar. Según la Organización Mundial de la Salud, el soporte social como la asistencia desde dentro de una comunidad para sus miembros y los grupos conformados en ella que puede servir como sostén para lidiar con las experiencias adversas. Además, se requiere que pueda brindar recursos positivos como apoyo emocional, intercambio de información, suministro de recursos y servicios materiales en pro de la calidad de vida (Schoof, Mazanarez y Grimaldo, 2018).

Es una estructura humana de apoyo y colaboración mutua fundada en quienes integran la Red Ciudadana de la Comunidad. Se trata de la relación que tiene con su entorno social de manera más amplia. La participación en este estrato se refleja en el grado en que se involucra en la comunidad y las organizaciones de carácter voluntario (Schoof et al, 2018).

Red de apoyo familiar

Las ayudas recibidas forman parte de los recursos que las familias pueden movilizar en diferentes situaciones y momentos. A la vez, la posibilidad de brindar apoyo genera lazos donde el receptor está obligado, de diversas maneras, a alguna forma de reciprocidad (ENDIFAM 2005). La familia es considerada como la fuente principal de apoyo.

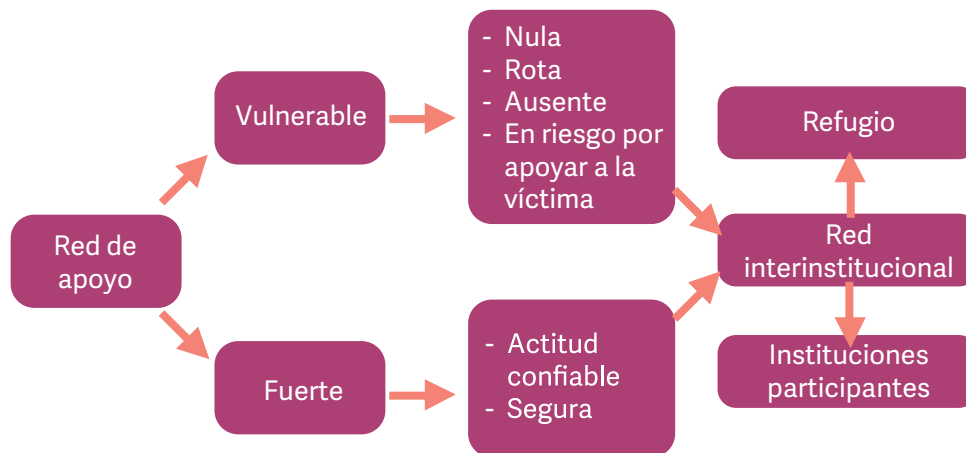
Esta red es una estructura de apoyo y colaboración mutua fundada en la familia pudiendo ser nuclear, ampliada y otros tipos de familia. Con esta red, la mujer sabe que cuenta de manera incondicional con quienes la integran (CONAVIM, 2012, p.57).

Red de apoyo institucional

Principalmente conformadas por organismos gubernamentales, de acuerdo a CONAVIM (2012), se trata de una estructura humana conformada por representantes de diversas instituciones que posibilitan la intervención, detección, referencia y atención de manera profesional y oportuna operando como un sistema de protección para las mujeres de una determinada región o comunidad.

Conformación de redes de apoyo

De la red de apoyo



Fuente: Redes Ciudadanas de Actuación en Detección, Apoyo y Referencia en Situaciones de Violencia y Empoderamiento de Mujeres, 2012.

De acuerdo a la guía de “Redes Ciudadanas de Actuación en Detección, Apoyo y Referencia en Situaciones de Violencia y Empoderamiento de Mujeres” (CONAVIM, 2012), para la erradicación de la violencia se propone promover el empoderamiento, la autonomía, la autogestión y autodeterminación y esta, se fundamenta en tres componentes:

1. Conocimiento de derechos: Como se establece en la Convención este componente implica:

- El conocimiento del enfoque de igualdad entre mujeres y hombres.
- Conocimiento de la dignidad de las mujeres y el estatus que ésta otorga por el hecho de ser mujer.
- Derechos de primera, segunda y tercera generación.

