UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
[FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA]

INFORME DE SERVICIO SOCIAL REALIZADO EN EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES CON SEDE EN TLALPAN

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:
DANIELA CASTILLO ALEJO

DIRECTOR DE TESIS

DR. JOSÉ MANUEL GARCÍA CORTÉS

ASESORES
DRA. ANA TERESA ROJAS RAMÍREZ
DRA. ELIZABETH ÁLVAREZ RAMÍREZ
MTRO. MARIO REYES GIL
DRA. MICHELLE GARCÍA TORRES

CIUDAD DE MÉXICO, 2024

Universidad Nacional Autónoma de México
UNAM
Biblioteca Central
Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Tabla de contenido

RESUMEN 2

INTRODUCCIÓN 3

CAPITULO 1. LOS CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES Y SU IMPACTO SOCIAL 4

1.1 ¿Que son los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM)? 4

1.2. Relevancia social de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) 5

1.3. ¿Cuál es el modelo y protocolo de atención de estos Centros? 12

1.4. Áreas de atención 14

1.5. La Violencia en contra de las mujeres en tiempos de pandemia 18

CAPITULO 2. LABOR DEL PSICÓLOGO DENTRO DE LOS CJM 21

2.1. Importancia de los psicólogos dentro del protocolo de atención 21

2.2. Perfil del psicólogo que labora dentro de los CJM 27

2.3. Relevancia del Servicio social y sus objetivos 29

2.4. Actividades realizadas en el servicio social 34

2.5. Resultado de actividades realizadas 36

2.6. Análisis crítico al programa de servicio social 44

2.7. Limitantes dentro del programa de servicio social en el CJM 46

2.8. Áreas de oportunidad dentro del programa de servicio social en el CJM 46

CONCLUSIONES 48

Referencias 49

Bibliografía 53

APENDICE A. VIOLENTOMETRO 57

APENDICE B. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE APOYO 58

RESUMEN

El presente reporte describe las actividades realizadas durante el servicio social llevado a cabo en el Centro de Justicia para las Mujeres con sede en Tlalpan en un periodo del 13 de septiembre de 2019 al 13 de marzo de 2020. El objetivo principal del servicio social se basa en el desempeño de las actividades apegadas a las normas y valores del sector en el que se realiza, desarrollando competencias propias de la psicología; así como orientar a los alumnos, en cuanto a sus derechos y obligaciones al realizar dicha práctica. Durante el periodo de servicio, se realizaron diversas actividades como: 1) Apoyo en la recepción de usuarias, 2) Atención inicial en psicología, 3) Valoración psicológica, 4) Contención emocional, 5) Apoyo en intervención en crisis. Las cuales contribuyeron al desarrollo de habilidades para hacer frente a la realidad en la que viven; logrando así, que más mujeres tengan a su alcance la ayuda profesional que necesitan, con el fin de atender, prevenir y erradicar la violencia que padecen. Este reporte también incluye una evaluación de los resultados obtenidos y su impacto en la institución y en el prestador del servicio, destacando el compromiso, la responsabilidad y las capacitaciones constantes que se deben tener para abordar de forma eficaz esta problemática. En general, el servicio social permitió adquirir experiencia y tratar con mayor sensibilidad dichos temas, desarrollar una perspectiva de género y poder enfrentar de manera real lo que es la violencia en contra de las mujeres.

Palabras clave: Servicio social, Centro de Justicia para las Mujeres, Violencia en contra de las mujeres, Perspectiva de género.

INTRODUCCIÓN

La creación de los Centros de Justicia para las Mujeres es una de varias estrategias implementadas para enfrentar la violencia como fenómeno social. Aunque los avances son graduales y las cifras de violencia continúan aumentando, estos Centros ofrecen un espacio seguro y de confianza para mujeres que buscan salir de entornos violentos. Brindan servicios orientados a mejorar la situación de las mujeres y logran generar un cambio positivo. El servicio social que se realiza en estos centros permite visibilizar las formas de apoyo disponibles para mujeres que lo necesitan, así como para sus hijos e hijas, mediante un modelo de atención multidisciplinario basado en los principios de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (SESNSP, 2012). Además, ofrecen talleres, grupos de apoyo, conferencias y charlas; disponen de una bolsa de trabajo y un área de empoderamiento donde se capacita a las usuarias para fomentar su independencia económica. En todas estas actividades participan los prestadores de servicio social, cumpliendo con el objetivo de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, de la Universidad Nacional Autónoma de México, al promover la participación activa y la interacción comunitaria de estudiantes de psicología y otras profesiones.

En este informe se presenta como primer capítulo: Los centros de justicia para las mujeres y su impacto social. En el segundo capítulo, se plantea la labor del psicólogo dentro de los Centros de Justicia para Las Mujeres. Posteriormente se describen las actividades realizadas, resultados obtenidos y finalmente se esbozan las conclusiones.

CAPITULO 1. LOS CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES Y SU IMPACTO SOCIAL

1.1 ¿Que son los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM)?

De acuerdo con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2012), los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) fueron establecidos en 2010 por la Secretaría de Gobernación a través de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM). Estos espacios concentran servicios especializados e institucionales que facilitan el acceso a la justicia y proporcionan atención integral con enfoque de género a mujeres víctimas de violencia de género.

Los objetivos específicos de estos centros incluyen convocar a distintas instituciones para establecer acuerdos de colaboración, de modo que los servicios ofrecidos sean integrales y coordinados, concentrando esfuerzos para contribuir a la erradicación de la violencia de género y a la dignificación de las mujeres. Así, se busca que las mujeres logren un mayor nivel de conciencia, autodeterminación y autonomía, reconociéndolas plenamente como sujetos de derechos (SESNSP, 2012).

La *perspectiva de género* se refiere a los enfoques analíticos que agrupan diversas metodologías para promover condiciones que favorezcan la igualdad de género. Esto implica identificar, cuestionar y evaluar las prácticas de discriminación, desigualdad y exclusión hacia las mujeres, que a menudo se justifican por diferencias biológicas entre los géneros. También destaca la necesidad de que las autoridades y organismos responsables de impartir justicia actúen sin prejuicios ni sesgos culturales en favor de los derechos humanos (Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 2023).

Además, los CJM buscan ofrecer un entorno distinto al de otras instituciones gubernamentales, fomentando un espacio que dignifique a las usuarias y evitando cualquier forma de revictimización.

1.2. Relevancia social de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM)

La violencia ha sido una constante a lo largo de la historia en todo el mundo. A través de ella, se han conquistado naciones y también se ha empleado como herramienta de control para mantener el orden o, en ocasiones, desestabilizar un país. Este fenómeno es multifactorial, debido a las múltiples condiciones que lo originan, y ha llegado a formar parte de la vida cotidiana, lo que ha llevado a su normalización y aceptación. Esto, a su vez, ha impulsado el desarrollo de habilidades adaptativas para poder hacer frente a esta latente inseguridad.

En virtud de este trabajo, es preciso definir el concepto de violencia dentro de un marco que englobe sus características principales y permita comprenderla con mayor claridad. Para ello, se tomará como referencia la definición proporcionada por la Organización Panamericana de la Salud, que describe la violencia como el uso intencional de la fuerza física o el poder, ya sea como amenaza o de manera efectiva, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, con el potencial de provocar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos en el desarrollo o privaciones (OPS, s.f.). De acuerdo con el INMUJERES, la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define la violencia en contra de las mujeres como "toda acción u omisión, basada en el género, que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, económico, patrimonial, sexual o incluso la muerte a cualquier mujer, tanto en el ámbito privado como público" (2021, p. 1).

Así mismo, la violencia es considerada un fenómeno psicosocial que impacta en gran medida a la sociedad, cuya incidencia parece no disminuir con el transcurso del tiempo (Arenas,

J. et al, 2021), es un problema que se produce en todo el mundo y en todos los estratos sociales (Berkowitz, 1996). Si bien, este fenómeno se ha visto presente a lo largo de la historia, en las últimas décadas se ha registrado un aumento exponencial. De acuerdo con los datos oficiales de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (INEGI-ENDIREH, 2021), en México, más del 66% de las mujeres ha experimentado algún tipo de violencia a lo largo de su vida, ya sea en el entorno familiar, escolar, laboral, en espacios públicos o en su relación de pareja. Esto implica que la violencia de género hacia las mujeres puede manifestarse en diferentes grados y en cualquiera de los contextos en los que interactúan. Por lo tanto, es fundamental definir, entender e identificar estos ámbitos, y, debido a la naturaleza compleja de la violencia, clasificarla según sus diversas modalidades y tipos.

El Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres ha sido diseñado con el objetivo de combatir la violencia de género en la sociedad y promover la dignidad de las mujeres y sus hijos e hijas. Este modelo, único en su tipo, puede ser adaptado en diversas regiones del país para atender las necesidades específicas de las comunidades (Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, 2012).

La violencia de género se define como cualquier acto de violencia que cause o pueda causar daño físico, sexual o psicológico a la mujer, incluyendo las amenazas de estos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, ya sea en el ámbito público o privado (ONU, s.f.).

INMUJERES reporta que en el 2019 en los CJM fueron atendidas 187,107 mujeres y para el 2020 se incrementó su atención a 197,281 considerando el periodo de enero a diciembre respectivamente, lo que representó un aumento del 5.15%. Así mismo, revela que fueron 5 entidades federativas de las 32 en las que se concentró un poco más del 50% la atención:

Tabla 1.

Usuarias víctimas de algún tipo de violencia atendidas en el 2020 por el CJM

Entidad federativa	Mujeres atendidas
Estado de México	27,698[1]
Jalisco	26,273
Querétaro	14,737
Coahuila	14,570
Chihuahua	13,903
	69,483

Nota: [1] Este dato se obtuvo recalculando los datos de la fuente, ya que el que se reporta corresponde al total de usuarias atendidas en 2020, el resto a las entidades federativas mencionadas.

Dentro de las modalidades de violencia ejercidas en contra de las mujeres se encuentran (Márquez y Rodríguez, 2023):

- Laboral: La violencia laboral se refiere a la negativa de contratar a la víctima, no respetar su permanencia o las condiciones laborales, descalificar las tareas que realiza, emplear amenazas o intimidación, además de humillarla, explotarla o discriminarla por motivos de género.
- Docente (escolar): Esto sucede cuando se deteriora la autoestima de las alumnas o maestras a través de actos de discriminación basados en su sexo, edad, condición social,

académica, limitaciones o características físicas, cometidos por maestras o maestros dentro de este entorno, sin importar la relación jerárquica existente.