2. Ejercicio de derechos: mexicanas libres de violencia es una realidad que será posible cuando ejerciten, vivan, practiquen sus derechos y libertades plenas. Evidentemente sirve de poco conocer los derechos si no existe el contexto adecuado para implementarlos, de manera que el ejercicio de derechos pasa por crear las condiciones jurídicas, procedimentales, institucionales, colectivas y personales, para poder vivir los derechos, gozar de los mismos, así como, de las libertades ampliamente consagradas en la Constitución y en las leyes que las tutelan.

3. Exigibilidad de derechos: Este elemento pasa también por un enfoque personal y otro procedimental, si bien tener las herramientas y habilidades para exigir el cumplimiento de los derechos humanos de las mujeres implica un proceso de crecimiento y aprendizaje, en el cual la mujer debe adquirir agencia, es decir convertirse en agentes de cambio, incluso de los cambios para su propio bienestar. Implica no esperar a que se le den los derechos, sino saber buscar y saber pedir su cumplimiento incluyendo calidad en el acceso a sus derechos plenos.

A continuación, en los siguientes párrafos, encontrará recomendaciones de atención e intervención que el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (2009) y la Organización Panamericana (OPS, 2016) en el Manual clínico de atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual, propone para atender a las mujeres en situación de violencia.

Al momento de atender a las mujeres que viven una situación de violencia, trate a todas las mujeres de una manera justa y respetuosa, sin discriminación alguna. Comuníqueles los derechos humanos de la mujer:

- **El derecho a la vida:** las mujeres tienen derecho a una vida sin temor ni violencia;
- **El derecho a la autodeterminación:** Las mujeres tienen la autoridad para tomar sus propias decisiones, incluidas las decisiones de carácter sexual y reproductivo, para rehusar tratamientos médicos y para emprender acciones legales;

- **El derecho al grado máximo de salud que se pueda lograr:** Las mujeres tienen derecho a servicios de salud de buena calidad, disponibles, accesibles y aceptables para ellas;
- **El derecho a no ser discriminada:** Las mujeres tienen derecho a servicios de salud en los que no se discrimine ni se niegue tratamiento por razones de raza, etnia, casta, orientación sexual, religión, discapacidad, estado civil, ocupación o ideología política;
- **El derecho a la intimidad y la confidencialidad:** Las mujeres tienen derecho a que se les brinde atención, tratamiento y orientación en un entorno privado y confidencial; y a que la divulgación de la información se haga únicamente con su consentimiento;
- **El derecho a la información:** Las mujeres tienen derecho a saber qué información se ha recogido acerca de su salud y a acceder a dicha información, incluida la historia clínica (OPS, 2016. p. 4,5).

Es importante conocer su contexto

Lo que tendría que considerar:

- ¿Quiénes son las personas a las que estaré ayudando? ¿Cuál es su contexto cultural?
- ¿Existen reglas de conducta o costumbres que debo seguir? Por ejemplo, ¿Es más apropiado que las mujeres hablen con personas de su mismo sexo?
- ¿De dónde provienen?
- ¿Qué sé del conflicto que están viviendo estas personas?
- ¿Qué servicios se están proporcionando en el lugar de donde las personas provienen?
- ¿Cómo puede escuchar sus inquietudes y darles apoyo emocional?
- ¿Cómo me presentaré para ofrecer apoyo?
- Las personas que experimentaron o presenciaron violencia podrían sentirse muy atemorizadas y en peligro. ¿Cómo puedo ayudarles a tranquilizarse?
- ¿Cómo puedo descubrir las necesidades e inquietudes de las personas que podrían necesitar ayuda especial, como por ejemplo las mujeres?
- ¿Qué servicios sé que se encuentran disponibles? ¿Cómo pueden las personas acceder a éstos? (OMS, 2012 p.48-49).

Escucha activamente y con respeto: Interrumpe lo menos posible y deja que hable a su ritmo. No minimices ni normalices la situación que vive.

- Tenga paciencia y manténgase tranquilo/a.
- Indíquele que la está escuchando, asintiendo con la cabeza o diciendo, por ejemplo, "mmm..." "ajá".
- Muéstrela que entiende cómo se siente ella.
- Deje que ella cuente su historia a su ritmo.

¿Qué decir?

- Dele la oportunidad de que diga lo que desea. Pregúntele: "¿Cómo puedo ayudarla?"
- Anímela a seguir hablando si ella así lo quiere. Pregúntele: "¿Quiere contarme algo más?"
- Permita que haya momentos de silencio. Dele tiempo para pensar.
- Mantenga la concentración en la experiencia de la mujer y en ofrecerle apoyo.
- Reconozca lo que desea la mujer y respete su voluntad.

No juzgues sus decisiones: y, en un primer momento, intenta hacer el menor número de preguntas posibles. Evita que tus preguntas sean culpabilizadoras: "¿por qué sigues con él?", "¿qué hiciste para que reaccionara así?"

Esto es crucial al momento del primer contacto. Validar la experiencia de una persona, es transmitirle que se le está escuchando con atención y respeto, que se entiende lo que ella dice y se le cree sin juicios o condiciones. Comunicarle que lo que siente, es usual en estos casos, que puede expresar sus sentimientos y pensamientos sin peligro y reiterar que tienen derecho a vivir sin violencia y sin miedo (OPS, 2016, p. 23-24).

Lo que usted puede decir:

- "No es su culpa. Usted no es la culpable."
- "Está bien hablar."
- "Podemos ayudarla." [Diga esto solo si es verdad, si cuenta con los recursos.]
- "Lo sucedido no tiene ninguna justificación ni excusa."
- "Ninguna mujer merece que su pareja la maltrate."
- "No está sola. Desafortunadamente, muchas otras mujeres han sufrido el mismo problema."
- "Su vida, su salud y usted valen mucho."
- "Todas las personas tienen derecho a sentirse a salvo en casa."
- "Me preocupa que esto pueda estar afectando su salud."
- Manifiesta que la quieres ayudar y comprométete de verdad a ello.
- Hazle saber que quieres que su situación mejore y que se sienta segura.
- Ayúdala a tomar conciencia de que esa debería ser la prioridad.

Empatiza

Empatía es la capacidad para sumergirse en el mundo subjetivo de los demás. (Rogers en Muñoz, 2008, p.36). Es la capacidad de percibir ese mundo interior, integrado por significados personales y privados, como si fuera el propio, pero sin perder nunca este como sí.

La empatía implica varias cosas:

- Una abstracción de la experiencia del otro, a través de su propia experiencia
- Si yo quiero entender al otro, tengo que entenderlo con su marco de referencia. Incluso ir más allá, captar la significación personal de su experiencia, más que responder al contenido intelectual de sus palabras (Muñoz, 2008). Rogers precisa que se debe entender al otro como si fuéramos él mismo, sin perder la cualidad del "como sí". La empatía presupone la habilidad de diferenciar entre uno mismo y el otro, así como entre la respuesta afectiva de uno mismo y la del otro.

Hacerse propia la experiencia del otro como si fuera mi experiencia por medio de la interiorización del otro, experimentar al otro y, simultáneamente, observar las asociaciones cognitivas y afectivas de uno mismo con esta experiencia.

No se vale enfadarse ni desanimarse si:

- No está preparada
- No se decide a romper la relación
- Regresa tras haberlo dejado

Es conveniente que reciba asesoramiento especializado para saber qué pasos dar y cómo proceder.

Se sugiere que se le proporcionen los datos de las instituciones a las que puede acudir. ¡La Secretaría de Igualdad Sustantiva está contigo y con las mujeres que viven violencia!

Muchas mujeres que sufren violencia, temen por su seguridad e integridad. Es importante ayudar a que la mujer evalúe su situación y trace un plan para mejorar su seguridad. Explicarles que es poco probable que una situación de violencia de pareja se resuelva por sí sola, que tiende a persistir y que con el tiempo puede empeorar y volverse más frecuente.

Evaluar y planificar para mejorar la seguridad es un proceso continuo cada vez que la mujer vaya a su consulta, usted puede ayudarla a determinar sus necesidades, analizar su situación particular y evaluar sus opciones y recursos. Si regresar a la casa conlleva un peligro para la mujer, remítala a un servicio apropiado de alojamiento seguro o acogida, o hable con ella para encontrar un sitio seguro al que pueda acudir (OPS, 2016).

Recomendaciones:

Solo hable con la mujer sobre el maltrato únicamente cuando usted y ella estén en privado. Nunca aborde el tema de la violencia si la pareja, otros familiares u otra persona que la acompañe, aunque sea una amiga, puede oírlos.

- Nadie mayor de dos años de edad debe oír la conversación.
- Quizá sea preciso inventar una excusa para poder hablar con la mujer en privado, como enviar al acompañante a hacer un mandado o un trámite.