- Comunitaria: Este tipo de violencia puede manifestarse de manera individual o colectiva, y consiste en la violación de los derechos de la mujer, poniendo en riesgo su seguridad e integridad. Esta violencia puede ocurrir en espacios públicos o de uso común, en lugares de libre tránsito o en edificios públicos.
- Institucional: ocurre cuando los servidores públicos omiten acciones que impiden el ejercicio completo de los derechos de las personas.
- Violencia Feminicida: Es la manifestación más extrema de violencia de género hacia las mujeres, originada por la transgresión de sus derechos humanos tanto en el ámbito público como privado. Está compuesta por un conjunto de actitudes misóginas que pueden ser toleradas tanto por la sociedad como por el Estado, y puede terminar en homicidio u otras formas de muerte violenta de mujeres.
- Familiar: La violencia familiar puede ocurrir tanto dentro como fuera del hogar de la víctima, y es perpetrada por una persona con la que la víctima tenga o haya tenido un vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad, ya sea por concubinato, matrimonio o sociedad de convivencia.

El protocolo de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) está diseñado para abordar las diversas formas de violencia de género que ocurren en el contexto familiar. La figura 1 muestra los siete tipos de violencia definidos por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (SESNSP, 2012).

Figura 1

Tipos de violencia en contra de las mujeres (Márquez y Rodríguez, 2023).

Nota: En la figura anterior se presentan las definiciones de los tipos de violencia en contra de las mujeres. Elaboración propia.

Importancia de un marco normativo

Un marco jurídico o normativo es el fundamento que establece la ley para que las acciones de las autoridades sean legítimas y estén conforme a derecho, tanto a nivel nacional como internacional. En este caso, busca asegurar la protección, el bienestar y el respeto a los derechos humanos de las mujeres.

De acuerdo con el Modelo de los Centros De Justicia Para Las Mujeres en su Guía Metodológica (2012): A nivel internacional, y en respuesta a la evolución del fenómeno de la violencia, se llevó a cabo la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW-1981) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará-1998). También son relevantes todos los lineamientos que ONU Mujeres ha reunido en relación con los derechos humanos de las mujeres.

Entre los instrumentos normativos establecidos a nivel nacional se encuentra la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007 y modificada por última vez el 13 de abril de 2018, para adaptar el marco jurídico a la realidad de la violencia que enfrentan las mujeres. Esta ley establece medidas cautelares y protocolos de actuación para proteger a las mujeres de diferentes tipos y formas de violencia (Art. 6 y 7). También destacan la Ley de Atención a Víctimas de Delito, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, el Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, los Lineamientos de Política de

Prevención Social de la Violencia, la Delincuencia y la Participación Ciudadana, así como la NOM-046-SSA2-2005 sobre violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

A nivel local, existen varios instrumentos, entre los cuales se encuentran: la Constitución Política de la Ciudad de México, el Código Penal para el Distrito Federal, la Ley de Víctimas para la Ciudad de México, la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal, la Ley de Salud para el Distrito Federal, la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Distrito Federal, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, y la Ley de Archivos del Distrito Federal (FGJ, 2022).

La normativa mencionada busca fortalecer la seguridad de quienes han sido víctimas de delitos que afectan a mujeres y responde a la obligación del Estado de proporcionar justicia, protección, seguridad y bienestar a toda persona víctima de un delito. Es fundamental que los encargados de impartir justicia adopten criterios basados en el derecho a la igualdad y cuenten con herramientas para juzgar con perspectiva de género. Con este propósito, la Suprema Corte de Justicia elaboró el *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*, promoviendo así el derecho a la igualdad. Partiendo del principio equitativo de que la sociedad no puede en justicia prohibir el ejercicio y aplicación de sus derechos a la mitad de la humanidad (Arenal, 1869).

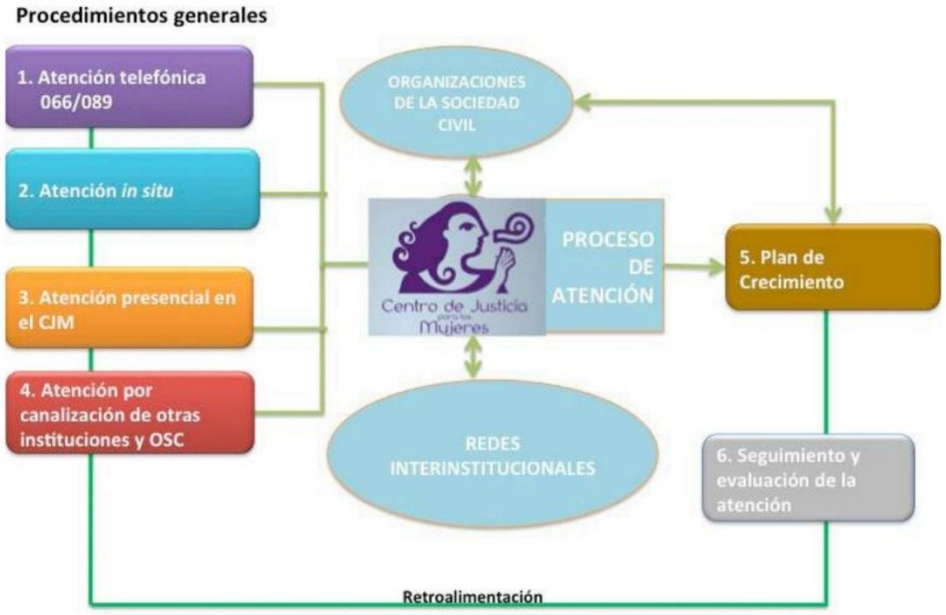
1.3. ¿Cuál es el modelo y protocolo de atención de estos Centros?

Dentro de los componentes que integran este Modelo de atención se encuentran *cuatro principales ejes de acción* (Márquez y Rodríguez, 2023). El *primero* de ellos es el acceso a la justicia, planteando como un desafío prioritario defender los derechos básicos de las mujeres, debido al índice de impunidad en estos casos de violencia. Como *segundo* eje se encuentra la prevención, este elemento fundamental se presenta en tres niveles: primario (antes de ser víctimas de violencia), secundario (dar respuesta inmediata posterior al hecho de violencia) y terciario (brindar atención y apoyo a largo plazo a mujeres víctimas de un hecho violento). En el *tercer* eje se encuentra la atención, es decir, generar mecanismos adecuados para detectar de manera oportuna e identificar las modalidades y tipos de violencia contra las mujeres con el fin de atender, contener y reducir o revertir los daños causados por dichos eventos. Dicha atención se brindará en tres niveles: 1) de urgencia, inmediata y de primer contacto; 2) básica y general, y 3) especializada. Por último, en el *cuarto* eje se incluye el empoderamiento, este consiste en brindar a las mujeres, las herramientas necesarias para que adquieran y desarrollen autonomía, poder e independencia, que garantice un cambio y mejora en su situación.

El proceso integral de atención se lleva a cabo en seis momentos, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 2

Proceso general de atención de los CJM



Nota: Esta figura se obtuvo del *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México, 2012*. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales.

La atención presencial en el CJM de este modelo se realiza de forma multidisciplinaria, involucrando a profesionales de la salud y de las ciencias sociales, como derecho, psicología, trabajo social y medicina. Es fundamental que cada uno de estos especialistas cuente con un título universitario y cédula profesional que les permita ejercer de acuerdo con la legislación sanitaria vigente. Además, deben someterse a una capacitación y especialización continua en atención a personas víctimas de violencia de género y grupos en situación de vulnerabilidad.

Este proceso incluye la mayoría de los servicios disponibles en los CJM. En primer lugar, se utiliza un formato de registro para recolectar los datos generales de las usuarias y el motivo de su visita. Luego, se forma una "Célula de atención", integrada por un psicólogo/a, un

trabajador/a social y un abogado/a, quienes son responsables de realizar la entrevista inicial. Es crucial que la usuaria sea acompañada al área médica para asegurarse de que esté en condiciones de salud adecuadas para continuar con la entrevista. Esta entrevista se lleva a cabo en salas especializadas, donde se realiza el relato de los hechos. Durante este proceso, se le brindarán a la usuaria diversas opciones de acción, permitiéndole elegir la que considere más adecuada para resolver y dar seguimiento a su situación.

1.4. Áreas de atención

Cada uno de los profesionales responsables de abordar las necesidades de las usuarias tiene funciones específicas que desempeñan un papel crucial en la intervención y el seguimiento del proceso de atención que se ofrece en estos centros

De acuerdo con lo establecido en el Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres, publicado por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública a través del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana en 2012, la ruta de acompañamiento para cada usuaria debe ser de manera personalizada teniendo en cuenta las siguientes opciones de servicio y atención (pp. 59-60):

a) Atención Jurídica

El servicio legal se centrará en la especialización, evitando que los abogados realicen tareas legales diversas, como sucede en otros centros de atención a víctimas. De esta manera, se conformará un equipo de abogadas especializadas en víctimas que acompañará a las usuarias desde el inicio del proceso hasta la sentencia definitiva. Habrá otro grupo de abogadas

encargadas exclusivamente de gestionar órdenes de protección, otro que brindará asesoría legal y otro más que se encargará de litigar casos civiles o penales.

b) Atención Médica

Las usuarias pueden solicitar exclusivamente los servicios médicos. La médica podrá canalizar a la usuaria a otros servicios que se requieran, relacionados con el área de salud (dentista y otras intervenciones pertinentes). Toda canalización deberá llevar un seguimiento. Los servicios médicos comprenderán el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres. Se ofrecerá información clara y completa sobre el uso de métodos anticonceptivos y la salud reproductiva, así como el acceso a métodos anticonceptivos, incluyendo la píldora de emergencia para la interrupción del embarazo, especialmente en casos de violación. También se aplicarán las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud: NOM-005-SSA3-2018 (establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento para los establecimientos que brindan atención médica a pacientes ambulatorios), NOM-010-SSA-2023 (en relación a la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana), NOM-045-SSA2-2005 (vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales), NOM-046-SSA2-2005
(violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención), NOM-173-SSA1-1998 (para la atención integral a personas con discapacidad) y NOM-190-SSA1-1999 (prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar).

c) Trabajo Social

Las labores de los trabajadores/as sociales en el centro de justicia son diversas debido a la amplitud de su rol profesional. Su tarea incluye realizar acciones preventivas, como diagnósticos sobre la violencia hacia las mujeres mediante técnicas de investigación de campo. Con base en

los resultados de estos estudios, se elaboran políticas públicas preventivas enfocadas en este tema. También se encargan de hacer seguimiento y promover el empoderamiento de las usuarias, canalizándolas y acompañándolas a los albergues de larga estancia, además de proporcionarles información sobre los distintos refugios disponibles, identificar posibles obstáculos y dar seguimiento a los casos a largo plazo. Otra de sus funciones es difundir las actividades del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) en la comunidad. También buscan recibir apoyo y donaciones, como alimentos, ropa nueva, dinero o bienes, entre otros. Gestionan otros tipos de ayuda no prevista por el CJM, como actividades recreativas y culturales, y becas educativas. Además, actúan como peritos en trabajo social y realizan trámites ante el registro civil para obtener documentos. Finalmente, ayudan a las mujeres que lo deseen a regresar a su lugar de origen.

d) Atención Psicológica

En el contexto del acompañamiento, se destaca el aspecto terapéutico, el cual será proporcionado por una psicóloga. La atención psicológica debe ser especializada y se llevará a cabo en las Salas de Terapia, que estarán diseñadas para ser acogedoras, cómodas, privadas y seguras, y contarán con una ventana para poder observar a las usuarias. Dado que en este espacio se ofrecerá atención especializada, se dispondrá de materiales adecuados como muñecos sexuados y técnicas contemporáneas. Las terapias estarán orientadas a alcanzar objetivos específicos, tales como: prevenir la muerte de la usuaria, sacarla del ciclo de violencia, lograr la autonomía de la mujer y su familia, crear un proyecto de vida (incluyendo capacitación laboral), y promover el empoderamiento.

De acuerdo a lo establecido en el sitio web oficial de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México (2022), otros servicios que se ofrecen dentro de estos CJM son:

- Área lúdica: este espacio está bajo la supervisión de expertos en pedagogía, quienes realizan actividades psicopedagógicas con los niños y niñas que acompañan a las usuarias, con el objetivo de fomentar el desarrollo de habilidades y destrezas psicosociales.

- Medidas de Protección: El objetivo de las medidas de protección es ofrecer cuidado, seguridad e integridad a las personas afectadas por el hecho denunciado, ya que, durante el proceso de investigación, pueden surgir situaciones de riesgo para las víctimas.
- Área de empoderamiento: Potencia las habilidades, autoconfianza, visión y liderazgo de las mujeres, con el fin de fomentar cambios positivos en sus vidas mediante su participación en talleres, programas sociales y educativos que les permitan alcanzar su autonomía social y económica.
- Juzgado Familiar. Otorga medidas de protección urgentes en materia civil.
- Juzgado Cívico. Redacta constancias de hechos que no constituyan un delito y ofrece asesoría sobre el proceso de queja en justicia cívica.
- Agencia del Ministerio Público: Se encarga de los hechos que la ley considera delitos y lleva a cabo su investigación
- Refugio temporal o Casa de emergencia: Este lugar está destinado a mujeres en situación de riesgo, brindando resguardo por un periodo que va desde una noche hasta tres días, ofreciendo todo lo necesario, como cama, alimentos, ropa y productos de higiene personal.

1.5. La Violencia en contra de las mujeres en tiempos de pandemia

Es importante destacar que instancias que ofrecen servicios como los mencionados adquieren mayor relevancia al considerar, además de la problemática planteada, el impacto de la pandemia por COVID-19 y el confinamiento domiciliario obligatorio, como se plantea a continuación. Asimismo, el papel de los servicios médicos, de procuración de justicia, periciales y el apoyo psicológico que estos profesionales pueden brindar a las mujeres resulta fundamental.

Los coronavirus constituyen una familia de virus capaz de provocar distintas enfermedades, que van desde el resfriado común hasta afecciones respiratorias graves, y pueden transmitirse entre humanos y animales. En este caso específico, se trata del SARS-CoV-2, un virus que surgió en China en diciembre de 2019 y que causa la enfermedad conocida como COVID-19. Dicha enfermedad se propagó a nivel mundial, lo que llevó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) a declararla pandemia global en 2019.

Con el fin de prevenir y reducir el riesgo de contagio, el gobierno, en coordinación con la Secretaría de Salud, puso en marcha a nivel nacional la estrategia llamada: Quédate en casa. Esta acción fue clave antes del retorno a la nueva normalidad, ya que pedía a la mayoría de la población que permaneciera en sus hogares, ayudando a evitar un posible rebrote de la enfermedad.

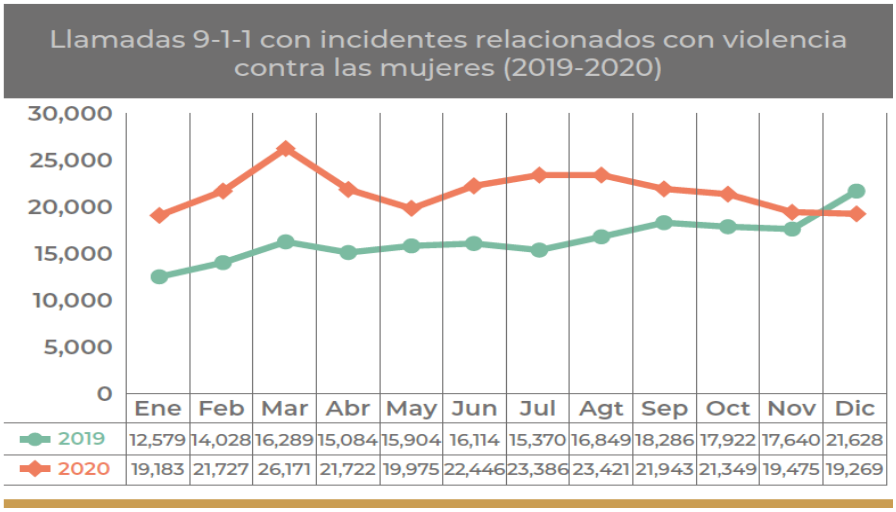
A nivel salud fue una medida de gran ayuda, sin embargo, durante esta pandemia se registró un aumento significativo en temas relacionados a violencia de género y violencia familiar, manteniendo a la víctima atrapada con su agresor y aislada de cualquier persona que pudiese fungir como red de apoyo para las mujeres (Centro de Investigación y Estudios de Género ,2020). Día con día esta pandemia por COVID -19 iba en aumento y a su vez esta otra

forma de pandemia se iba propagando desde las sombras. Por un lado, el hogar se consideraba un espacio seguro para reducir el riesgo de contagio; por otro lado, para algunas mujeres, era el lugar más peligroso en el que podían encontrarse (CIEG, 2020).

En marzo de 2020, se declaró al país bajo un estado de emergencia sanitaria, a la par se habilitó la línea de apoyo del 911 en caso de vivir algún acto de violencia. Los datos obtenidos relacionados a solicitudes de apoyo por violencia en contra de las mujeres aumentaron considerablemente respecto al año anterior, pasando de 197,693 a 260,067 llamadas de auxilio, es decir, aumentó aproximadamente un 31.5% durante la primera etapa del confinamiento.

Figura 3

Estadísticas sobre violencia antes y durante la pandemia por COVID-19 en México



Nota: la figura 3 muestra un comparativo entre las llamadas al 911 registradas en el año 2019 y 2020, las cuales estaban relacionadas a solicitudes de apoyo por violencia en contra de las mujeres (INMUJERES, 2021).

La importancia de generar medidas de protección y prevención a mujeres víctimas debido al aumento de violencia durante la pandemia fue un tema de suma importancia ya que se pusieron en práctica acciones en pro de apoyar a las víctimas.

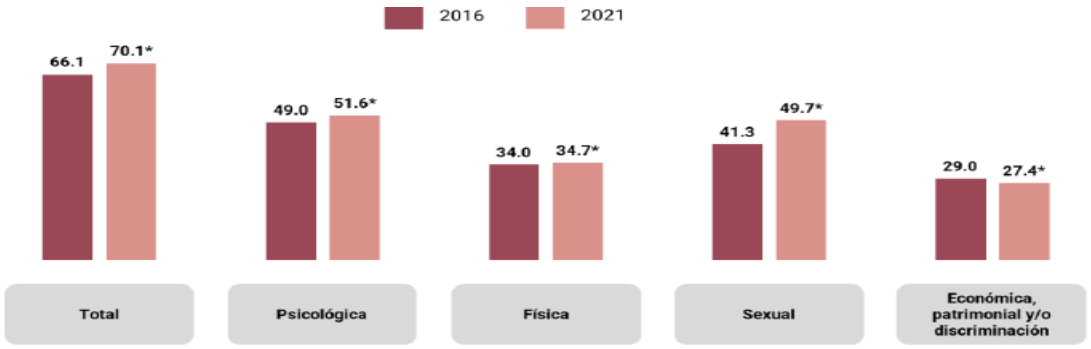
Parte de estas medidas fue y sigue siendo capacitar a los servidores de seguridad pública y asistentes telefónicos de las líneas de apoyo con perspectiva de género y técnicas de contención emocional para brindar un mejor apoyo y orientación. Ya que de acuerdo a las estadísticas, estas dos instancias son a las primeras que recurren las mujeres víctimas de violencia.

La Red Nacional de Refugios (2020) informó que, durante el periodo de confinamiento, experimentó un aumento del 80% en las llamadas y mensajes recibidos para solicitar ayuda debido a la violencia dentro del hogar, además de un incremento del 50% en las solicitudes de ingreso (p.1). Es importante destacar que el acceso a estos refugios y centros de apoyo se ve limitado debido a la distribución de recursos necesarios para brindar este apoyo, así como dotar de personal suficiente para dicha demanda. Esto representó un desafío, ya que todo el país se encontraba en cuarentena.

Sin duda, la situación actual que se vivió a nivel mundial manifestó la capacidad de las instituciones para responder a esta demanda social, así como la carencia de protocolos de prevención y acción necesarios para atender y sancionar la violencia contra las mujeres. En la figura siguiente se observa una comparación entre el año 2016 y el aumento registrado en 2021, que el INEGI reporta como significativo. Como se puede ver, el porcentaje de violencia pasó del 66.1% en 2016 al 70.1% en 2021, abarcando violencia psicológica, física, sexual y económica.

Figura 4.

Prevalencia de violencia contra las mujeres de 15 años y más a lo largo de la vida por tipo de violencia, según año de la encuesta.



Nota: INEGI, Comunicado de prensa Núm. 485/22

CAPITULO 2. LABOR DEL PSICÓLOGO DENTRO DE LOS CJM

2.1. Importancia de los psicólogos dentro del protocolo de atención

En casos de violencia de género en un ámbito familiar, la intervención psicológica es un factor primordial debido a la vulnerabilidad emocional con la que se presentan estas mujeres.

Para entender y comprender mejor este fenómeno, es necesario conocer los elementos que lo originan y que contribuyen a su permanencia. Además, resulta fundamental identificar los diferentes ámbitos en los que se manifiesta y los factores de riesgo asociados, ya que esto desempeña un papel clave en su prevención e incluso en su posible erradicación.

Actualmente es importante conocer acerca del tema del feminismo, el cual fue definido por INMUJERES (s.f.) como un movimiento multidimensional que busca hacer conciencia y reestructurar las relaciones sociales, lograr igualdad entre hombres y mujeres y erradicar

cualquier forma de violencia en contra de las mujeres. Es, en esencia, un movimiento que busca exigir para las mujeres los mismos derechos que tienen los hombres. Sus objetivos iniciales fueron conseguir el derecho al voto para las mujeres y alcanzar la igualdad social y política. No obstante, estos objetivos han evolucionado y se han ampliado con el tiempo, según las necesidades del mundo actual.