Qué NO hacer:

- Resolver los problemas de la mujer;
- Convencerla para que abandone una relación violenta;
- Convencerla para que acuda a otros servicios, como la policía o los tribunales;
- Preguntarle por detalles que la obliguen a revivir los momentos dolorosos;
- Pedirle que analice lo que sucedió o los motivos;
- Presionarla para que le cuente sus sentimientos y reacciones frente a la agresión.

Acompañamiento y autocuidado para integrantes de las redes de apoyo.

“No estás sola”

Por ser la persona que acompaña a las mujeres que viven situaciones de violencia, es importante tener presente el cuidado de tus propias necesidades, estas son tan importantes como el de las personas que acompañas.

El escuchar a las personas o hablar con ellas sobre la violencia que viven, es posible que te provoque sentimientos o reacciones difíciles, lo cual es especialmente probable si es que has vivido también violencia o la estás sufriendo en la actualidad (OPS, 2016, p.37).

Por lo anterior, te invitamos a considerar lo siguiente:

Quizá escuches historias sobre el dolor y sufrimiento de otras personas.

Puede que sientas frustración o te sientas incapaz por no poder ayudar a las personas a resolver todos sus problemas.

Como persona que está ayudando, puede que te sientas responsable de la seguridad y el cuidado de las personas que viven situaciones de violencia.

La organización Mundial de la Salud (2012), en la *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*, menciona algunas recomendaciones a tomar en cuenta y que pueden ser útiles en el manejo de tu estrés cuando acompañas a personas en estas y otras situaciones de riesgo (p.39):

- 1) Sé consiente de tus propias emociones, sentimientos y pensamientos y aprovecha la oportunidad para comprenderte mejor a ti mismo, misma.
- 2) Tómate un tiempo para reflexionar sobre cómo te ha afectado la experiencia y toma tus espacios, descansa.
- 3) Recuerda que no eres responsable de resolver los problemas de las personas, sino de acompañarles a encontrar la ayuda que pudieran necesitar.
- 4) Aprende a aceptar y reflexionar sobre lo que hiciste bien, lo que no salió demasiado bien, y las limitaciones de lo que pudiste hacer dadas las circunstancias.
- 5) Aprecia la ayuda que lograste proporcionar, incluidos los pequeños gestos.
- 6) Encuentra formas de apoyarte mutuamente con tus compañeras y compañeros de las redes de apoyo.
- 7) Tómate tiempo para comer, descansar y relajarte, aunque sea en periodos breves.
- 8) Revísate, acude a atención personal, obtendrás apoyo hablando y expresando tu sentir.
- 9) Busca ayuda especializada en salud mental si dichas dificultades persisten durante más de un mes.
- 10) Asegúrate también de recibir la ayuda y el apoyo que necesitas.

REFERENCIAS

Alto Comisionado de las Naciones Unidas. Derechos Humanos ACNUDH. *Los estereotipos de género y su utilización*. Recuperado el 01 de diciembre de 2020 de <https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/genderstereotypes.aspx#:~:text=Un%20estereotipo%20de%20g%C3%A9nero%20es,ambos%20desempe%C3%B1an%20o%20deber%C3%ADan%20desempe%C3%B1ar>.

Álvarez García, Mariángeles, Sánchez Alías, Ana Ma., Bojo Ballester, Pepa (2016) *Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista*. Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa.

Bonino, Luis (2004) *Los micromachismos*. Artículo. Revista La Cibeles No.2. Ayuntamiento de Madrid. Madrid, España.

Bonino, Luis (2008). *Micromachismos, el poder masculino en la pareja "moderna"*. En J.A. Lozoya y J.C. Bedoya. (Eds.) *Voces de hombres por la igualdad*. Recuperado de <http://vocesdehombres.files.wordpress.com/2008/07/micromachismos-el-poder-masculino-en-la-pareja-moderna.pdf>

Centre Dolors Piera d'Igualtat d'Oportunitats i Promoció de les Dones. *Talleres por la igualdad. Modelo de amor romántico*. Universitat de Leida. Recuperado el 02 de diciembre 2020 de <http://www.cdp.udl.cat/tallers/index.php/es/glosario/item/109-modelo-de-amor-romantico/109-modelo-de-amor-romantico>