El feminismo es una perspectiva política orientada hacia la justicia. Se trata de una teoría y práctica impulsada por mujeres que, al reflexionar sobre la realidad en la que viven, reconocen las desigualdades y discriminaciones que enfrentan exclusivamente por su condición de género. A partir de esta toma de conciencia, se unen con el objetivo de eliminar esas injusticias y promover cambios en la sociedad (Varela, 2008).

Como lo menciona Pérez (2002) en su artículo "La violencia en contra de la mujer: Un acercamiento al problema"; el actual movimiento feminista se vio influenciado por dos corrientes; una de ellas basada en la diferencia biológica nata entre hombres y mujeres, reconociéndola así como un elemento que determina un mundo distinto para la mujer y para el hombre. Dado que la naturaleza femenina es diferente a la masculina. Por otro lado se plantea la *igualdad* de derechos y oportunidades, la cual afirma que no debe existir ninguna diferencia entre hombres y mujeres más allá de la biológica. Esto último es un parteaguas en el principio del desarrollo de la *teoría de género*.

Esta teoría busca resaltar la distinción social basada en el sexo, su impacto en la asignación de roles sociales o culturales, y analizar el papel que juega la sexualidad en un orden social o en los cambios que este pueda experimentar. (Molina, 2010)**.**

Para ello es importante tomar en cuenta el papel que ha desempeñado la cultura y la sociedad dentro de esta problemática y teniendo presente que un tipo de violencia nunca va sola, sino que encubre otros tipos de violencias. Como bien menciona Rodney, R. et al. (2020) es un fenómeno multifactorial, sistémico y estructural que en mayor o menor medida siempre ha existido.

El impacto que tienen los roles de género, estereotipos y creación de juicios de valor con base en prejuicios sociales corresponde a uno de los factores con mayor relevancia al hablar de violencia en contra de la mujer a causa de que se transmiten de generación en generación, haciendo posible así su permanencia en la sociedad a lo largo de la historia (Molina, 2010).

Los roles de género hacen referencia a las expectativas sobre las tareas o comportamientos que se espera que una persona asuma según su sexo. Estas son pautas, normas y representaciones relacionadas con lo femenino y lo masculino, que son definidas por la sociedad y la cultura en un determinado momento histórico (INMUJERES, 2004). Por otro lado, los *estereotipos* son una representación, concepto o idea fija que un grupo social mantiene sobre otro, a quien se le atribuyen de manera generalizada comportamientos, cualidades, habilidades o características distintivas (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2015). Un ejemplo de ello son los roles de género que una visión tradicional impone a las mujeres, como los de esposa, madre y ama de casa. (Bravo, 2008). Esta visión tradicionalista parte de un sistema social llamado *Patriarcado,* un término que, al hablar sobre violencia en contra de las mujeres y desigualdad de género, siempre estará presente. Es un sistema que justifica la dominación con base en la supuesta inferioridad de las mujeres (Facio y Fries, 2005).

Como lo menciona Dolors Reguant (citado en Varela, 2008). Es un sistema de organización política, económica, religiosa y social que se sustenta en la noción de autoridad y

liderazgo masculino, donde los hombres ejercen dominio sobre las mujeres; el esposo sobre la esposa; el padre sobre la madre, los hijos e hijas; y se privilegia la línea de descendencia paterna por encima de la materna.

La violencia hacia las mujeres es una forma de ejercer control sobre todas ellas, según Osborne (citado en Silva, García-Manso y Silva Barbosa, 2019, p-184), este enfoque se basa en la idea de que cualquier mujer puede ser víctima de agresión siempre que haya al menos una que lo sea. Este control genera dos estrategias clave para el sometimiento de las personas: el miedo y la sensación de vulnerabilidad.

El machismo es una forma de pensamiento que fomenta la desigualdad, fundamentada en la idea de que los hombres son superiores a las mujeres, lo que da lugar a prácticas discriminatorias. Al ser un concepto aprendido culturalmente, tanto hombres como mujeres pueden reproducirlo.

En el contexto del sistema patriarcal y machista, existen diversas razones por las cuales la violencia contra la mujer ha perdurado a lo largo del tiempo. Una de ellas es la concepción de la mujer como una propiedad, lo que lleva a la idea errónea de que el maltrato es justificado. Esta visión se refleja en expresiones como: “ella es mi mujer, mi hija, mi hermana, etc.”, lo que refleja cómo la mujer es vista como un objeto de posesión, independientemente del vínculo familiar (Silva, García-Manso y Silva Barbosa, 2019, p-188). La violencia de género constituye la forma más radical de expresar el dominio y control que los hombres ejercen o intentan mantener sobre las mujeres.

Esta noción de control se enfoca en el cuerpo de la mujer, viéndola como un medio de reproducción, placer e incluso como una forma de intercambio en sistemas sociales que consideran el matrimonio como un vínculo de paz y alianzas. Normalizar estos comportamientos permite que se toleren socialmente, e incluso que la víctima los acepte como algo natural y necesario.

En este contexto, hay un sentimiento fundamental que juega un papel clave: la vergüenza. Este estigma, profundamente arraigado, ha persistido a lo largo de la historia, hasta el punto de que hablar de temas como el abuso sexual, la violación o cualquier forma de agresión contra las mujeres es considerado socialmente como un hecho vergonzoso. En muchos casos, se centra la responsabilidad en las víctimas en lugar de en los agresores, lo que provoca que las mujeres eviten buscar ayuda por temor a ser revictimizadas. (Hidalgo, 2020).

El amor romántico también puede considerarse como un factor que genera violencia hacia las mujeres, ya que socialmente se utiliza para moldearlas y controlarlas, perpetuando roles y estereotipos sobre la interacción entre hombres y mujeres. En este contexto, los celos no solo se perciben como miedo a perder a un ser querido, sino como una emoción que vuelve a la mujer dócil, temerosa e insegura, obligándola a adaptarse a los deseos y expectativas del hombre, sacrificando su bienestar personal, profesional y emocional en nombre de ese amor. (Silva, García-Manso y Silva Barbosa, 2019, p-188). Estableciendo así una ideología en la que la mujer se vuelve vulnerable y poco a poco va asumiendo esta creencia de cumplir con estos roles sociales ya establecidos.

Las condiciones económicas también juegan un papel crucial, ya que, según la herencia cultural, el hombre sigue siendo visto como el proveedor, mientras que la mujer, para cumplir

con su rol tradicional, se ve obligada a depender de él. Esto genera una desigualdad económica y de oportunidades, haciendo que la mujer sea considerada, según el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED, 2011), uno de los grupos con mayor vulnerabilidad social, económica, laboral y política.

Romper con todos estos esquemas que se han mantenido durante décadas, representa un desafío casi imposible de cumplir por sí solas, de ahí se desprende la importante labor de los y las psicólogas del CJM que se encargarán de brindarle las herramientas e información necesaria a cada una de estas mujeres para lograr este objetivo. Un elemento importante a considerar es que todas las usuarias están inmersas en un círculo de violencia que se repite de manera constante y poco a poco va disminuyendo su confianza, autonomía, independencia y autoestima, de ahí que generar un proceso de sensibilización ayudará a que ellas se den cuenta que su vida y la de sus hijos está en riesgo inminente.

El acompañamiento psicológico durante todo este proceso resulta de vital importancia para prevenir recaídas emocionales, la psicoterapia a nivel individual y grupal promueve el desarrollo de los recursos personales de cada una de ellas, facilita el reconocimiento de la situación de riesgo en la que se encontraban y genera un espacio que les brinda seguridad y confianza, ya que se encuentran rodeadas de personas que han pasado por las mismas condiciones. Así mismo, promover la búsqueda de su empoderamiento, entendiéndose como tal, al proceso por el cual las mujeres adquieren capacidades, herramientas y estrategias para lograr su autonomía, alcanzando su independencia e incorporándose a la vida cotidiana y laboral de una manera eficaz.

El trabajo psicológico en esta institución no solo se centra en apoyar a las usuarias durante su proceso, sino también después del mismo, abordando posibles trastornos derivados de la violencia vivida. Es fundamental resaltar la resiliencia de las mujeres, ya que esta capacidad ha sido esencial para enfrentar y superar la situación. Entendiendo como resiliencia, la habilidad humana para afrontar las dificultades, aprender de ellas, superarlas e incluso, en algunos casos, salir transformado por estas vivencias (Henderson, 2003, como se citó en Morales y Trianes, 2012).

Con el fin de abordar de manera óptima estas demandas sociales, se requiere que el o la psicóloga cumpla con cierto perfil que acredite y sustente que posee las habilidades y aptitudes, tanto humanas como profesionales, necesarias para esta labor.

2.2. Perfil del psicólogo que labora dentro de los CJM

De acuerdo con los lineamientos para la creación y funcionamiento de los Centros de Justicia para las Mujeres (2012), los psicólogos que desempeñen funciones en estos centros deben poseer título universitario y cédula profesional, así como contar con una especialización y recibir capacitación continua en la atención a víctimas de violencia de género.

Aunado a eso, el personal que labore en estos centros tiene como obligación:

- Entender a fondo los efectos en la salud física y mental que surgen como consecuencia de haber experimentado un acto de violencia.
- Capacitarse constantemente en su área de especialización con enfoque de género y de derechos humanos.

- Fomentar un vínculo que reconozca la identidad de las mujeres y les permita recuperar la perspectiva sobre sus propios recursos y capacidades, aspectos que han sido anulados en una relación de violencia.
- Contar con la habilidad para realizar una contención emocional dentro de su ámbito de competencia.
- Poseer la habilidad y preparación necesaria para generar empatía, esto permitirá entender lo desafiante que es para una persona compartir una historia dolorosa con desconocidos, a menudo enfrentando juicios y revelando aspectos muy personales de su vida. La empatía es esencial en el proceso de apoyo, pues facilita el acceso a la experiencia de la mujer, ayuda a comprender su historia sin haberla vivido, sentir junto a ella y ofrecer la cercanía adecuada para acompañarla. También permite entender las razones detrás de sus palabras, acciones y emociones, identificando y atendiendo sus necesidades.
- Generar un vínculo de confianza y honestidad entre la usuaria y el profesional que le brinda el apoyo.
- Respetar los ritmos de las usuarias, salvo en situaciones de emergencia, en las que se debe ajustar al ritmo y la rapidez necesarios para intervenir y salvar una vida. En general, la paciencia y el tiempo adecuado deben ser guía en el actuar.
- La implicación con límites significa no dejarse influir por los sentimientos y emociones que pueden surgir en una interacción entre dos personas; se trata de mantener la distancia adecuada, respetando las decisiones y elecciones de la otra persona.
- Es esencial que los profesionales que atiendan a los hijos e hijas de las usuarias cuenten con experiencia específica en el cuidado y atención infantil.

Es importante resaltar que, adicionalmente a la aprobación de las evaluaciones psicométricas, de conocimientos, valores, etcétera; también deberá carecer de antecedentes civiles o penales vinculados con actos de violencia.

2.3. Relevancia del Servicio social y sus objetivos

El servicio social, de acuerdo con la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (s.f.), es una de las maneras en que los estudiantes de diversas universidades devuelven a la sociedad los recursos invertidos en su educación. Ayuda en la formación integral del estudiante universitario, permitiéndole participar y aplicar sus habilidades para resolver los problemas y necesidades del país, mediante actividades que refuercen su conciencia ética, moral, humanista y de responsabilidad social. Al mismo tiempo, fomenta el desarrollo de habilidades y estrategias que faciliten su integración al mercado laboral.

El propósito del servicio social en la Universidad Nacional Autónoma de México es promover el desarrollo profesional y humano del pasante, fomentando un compromiso social, activo y solidario para abordar los problemas o necesidades del país. Esto se logra mediante actitudes cívicas, críticas y propositivas, orientadas a la formación de individuos de excelencia humana, como fundamento para un futuro próspero para la nación (Dirección General de Orientación y Atención Educativa, 2017).

Para la Facultad de Estudios Superiores (s.f), el objetivo del servicio social es fomentar en los estudiantes el cumplimiento de sus actividades, respetando las normas y valores del sector social donde realizan su servicio, asegurando el desarrollo de competencias propias de la psicología. Además, se busca orientar a los estudiantes sobre sus derechos y responsabilidades en relación con el desarrollo del servicio social.

Por otro lado, el objetivo principal del programa de pasantes de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México es colaborar en la mejora de la calidad de la atención proporcionada a las víctimas del delito y a los ciudadanos que se dirigen a las Fiscalías, Centros de Atención a Víctimas y otras áreas, así como a las Unidades Administrativas de esta Institución.

El centro en el cual realicé dicho servicio fue en el Centro de Justicia para las Mujeres con sede en Tlalpan, ubicado en la calle Manuel Constanzo número 43 manzana 63 lote 10 Colonia Miguel Hidalgo, Alcaldía Tlalpan C.P. 14250. Cuenta con un horario de atención las 24 horas del día.

Figura 4

Recepción del CJM en Tlalpan.

Nota: (FGJCDMX, 2024).

Figura 5

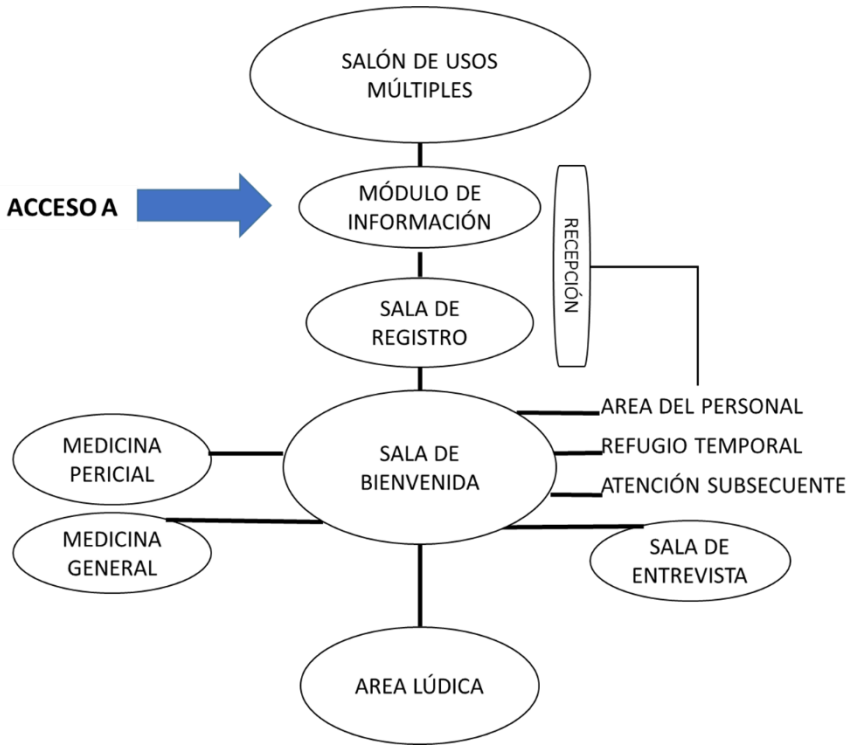
Fachada del CJM en Tlalpan

Nota: (INMUJERES, 2012).

El periodo en el cual realicé mi servicio social fue de 6 meses, a partir del 13 de Septiembre de 2019 y concluyendo el 13 de Marzo de 2020. Bajo la supervisión de la Lic. Nancy América Gómez Vázquez, directora del CJM. Este centro contaba con áreas específicas para la atención a las usuarias como se muestra en el siguiente diagrama.

Figura 6

Diagrama de funcionamiento de los CJM.



Nota: Tomado de: Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana. (2012). *Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica*. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales.

- **Módulo de información**: es el primer punto de entrada al centro y funciona como el primer filtro para recibir atención especializada.
- **Salón de usos múltiples**: tiene dos principales funciones, la primera de ellas está destinada como espacio para realizar y asistir talleres, platicas, conferencias o presenciar algún evento. Y la segunda, usarlo como salón de eventos propios del Centro.

- **Sala de registro**: es el primer espacio al que se accede después del módulo de información. Aquí, se lleva a cabo un registro de las usuarias.
- **Sala de bienvenida**: su principal función es la de sala de espera, donde será canalizada a los distintos servicios.
- **Área lúdica:** este espacio está diseñado para los hijos e hijas de las usuarias, y dispone de materiales y equipos específicos para su cuidado y entretenimiento educativo.
- **Sala de entrevista**: es el lugar en el que se lleva a cabo la relatoría de los hechos por parte de la usuaria, es un espacio que transmite seguridad y tranquilidad a la víctima.
- **Área de atención médica**: los consultorios cuentan con todo lo necesario para brindarle una atención médica integral a las usuarias.
- **Área de trabajo del personal**: estos espacios están destinados a los trabajadores del CJM y cada área de especialidad tiene un lugar específico para desempeñar sus funciones.

En este caso, el lugar en el cual desempeñé mis funciones se encontraba en el segundo piso, en un espacio asignado, junto al área jurídica y el ministerio público del Centro.

- **Refugio temporal**: este sitio es un servicio que se ofrece a las usuarias que por alguna circunstancia no puedan regresar a su casa. Cuenta con todo lo necesario para alojarse ahí junto con sus hijas e hijos de manera temporal.
- **Área de atención subsecuente**: aquí se les da seguimiento a los casos y hay un conjunto de programas que permiten que las usuarias fortalezcan diversas áreas de su vida y les brinden la autonomía necesaria para salir adelante.

En las siguientes imágenes se ejemplifica parte de las distintas áreas y de la infraestructura con la que cuenta este Centro para las mujeres.

Figura 6

Habitaciones del Refugio temporal.

Nota: INMUJERES, 2012. p. 51

Figura 7

Área de servicio médico del CJM

Nota: INMUJERES, 2012.

Figura 8

Sala de Juicios Orales del CJM

Nota: INMUJERES, 2012.

2.4. Actividades realizadas en el servicio social

- Apoyo en la recepción de las usuarias

El proceso de bienvenida es clave en el servicio integral de atención. Se inicia cuando la usuaria es recibida en la entrada del CJM por personal de seguridad capacitado, quien la deberá acompañar hasta la sala de recepción. Allí, una trabajadora social le dará la bienvenida, brindando un entorno de confianza que le ofrezca seguridad y bienestar (SESNSP, 2012).

- Atención Inicial en Psicología

Objetivo. Detectar posibles alteraciones y afectaciones en el estado psicoemocional de la usuaria generadas por ser víctima de violencia de género en cualquiera de sus modalidades y tipos, identificar sus necesidades de atención, y desarrollar un plan de intervención orientado a proteger su integridad física y emocional.

- Descripción de actividad.

1) Por medio de la entrevista inicial y la escucha activa, se reconocerá en el discurso cuál es la necesidad que presenta la usuaria y la atención que requiere.
2) Al concluir la entrevista realizada por el profesional de trabajo social, el psicólogo completa los formularios necesarios para registrar los datos generales de la usuaria y llenar los formatos de evaluación de riesgo, a través de los cuales se determina el nivel de riesgo en el que se encuentra.
3) Tras obtener el puntaje correspondiente, se comunica el resultado a la usuaria y, en conjunto con ella, se diseña un plan de seguridad que asegure su protección y bienestar.

4) Se le proporciona información sobre los servicios adicionales que ofrece el Centro de Justicia, tales como talleres, conferencias, actividades culturales, bolsa de empleo, sesiones terapéuticas tanto grupales como individuales y jornadas de salud. Estos servicios tienen como objetivo promover la autonomía y el empoderamiento de la usuaria, ayudándola a salir del círculo de violencia en el que se encuentra.

- Valoración Psicológica

Objetivo. En la entrevista inicial, se identificarán las posibles alteraciones que la usuaria presente como consecuencia de la violencia sufrida, las cuales pueden manifestarse en distintas áreas: cognitivas, afectivas, conductuales, somáticas, sexuales y económicas, tanto en el ámbito familiar como social. Esto permitirá comprender su estado mental actual. La evaluación facilitará su incorporación a un proceso psicoterapéutico, ya sea individual o grupal.

- Contención Emocional

Objetivo. Realizar con la usuaria una intervención que le permita enfocar su atención y concentración, trabajando las emociones y manteniendo el discurso fijo. Esta técnica suele utilizarse con las mujeres que presentan un discurso verborreico o desborde emocional, con la finalidad de prevenir una crisis y poder continuar con el procedimiento pertinente.

- Apoyo de Intervención en Crisis

Objetivo. Llevar a cabo una intervención cuando la usuaria se encuentre en un estado temporal de desestabilidad, caracterizado por la incapacidad de la persona para abordar una situación problemática. Estas crisis pueden presentarse de manera repentina e imprevista, durante la estancia de la usuaria. De esta manera, la usuaria podrá lograr recuperar su estabilidad

emocional y restablecerse, no tiene una duración determinada y puede realizarse las veces que sea necesaria.

2.5. Resultado de actividades realizadas

- Apoyo en la recepción de usuarias:

Mi participación en esta actividad consistía en recibir a las usuarias, dándoles la bienvenida y verificando que llevaran a cabo el debido registro, obteniendo información sobre la problemática en cuestión. Así mismo, se verificaba que dicha situación estuviera dentro de las que se atienden en el Centro; de no ser así, se le informaba a la usuaria y se canalizaba al lugar correspondiente. Si correspondían, les informaba a los encargados de conformar la célula de atención por medio de una llamada telefónica

Cabe mencionar que esta actividad la realizaba de manera esporádica. Cuando había poco personal en el Centro, asignaban a alguien de servicio social para desempeñar esta labor.