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (2009). *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual* • Manual Operativo. Secretaría de Salud. Encuesta Nacional sobre Discriminación en México Segunda Edición. México, D.F.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) (2012) *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México*. Enadis 2010. México

Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH (2019). *Atlas de Igualdad y Derechos Humanos*. Comercial Impresor Arcos, S. A. de C. V. Ciudad de México, México.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH (2016). *Análisis, seguimiento y monitoreo de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre Hombres y Mujeres. Diagnóstico de la violencia contra las mujeres a partir de las leyes federales y de las entidades federativas* (Principales resultados de la Observancia). México. Recuperado el 2 de diciembre de 2020 de https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Diagnostico-Violencia-_20161212.pdf

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, CONAVIM (2012). *Redes Ciudadanas de Actuación en Detección, Apoyo y Referencia en Situaciones de Violencia y Empoderamiento de Mujeres*. México, D.F.

CONAVIM. (2012). *Redes Ciudadanas de Actuación en Detección, Apoyo y Referencia en Situaciones de Violencia y Empoderamiento de Mujeres*. Obtenido de <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/309/1/images/PUBLICACION.pdf>

Cortés Cid, María Margarita, Rodríguez Gutiérrez, Yaiza y Muñoz López, Alejandra (2014). *Guía para la incorporación de la perspectiva de género*. Secretaría de Relaciones Exteriores, Dirección General del Servicio Exterior y de Recursos Humanos, México.

Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, ENDIREH (2011) *Panorama de violencia contra las mujeres en México*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México.

ENDIREH. (18 de agosto de 2017). Encuesta Nacional sobre las Dinámicas de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2016. *Principales resultados*. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2016/doc/endireh2016_presentacion_ejecutiva.pdf

Estrada Pineda, C., Herrero Olaizola, J., & Rodríguez Díaz, F. J. (2012). *La red de apoyo en mujeres víctimas de violencia contra la pareja en el estado de Jalisco (México)*. *Universitas Psychologica*, 11(2), 523-534.

Flores López, K. (2018). *La red de apoyo entre mujeres que vivieron situación de violencia conyugal*. En G. Hoyos Castillo, S. E. Serrano Oswald, & M. d. Mora Cantellano, Ciudad, género, cultura y educación en las regiones. México: Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (2017). *Perspectiva de género. Comunicación, infancia y adolescencia: Guías para periodistas*. Primera edición. Argentina

Gobierno del Estado de Puebla. (2019). *Plan de Acción. Declaratoria de Alerta de Violencia de Género para el Estado de Puebla*. Puebla, Puebla, México.

Gobierno del Estado de Puebla. (2019). *Plan estatal de desarrollo 2019-2024*. Puebla, México.

Instituto Jalisciense de las Mujeres (2008). *¿Qué tan diferentes somos? Manual de sensibilización en perspectiva de género*. Jalisco. México.

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). *Alto a la violencia contra las mujeres en los medios de comunicación*. México. Recuperado el 28 de diciembre de 2020 de [ov](https://www.inmujeres.gob.mx/)

INMUJERES-PNUD (2004). *El ABC de Género en la Administración Pública*. México.

INMUJERES (2020). *Desigualdad den cifras*. Boletín N°3.

Lamas, Marta (2000). *Diferencias de sexo, género y diferencia sexual*. Escuela Nacional de Antropología e Historia México. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado de <https://www.te.gob.mx/genero/media/pdf/45a9a76d6fde4c4.pdf>

Lamas, Marta (2000). *El género, la construcción cultural de la diferencia sexual*. Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa. México

López Barajas, María de la Paz (2007). *La discriminación contras las mujeres: una mirada desde las percepciones*. Consultora del Fondo de Desarrollo de Naciones Unidas para la Mujer, UNIFEM. CONAPRED. México

Mamb, Nixon (2020). *Redes de confianza y apoyo contra la violencia de género*. Recuperado de <https://coordinadoraongd.org/2020/03/redes-de-confianza-y-apoyo-contra-la-violencia-de-genero/>

Mantilla Falcón, Julissa. *La conceptualización del género y su importancia a nivel internacional*. Recuperado el 13 de noviembre 2020 de [Dialnet-LaConceptualizacionDelGeneroYSulImportanciaANivelIn-6302535.pdf](#)

Mujeres, C. d. (2003). *Manual para realizar grupos de apoyo con mujeres sobrevivientes de violencia doméstica*. Tegucigalpa, Honduras.