Tabla 2

Proceso de admisión para la atención a mujeres que acuden al CJM.

Actividad	Frecuencia de participación	Medida de intervención	Seguimiento	Resultado
Apoyo en la recepción de usuarias	5 veces	Usuarias canalizadas: 2 Usuarias registradas en el centro: 3	Se formaron 3 cédulas de atención para cada una de ellas con profesional en trabajo social, psicología y área jurídica.	Se le dio seguimiento a su caso en el área jurídica mediante una carpeta de investigación.

- Atención inicial en psicología

Participé en estas actividades alrededor de unas 4 o 5 veces, aproximadamente; en estas ocasiones pude ser parte de este proceso inicial, en el cual se podía observar el grado de afectación en el cual se presentaban las usuarias, escuchar sus historias y poderles brindar el apoyo que en ese momento era crucial para ellas. Para mí fue bastante enriquecedor y a la vez representó un reto que me permitió aprender a controlar mis emociones y a ser objetiva. Características que como psicólogos debemos tener presentes para poder desempeñar nuestra labor con profesionalismo.

Tabla 3

Proceso inicial de atención psicológica a mujeres víctimas de un hecho violento.

Actividad	Frecuencia de participación	Medida de intervención	Seguimiento	Resultado
Atención inicial en psicología	5 veces	Llenado de formatos Brindar información Orientación	4 de las 5 usuarias solicitaron apoyo psicológico y jurídico.	Las 4 usuarias fueron integradas en un grupo de apoyo psicológico grupal e ingresaron al programa de empoderamiento de la mujer.

- Valoración psicológica

En este centro, se realizan actividades en fechas específicas que incluyen talleres, conferencias, charlas y obras de teatro, con el objetivo de proporcionar información, fomentar la reflexión y promover la autonomía de las usuarias.

Tabla 4

Proceso de evaluación psicológica grupal.

Actividad	Frecuencia de participación	Medida de intervención	Seguimiento	Resultado
Valoración psicológica	5 veces	Taller Exposición interactiva	Participantes: 8 mujeres de edades entre los 25 y 40 años	Reflexión y sensibilización respecto a la violencia sufrida.

A continuación se presenta una imagen obtenida de un taller que se realizó por parte del centro de justicia, lo llevó a cabo una Psicóloga que labora dentro de este centro y consistía en definir o tratar de conceptualizar la palabra “Amor” el objetivo de este taller fue esclarecer todo aquello que las participantes relacionaban con esta palabra, basándose en sus creencias, esquemas mentales o incluso en sus vivencias. Posterior a realizar esta lluvia de ideas, se entabló un diálogo al respecto y el resultado de esta actividad fue bastante revelador para ellas. Al final se llegó a la conclusión de que existía cierta incongruencia entre lo que ellas consideraban amor y lo que realmente atravesaban en sus respectivas relaciones, fue un ejercicio catártico, reflexivo y emotivo para las participantes.

Figura 9

Definiendo el amor. Taller de intervención.

Las siguientes imágenes se tomaron de diversas conferencias impartidas, donde se trataron temas de interés en apoyo a las mujeres y a la lucha mundial diaria para prevenir y erradicar la violencia contra ellas.

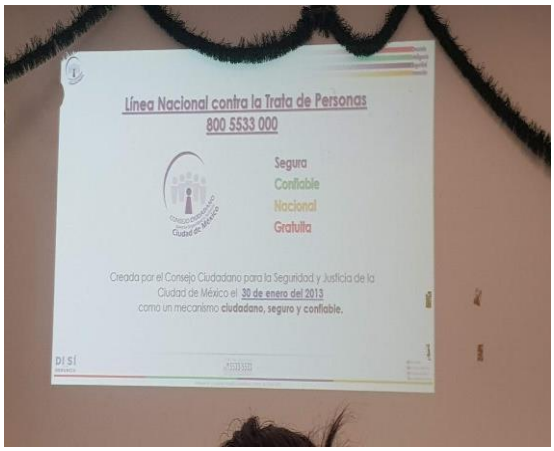
Figura 10

Conferencia: Mujeres en la tribuna.

Nota: En esta conferencia se trataron temas relacionados con los derechos políticos de las mujeres y como se han ido en aumento a lo largo de una lucha constante.

Figura 11

Conferencia: trata de personas en



Nota: Esta presentación se llevó a cabo por personal del área jurídica y aportaron información relevante sobre el marco normativo que obliga al estado mexicano a prevenir, perseguir y sancionar los delitos vinculados a esta problemática.

Como parte del proceso de intervención, los pasantes inscritos al programa de servicio social, diseñamos una exposición interactiva. El tema giró en torno a los tipos de violencia que se pueden apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5

Programa de actividades diseñadas para reflexionar y hacer conciencia sobre la no normalización de la violencia.

Equipos	Actividad	Objetivo	Descripción
1	Exposición teórica	Dar a conocer los principales tipos de violencia, demostrar las características de cada uno y resaltar los factores de riesgo presentes en la vida cotidiana.	Se llevó a cabo una exposición teórica y conceptual sobre los tipos de violencia. Se invitó a las usuarias a participar con dudas y comentarios.
2	Exposición gráfica	Lograr identificar los tipos de violencia por medio de imágenes. Concientizar a las usuarias sobre hechos "normalizados" que representan algún tipo de violencia.	Se les solicitaba a las usuarias participantes identificar por medio de imágenes los tipos de violencia presentes en cada una.
3	Globos y dardos	Conseguir que las usuarias logren tener conceptos claros sobre los tipos de violencia y así poder identificar y prevenir situaciones que pongan en riesgo su integridad y salud física, emocional y mental.	Consistía en reventar globos ubicados en una base vertical en la pared con la ayuda de los dardos. Cada globo contenía un papel con una pregunta relacionada a lo explicado en la exposición. La usuaria debía responder de acuerdo a lo que comprendió de dicha exposición. Si respondía correctamente se le daba un dulce, sino, se le daba retroalimentación y un dulce.

Equipos	Actividad	Objetivo	Descripción
4	Cierre de la actividad	Generar un ambiente de confianza en el cual las participantes pudieran expresar de manera libre cualquier comentario, historia y/o experiencia.	Se les pidió a las usuarias dar su punto de vista sobre las actividades y temas abordados, así como la opción de expresar de forma libre cualquier comentario.

- Contención emocional y apoyo de intervención en crisis

Mi participación contribuyó de manera directa en una audiencia, en la cual la víctima estaría en la misma sala que su agresor, y mi labor fue preventiva, aportando herramientas, que le fueran de utilidad a la usuaria para afrontar esa situación.

Tabla 6

Proceso de apoyo a la mujer víctima de violencia al estar presente su agresor.

Actividades	Frecuencia de participación	Medida de intervención	Seguimiento	Resultado
Contención emocional	1 vez	Preventiva. Respiración profunda. Técnicas de afrontamiento como el apoyo emocional, relajación, centrar a la persona en el aquí y en el ahora.	La usuaria mantuvo un estado emocional equilibrado.	La usuaria logró afrontar de manera favorable la situación ejerciendo y haciendo valer sus derechos.

Actividades	Frecuencia de participación	Medida de intervención	Seguimiento	Resultado
Apoyo en intervención en crisis	1 vez	Acompañamiento físico. Empatía. Apoyo emocional.	La usuaria se encontraba en un estado emocional alterado previo a su audiencia.	La usuaria presentó un momento de desequilibrio emocional al ver a su agresor, gracias al acompañamiento psicológico, logró superarlo y continúo con la audiencia.

De todas las actividades que llevé a cabo, cada una tuvo un significado, a nivel personal, muy importante pero en especial lo que se pudo observar en el desarrollo de la exposición interactiva fue muy gratificante e interesante ya que se contribuyó de manera activa en crear un entorno de confianza en el que poco a poco conforme se avanzaba en las actividades, las usuarias iban expresando sus vivencias ante situaciones de violencia, se propició un ambiente empático y de diálogo entre personas que han pasado por situaciones muy similares, y fomentó un vínculo de apoyo entre las participantes. Los talleres y conferencias generaron un interés significativo en las usuarias e incluso en las que no, ya que por ser abiertas a todo público, asistían mujeres de todas las edades que sufrían o no violencia. Este tipo de actividades las disfruté y aprendí mucho de cada una de ellas así como de la participación e interacción con las usuarias, ya que al platicar con ellas, la mayoría expresaba que mucha de esta información, la desconocían. Todo esto representa un gran aporte al empoderamiento y re dignificación de las mujeres, así como una nueva forma de ver el mundo, de una manera más informada y orientando a aquellas que lo necesiten y acudan a este centro.

2.6. Análisis crítico al programa de servicio social

Inicialmente, es esencial definir las actividades que corresponden a los prestadores de servicio, las cuales están estipuladas en el programa de servicio social de la FES-Zaragoza de la UNAM.

- Asistencia en la atención psicoterapéutica, tanto grupal como individual.
- Colaboración en la atención psicoterapéutica de menores y adolescentes en situación de riesgo.
- Apoyo psicoterapéutico para el tratamiento del estrés postraumático en víctimas de delitos.
- Apoyo en la intervención en crisis de primer nivel.
- Colaboración en la valoración del impacto del delito en la víctima.

Durante el primer día de servicio en la institución fui presentada con las autoridades responsables del centro y parte del personal adscrito. El día comenzó con un recorrido alrededor de todas las instalaciones y en las que me podía desarrollar como prestadora.

Los primeros días se pudo observar que, como tal, no hay un protocolo de actividades a desarrollar por los pasantes, las tareas son asignadas de acuerdo a los pendientes que se tengan en el día como: coser, realizar portadas de expedientes y ordenarlos en el archivo, llenar las bases de datos, responder llamadas, etcétera.

Vale la pena resaltar que, los prestadores de servicio no son contemplados en primera instancia como para realizar las atenciones directas con las usuarias y no se les brinda una capacitación previa sobre el llenado de formatos y lo que se debe hacer dentro de la atención.

El área en la que se va a realizar el servicio es asignada por la tutora encargada de supervisar a los pasantes y dependiendo de las necesidades de personal a cubrir en ese momento. Otro punto importante es que, una vez asignada el área, no hay un tiempo determinado de permanencia dentro de la misma ni una certeza de rotación posterior. En este caso se me asignó al área de dirección, en la cual, apoyaba a la secretaria particular de la Directora del centro, realizando actividades como: elaboración y recepción de oficios de las distintas áreas, elaboración de informes, manejo y llenado de bases de datos y en la organización de carpetas. También me encargaba de realizar los oficios relacionados a los prestadores de servicio social como las cartas de aceptación, cartas de término, listas de asistencia y conteo de horas. Estas actividades las realicé durante todo mi periodo de prestadora, sin embargo, de manera ocasional se me encomendaba como apoyo en el área de psicología, desarrollando actividades como la intervención en grupos psicoterapéuticos y como apoyo psicológico de las usuarias cuando se llevaban a cabo las audiencias ante el Juez. No existe tampoco un reglamento oficial dentro de la institución que rija a los prestadores de servicio. Así mismo, aunque hay un tutor responsable de todos y cada uno de los prestadores, ésta jerarquía se ve diluida debido a que dentro del área asignada hay más de una persona y cualquiera se atribuye la autoridad de ordenar o solicitar el apoyo de los pasantes y de alguna manera se ve afectado el orden y prioridad en la realización de actividades.

Por último, dentro de los protocolos de los CJM se dice que la infraestructura estará diseñada para contar con un amplio personal en cada área, sin embargo, eso no se ve claramente debido a que los espacios destinados a cada área son bastante reducidos y no existe un lugar establecido para que los prestadores desarrollen sus actividades.

Con base en lo anterior se puede concluir que sí se llevan a cabo las actividades estipuladas pero no durante todo el periodo ni con forme a lo que se espera como pasante. Yo considero que en promedio, el 70% de las actividades realizadas no corresponden con las que se plantearon al inicio de este apartado.

Por otro lado, adquirí conocimientos sobre temas enfocados a lo administrativo y de igual manera considero que son herramientas que me serán de utilidad a lo largo de la vida.

2.7. Limitantes dentro del programa de servicio social en el CJM

1. No poder realizar actividades propias de la carrera de psicología por no contar con título y cédula profesional, documentos que, aun siendo prestadores de servicio no tenemos.
2. Como tal no me asignaron al área de psicología, por lo tanto, considero que pude haber adquirido más experiencia si hubiese estado más tiempo dentro de mi área de competencia.
3. No contar con un reglamento interno para los prestadores de servicio social.
4. Mantener a los prestadores en el área asignada inicialmente durante toda su estancia del servicio.

2.8. Áreas de oportunidad dentro del programa de servicio social en el CJM

Algunas de las recomendaciones que considero viables para mejorar el sistema de servicio social en esta institución son:

- Asignar a los prestadores de servicio al área que les corresponde de acuerdo a su formación académica.
- Considerar a los pasantes desde un inicio para realizar actividades propias de su campo de conocimiento.

- Brindar capacitaciones constantes relacionadas con la atención a personas víctimas de delito y perspectiva de género.
- Cambiar de área a los prestadores de servicio, después de un determinado tiempo.

Tomando en cuenta las sugerencias anteriores, la estancia de los prestadores resultará más enriquecedora tanto para ellos mismos como para la institución, dada esta condición, se logrará aproximarse de forma más evidente al cumplimiento de los objetivos que se tienen establecidos para el sistema de servicio social.

CONCLUSIONES

Durante el tiempo que realicé mi servicio social, pude notar la cantidad de demanda que tienen este tipo de centros dentro de la comunidad donde se encuentran y la relevancia social que implican ya que es impresionante la cantidad de mujeres que asisten al día solicitando apoyo para poder superar alguna situación de violencia que hayan o estén viviendo en ese momento.

Para mí, resultó una experiencia muy enriquecedora en diferentes ámbitos, tanto profesional, académica y humanamente debido a que, el estar inmerso directamente en un ambiente real, con problemas y personas reales es algo que impactante. Me hace reflexionar sobre la responsabilidad que tenemos como psicólogos de estar capacitados y aptos para poder abordar este tipo de problemáticas de una manera más humanizada y con mayor sensibilidad en beneficio de las personas que acudan en busca de ayuda profesional. Además, debemos tomar en cuenta que aplicar los estándares éticos y valores que nos rigen como personas es de suma importancia para poder brindar una atención basada en lo que se debe y no hacer dentro del ejercicio profesional. Estamos tratando con seres humanos y ellos son quienes depositan en nuestras manos su confianza, miedos, incertidumbres, etc; es nuestro compromiso tratarlos con humanidad y respeto. Asimismo, es fundamental destacar que la salud mental y emocional de estos profesionales es crucial para asegurar tanto su bienestar como la calidad del servicio que se ofrece a las usuarias que visitan centros de este tipo.

A lo largo de mi formación profesional, tanto en el ámbito teórico como práctico, desarrollé habilidades y competencias como:

- Empatía
- Escucha activa

- Asertividad
- Técnicas de contención emocional
- Técnicas de intervención en crisis
- Técnicas para realizar y dirigir entrevistas.
- Diversos enfoques de atención de acuerdo a los requerimientos sociales.
- Aplicación, evaluación e interpretación de pruebas.
- Análisis de resultados.
- Ética, profesionalismo y sobre todo humanidad al estar en contacto con usuarios.

Lo anterior, por mencionar algunas de las herramientas que me permitieron adaptarme de una manera óptima al modelo de atención que se brinda en el CJM, no solo con las usuarias sino en general, al relacionarme con el personal que labora dentro de esta institución. El poder realizar mi servicio social dentro de esta institución me brindo la posibilidad de poder enfrentarme directamente a lo que es el la violencia de género. Me permitió aprender a tratar con mayor sensibilidad dichos temas, a adoptar una perspectiva de género, me enseñó otra área de oportunidad dentro de mi profesión que no se debe olvidar dada la realidad en la que nos encontramos actualmente, una realidad llena de violencia que como psicólogos y como sociedad debemos hacerle frente para prevenir y lograr así en algún punto, erradicar dicha problemática a nivel mundial. Realizar mi servicio social en esta institución me brindó un panorama amplio de posibilidades y recursos que son y serán de mucha ayuda al ejercer mi labor como psicóloga. Dado lo anterior, considero que se cumple con el objetivo de lo que representa el servicio social.

Referencias

Arenal, C. (1869). La mujer del porvenir. Recuperado de https://www.cervantesvirtual.com/obra/la-mujer-del-porvenir--1/

Arenas Paredes, J., Damke Calderón, K., & Carrillo Rozas, G. (2021). *Violencia intrafamiliar: Fenómeno psicosocial y marco regulatorio* (Material docente N° 24). Academia Judicial de Chile. https://www.academiajudicial.cl

Berkowitz, L. (1996). *Agresión, causas, consecuencias y control*. España: Desclée de Brouwer.

Bravo, E. (2008). Qué es y para qué es la perspectiva de género (p. 86). Oaxaca: Instituto de la Mujer Oaxaqueña. [Libro de texto para la asignatura Perspectiva de Género en Educación Superior.]

CONAPRED- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminacion-. (2022). Recuperado de https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=noticias&id=258&id_opc#:~:text=Las%20mujeres%20que%20adem%C3%A1s%20tienen,de%20vulnerabilidad%20pr%C3%A1cticamente%20en%20todos

Dirección General de Orientación y Atención Educativa. (2017, 31 de julio) Servicio social universitario. Recuperado de: https://www.dgoserver.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-introduccion.html

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. (s.f.). *Servicio social desarrollo comunitario*. Universidad Nacional Autónoma de México. https://www.zaragoza.unam.mx/licenciaturas/desarrollo-comunitario/dce-servicio-social/

Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México. Servicios (2022). Recuperado de https://www.fgjcdmx.gob.mx/nuestros-servicios/en-linea/mp-virtual/centros-de-justicia-para-las-mujeres

Hidalgo, N. (2020). Salir de la violencia de género: un triple salto para las mujeres. Recuperado de https://blogs.iadb.org/igualdad/es/salir-de-la-violencia-de-genero/#:~:text=Por%20verg%C3%BCenza,-A%20nivel%20social&text=En%20muchas%20ocasiones%2C%20centran%20la,la%20pareja%2C%20entre%20otras

Instituto Nacional de las Mujeres (2021). Las mujeres y la violencia en tiempos de pandemia. Boletín Desigualdad en cifras. Año 7, Núm. 3, marzo. Recuperado de: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/BA7N03%20Para%20Publicar%20con%20vo%20bo.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). (s.f.). *Feminismos*. https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/feminismos#:~:text=El%20feminismo%20es%20un%20movimiento,o%20violencia%20contra%20las%20mujeres

INEGI (2022). Encuesta Nacional sobre Dinámica de las Relaciones en los Hogares. Comunicado de prensa Núm. 485/22. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/endireh/Endireh2021_Nal.pdf

Ley General Para La Igualdad Entre Mujeres Y Hombres, [L.G.I.M.H.], Reformada, Diario Oficial De La Federación [D.O.F.], 29 De Diciembre De 2023, (México).

Márquez, M. y Rodríguez, A. (2023). Red violeta: Guía para identificar la violencia contra las mujeres. México.

Molina, Y.: Teoría de Género, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, octubre 2010, www.eumed.net/rev/cccss/10/

Morales, R. F. y Trianes, T. M.V. (2012). Afrontamiento en la infancia: evaluación y relaciones con ajuste psicológico. Málaga, España: Aljibe.

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Prevención de la violencia*. OPS. Recuperado el 10 de noviembre de 2024, de https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia

Naciones Unidas. (s. f.). *La violencia de género según la ONU*. Naciones Unidas Centro Regional de Información para Europa Occidental. https://unric.org/es/la-violencia-de-genero-segun-la onu/#:~:text=La%20violencia%20de%20g%C3%A9nero%20se,pueden%20ser%20blanco%20de%20ella.

Pérez Contreras, M. de M. (2002). La violencia contra la mujer: un acercamiento al problema. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, año XXXV (103), 197-2018, doi: 10.22201/iij.24484873e.2002.103.3707

Red Nacional de Refugios, A.C. (2020) "incremento de las violencias contra las mujeres, niñas y niños durante el confinamiento por COVID19: una realidad en México". Recuperado de: https://rednacionalderefugios.org.mx/comunicados/%E2%80%A2-incremento-el-80-no-obstante-en-las-ultimas-semanas-de-mayo-hubo-una-disminucion-existiendo-un-nuevo-fenomeno-el-19-de-las-llamadas-y-mensajes-de-auxilio-fueron-realizados-por-alguna-red/

Red Nacional de Refugios. (2020). *El confinamiento como agravante de la violencia familiar*. CIEG UNAM. https://cieg.unam.mx/covid-genero/pdf/reflexiones/sociedad-civil/25-confinamiento-agravante-violencia-familiar.pdf

Rodney, R. et al. (2020). La violencia como fenómeno social. Recuperado de https://es.unesco.org/sites/default/files/folleto_1_la_violencia_como_fenomeno_socialweb.pdf

Silva e Silva, A. da, García-Manso, A. y Sousa da Silva Barbosa, G. (2019). Una revisión histórica de las violencias contra las Mujeres. Revista Direito e Práxis. 10 (1), 170-197. doi: 10.1590/2179-8966/1028/30258

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana. (2012). *Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica*. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales.