Muñoz, M. (2009). *Emociones, sentimientos y necesidades, una aproximación humanista*. 1ª edición. México, D.F.: Editorial Pax.

ONU MUJERES (2015). *La ONU en acción para la igualdad de género en México*. Oficina de Coordinación del Sistema de las Naciones Unidas en México. Primera Edición. México D.F.

ONU MUJERES. *México, donde estamos*. Artículo. Recuperado el 21 de noviembre de 2020 de <https://lac.unwomen.org/es/donde-estamos/mexico>.

ONU MUJERES. *Preguntas frecuentes: tipos de violencia contra las mujeres y las niñas*. Artículo. Recuperado el 21 de noviembre de 2020 de <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>.

OMS (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. War Trauma Foundation y World Vision International.

OPS (2016). *Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico*. Washington, D.C.

OVIGEM. *¿Quiénes somos?* Artículo. Recuperado el 27 de diciembre de 2020 de <https://ovigem.org/>.

Raphael de la Madrid, Lucía (2016). *Derechos humanos de las mujeres: un análisis a partir de la ausencia*. Secretaría de Cultura, INEHRM, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas. Ciudad de México, México.

Save the children (2019). *Violencia viral: Los 9 tipos de violencia online*. Artículo. Recuperado de <https://www.savethechildren.es/actualidad/violencia-viral-9-tipos-violencia-online>

Schoof Aguirre, María Teresa, Manzanarez Medina, Eduardo y Grimlado Muchotrigo (2018). *Red de soporte social y apoyo comunitario en miembros de una organización de desplazados por violencia política residentes en Cañete, Perú*. Revista Costarricense de Psicología. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Artículo recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-29132018000200107&lng=en&nrm=iso#:~:text=Se%20les%20administr%C3%B3%20el%20Cuestionario,y%20dos%20categor%C3%ADas%20del%20SNQ.

Torres Falcón, María (2005). *Género y discriminación*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. El cotidiano, núm. 134. Distrito Federal, México.

DIRECTORIO

Directorio de servicios de la Secretaría de Igualdad Sustantiva para la atención a situaciones de violencia

- 911 Telmujer
- 2.32.37.38

Atención telefónica 24/7

- 22.23.56.4020
- 22.23.60.5590

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas

Escríbenos a:

noestassola@puebla.gob.mx

Directorio de otras instancias de apoyo

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM) Línea Háblalo Tel: 01 (800) 42 252 56 Horarios: Las 24 horas, los 365 días del año. Correo electrónico: 01800hablalo@segob.gob.mx Página web: www.gob.mx/conavim

Instituto Nacional de las Mujeres Módulo de Gestión Social Teléfono directo: 01 (55) 53224260 Horarios: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: contacto@inmujeres.gob.mx Página web: www.inmujeres.gob.mx

Red Nacional de Refugios A.C. Tel/Fax: (55) 56749695 Tel: (55) 52436432 Lada Nacional Gratuita: 018008224460 (fuera del Distrito Federal) Horarios: Las 24 horas, los 365 días del año. Página web: www.rednacionalderefugios.org.mx/lineas-de-ayuda.html

Comisión Nacional de Derechos Humanos Tel. 01 (800) 718 27 70 Correo electrónico: correo@cndh.org.mx Página web: www.cndh.org.mx

Directorio Nacional de Centros de Atención a Víctimas de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas [https:// aplicaciones.pgr.gob.mx/ dinceavit/Paginas/default.aspx](https://aplicaciones.pgr.gob.mx/dinceavit/Paginas/default.aspx)

Fiscalía Especial para Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) Tel: 01 (800) 00 854 00 (Número de canalización) Horarios: Las 24 horas, los 365 días del año. Correo electrónico: fevimtra@pgr.gob.mx

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) Domicilio: Tacuba 76, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, Distrito Federal Tel: 01 (800) 911 78 77 y 01 (800) 71 72 942 (Servicios de Orientación Gratuita) Horarios: De 9:00 a 15:00 hrs.

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Tel: 30032200 Página web: www.sn.dif.gob.mx

Asesoría Jurídica Federal de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas Tel: 01-800-842-8462



Gobierno de Puebla
Hacer historia. Hacer futuro.