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana. (2012). *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México*. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales.

Varela, N. (2008). Feminismo para principiantes. Barcelona: Ediciones B. de Bolsillo. Recuperado de https://kolectivoporoto.cl/wp-content/uploads/2015/11/Varela-Nuria-Feminismo-Para-Principiantes.pdf

Bibliografía

Alda, F. y Fries, L. (2005). Feminismo, género y patriarcado. *Revista sobre enseñanza del derecho de Buenos Aires*, 3(6), 259-294. Consultado el 29 de junio de 2022

de https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/revista-ensenianza-derecho/article/viewFile/33861/30820

Cable News Network (2020, 21 de enero). Es oficial: 2019 ha sido el año más violento en México. Consultado en octubre de 2021 de CNN Español. https://cnnespanol.cnn.com/

Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su creación y operación, (2012). Disponible en línea: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/139384/3._lineamientosCJMVF21mar2013.pdf)

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2015). *Violencia contra personas LGBTI* (p. 46). Ciudad de México.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). Estudio sobre la igualdad entre mujeres y hombres en materia de puestos y salarios en la administración pública federal 2017. Consultado en junio de 2022 de http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Estudio-igualdad-20180206.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). Recomendación General Núm. 31/2017 sobre la violencia obstétrica en el Sistema Nacional de Salud. Consultado en mayo de 2021 de http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Recomendaciones/generales/RecGral_031.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). Respeto a diferentes masculinidades. Consultado en junio de 2022 de http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Ninez_familia/Material/trip-respeto-dif-masculinidades.pdf

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim). (2010). Glosario de términos sobre violencia a la mujer (p. 85). Consultado en junio de 2022 de href="https://www.yumpu.com/es/document/view/55978444/glosario-de-terminos-genero

CONAVIM -Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres-. (2012). Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su creación y operación. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/139384/3._lineamientosCJMVF21mar213.pdf

Dimas Huacuz, B. (2020). ABC de la COVID-19. Prevención, vigilancia y atención de la salud en las comunidades indígenas y afroamericanas. Recuperado de https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/10/ABC-de-la-COVID-19-ebook-Bertha-Dimas-Huacuz-INPI-2020.pdf

Hausmann, R., Tyson, L. D. y Zahidi, S. (Eds.). (2012). The Global Gender Gap Report 2012. Ginebra, Suiza: Foro Económico Mundial (citado por ONU Mujeres. Centro de Capacitación, Glosario de igualdad de género). Consultado en junio de 2022 de http://www3. weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (n.d.). *Violencia contra las mujeres*. INEGI. Retrieved November 9, 2024, from https://www.inegi.org.mx/tablerosestadisticos/vcmm/

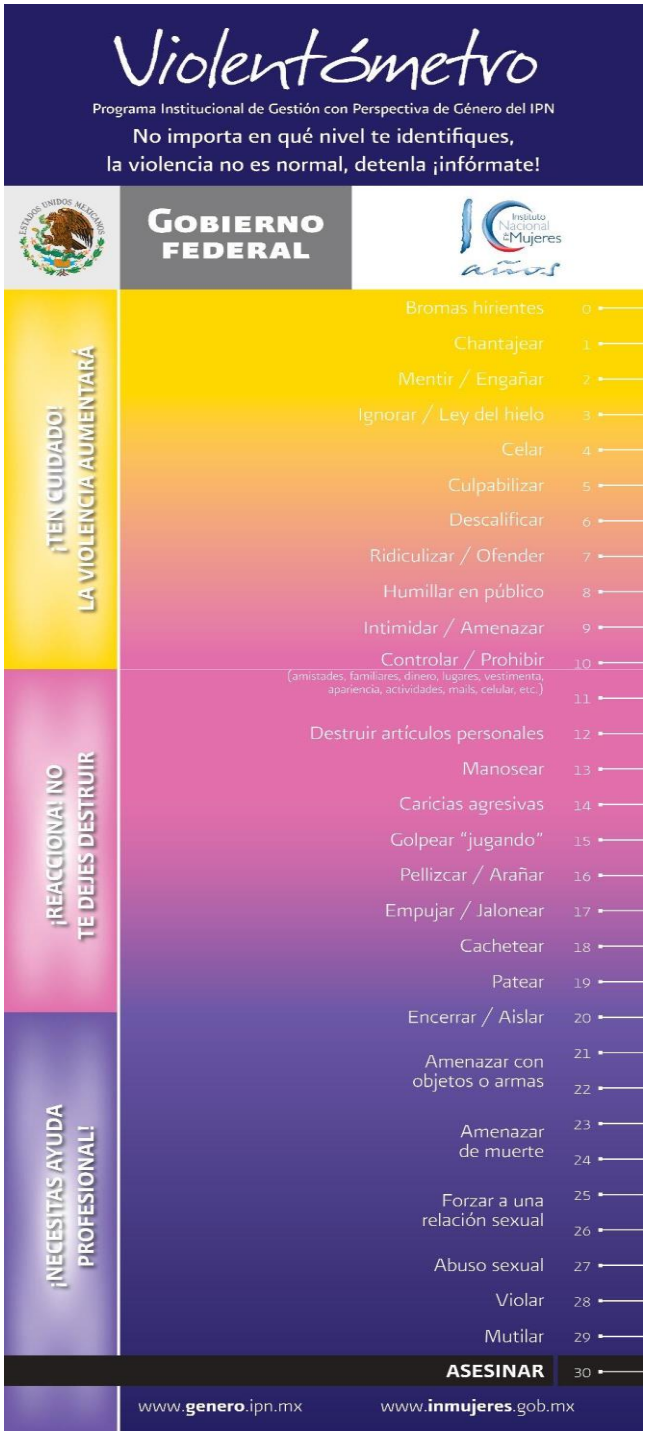
Lagarde, M. (1996). El género (fragmento literal). La perspectiva de género. *En Género y feminismo. Desarrollo humano* (p. 1). España: Horas y Horas.

Lipovetsky, Guilles (1986). La era del vacío: ensayos sobre el individualismo contemporáneo. Anagrama. Barcelona, España.

Romero, L., García, M. (2008). Manual de procedimientos para realizar el servicio social en la carrera de psicología. Recuperado de: https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/Licenciaturas/psicologia/Manual_de_SS.pdf

Segato, R. L. (2013). La escritura en el cuerpo de las mujeres asesinadas en Ciudad Juárez. Recuperado de https://www.feministas.org/IMG/pdf/rita_segato_.pdf

APENDICE A. VIOLENTOMETRO



Fuente: Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México. Servicios (2022).

APENDICE B. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE APOYO

Existen diversas instituciones e instancias a las que se puede recurrir en casos de violencia de género y/o familiar las cuales se enlistan a continuación y sus servicios son gratuitos:

- Centros de Justicia para las Mujeres (ubicados en tres sedes Azcapotzalco, Iztapalapa y Tlalpan):

Es un lugar que reúne servicios especializados, integrales e interinstitucionales destinados a atender a mujeres, niñas y niños de hasta 12 años que han sido víctimas de violencia familiar y de género, asegurando su derecho a vivir sin violencia. Los Centros de Justicia cuentan con un equipo multidisciplinario de profesionales con experiencia, conocimiento y sensibilidad, comprometidos a ofrecer atención integral, información y acompañamiento adaptados a las necesidades de cada persona. Esta atención se fundamenta en la perspectiva de género y el respeto a los derechos humanos.

- **Centro de justicia para las mujeres Azcapotzalco**

Dirección: Avenida San Pablo Xalpa número. 396, Colonia San Martin Xochinahuac, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02125

Teléfono: (55) 5346 8394

Ministerio Publico en el Centro de Justicia: (55) 5346 8396

- **Centro de justicia para las mujeres Iztapalapa**

Dirección: Avenida 20 de Noviembre número. 29, Manzana 227, Colonia Ixtlahuacán, alcaldía de Iztapalapa, C.P. 09690

Teléfono: (55) 534 55737

Ministerio Publico en el Centro de Justicia: (55) 5345 5749

- **Centro de justicia para las mujeres Tlalpan**

Dirección: Calle Manuel Constanso número 43 manzana 63 lote 10 Colonia Miguel Hidalgo, Alcaldía Tlalpan C.P. 14250

Teléfono: (55) 52900 9280

Horario de atención: los centros de justicia para las mujeres en la CDMX brindan atención los 365 días del año las 24 horas del día.

- **CAVI Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar:**

Brindan servicios de asistencia social, apoyo psicológico, asesoramiento legal, seguimiento jurídico en el ámbito penal, atención médica de emergencia y gestión de medidas de protección urgentes contempladas en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México. Además, actúan como apoyo para las autoridades ministeriales y judiciales, elaborando dictámenes psicológicos relacionados con las víctimas.

Dirección: General Gabriel Hernández número 56, planta baja, Col. Doctores, entre Dr. Lavista y Río de la Loza, C.P. 06720. En un horario de 9:00 a 19:00 horas de lunes a domingo.

Horario: Lunes a Domingo de 9:00 a 19:00 horas

Teléfonos (55) 5345 5248, (55) 5345 5228, (55) 5345 5229.

- **CARIVA Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones**

Ofrecen apoyo social inmediato, tratamiento psicológico, asesoramiento legal, acompañamiento jurídico en temas penales, atención médica de urgencia y, como apoyo a las autoridades ministeriales y judiciales, realizan dictámenes psicológicos dirigidos a las víctimas.

Dirección: Avenida Dr. Rio de la Loza, número 156, quinto piso, col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, CDMX.

Horario: Lunes a Viernes de 09:00 19:00 horas

Teléfonos: (55) 5200 9166 y (55) 5200 9172

- **CTA Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales**

Ofrecen atención integral y multidisciplinaria a víctimas directas e indirectas de delitos contra la libertad, la seguridad sexual y el desarrollo psicosexual. El propósito es informarles sobre sus derechos como víctimas y fomentar su empoderamiento para superar las afectaciones derivadas del acto violento.

Dirección: Calle Enrique Pestalozzi No. 1115, Colonia del Valle, Alcaldía. Benito Juárez, C.P. 03100.

Horario: Lunes a Viernes de 09:00 19:00 horas

Teléfonos: (55) 5200 9632 y (55) 5200 9633

- **Instituto de las Mujeres en la ciudad de México**

Dirección: José María Izazaga 148, Centro, 06090 Cuauhtémoc, CDMX

Teléfono: 01 55 55 12 28 36 / Línea Mujeres 56 58 11 11 24 horas.

Horario: Lunes a viernes 9:00 a 17:00 horas.

- **Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UNAVI)**

Dirección: Lucas Alamán No. 122, Colonia Obrera, Del. Cuauhtémoc

Teléfono: 55 18 36 47 / 55 18 59 89 11

Horario: Lunes a viernes 9:00 a 17:00 horas.