

**Women's
Justice Center**



**Centro de Justicia
Para Mujeres**

250 Sebastopol Rd.
Santa Rosa, CA 95407
(707) 575-3150

E mail: rdjustice@monitor.net

Sugerencias para personal de trabajo social, de consejería y de salud, docentes, clérigos y otras personas que ayudan a víctimas de violación, violencia doméstica y abuso infantil

Index:

[Introducción](#)

Parte I: [Conecta a tu clienta a ayuda profesional](#)

Parte II: [Ayuda a tu clienta a crear un sistema de apoyo](#)

Parte III: [Rastrea y monitorea el caso con tu clienta](#)

Parte IV: [Haz que el sistema funcione para tu clienta](#)

Parte V: [Conoce y haz que se ejerzan los derechos de tu clienta](#)

Parte VI: [Obtén materiales escritos para tu clienta en \[www.justicewomen.com\]\(http://www.justicewomen.com\)](#)

Introducción

Si eres trabajadora o trabajador social o de salud, consejera o consejero, docente o clérigo, aun cuando no tengas capacitación formal en el manejo de la violencia contra las mujeres y la niñez, estás es una excelente posición para ayudar a tu clienta a liberarse de la violencia. Los cuidados, el sentido común y algunas sugerencias, en combinación con las habilidades profesionales que ya posees, son todo lo que requieres. Más aún, puedes hacerlo sin invertir enormes cantidades de tiempo y energía.

Una de las razones por las que tu rol es tan vital es que las agencias y las personas con quienes tu clienta estará tratando generalmente tienen responsabilidades fragmentadas. Lo más probable es que no sea una sola persona quien se ocupe de todo el asunto. Aun cuando lo único que hagas sea monitorear el caso de tu clienta y asegurar que ella no se derrumbe, puedes salvar su vida literal y figuradamente.

Otra razón por la cual tu rol es crucial es que si bien la mayoría de personas en el sistema querrá ayudar a tu clienta, todavía hay muchas otras que son hostiles hacia estos casos. Un

funcionario hostil es todo lo que se requiere para sacar a tu clienta del sistema y enviarla de vuelta al aislamiento y la desesperación. Es en los encuentros con estos individuos que una rápida intervención de tu parte hará toda la diferencia del mundo.

La siguiente guía debería ayudarte a orientar y monitorear a tu cliente a lo largo de su proceso y que ella pueda liberarse de la violencia. Está diseñada para que se la utilice tanto como guía de talleres y como una guía que puedas consultar con clientas individuales. Y para que no te desanimes, recuerda que la mayor parte de lo que hemos escrito aquí tomará más tiempo de leer que de hacer.

Además, dado que ésta es una guía general, no todos los puntos se aplicarán necesariamente a tu clienta. Y sin duda habrá medidas que no han sido incluidas. Como siempre, las circunstancias particulares de tu clienta y tus propios instintos profesionales serán tus guías más exactas.

Conecta a tu clienta a ayuda profesional

Identifica y prioriza los temores, peligros y necesidades de tu clienta: Probablemente ya habrás notado que las mujeres víctimas de violencia a menudo se sienten tan desesperadas y atemorizadas que les resulta imposible concentrarse. Ayuda a tu clienta a priorizar las necesidades que deban ser atendidas de inmediato y aquéllas que puedan ser dejadas temporalmente para más tarde. Durante la plática, hazle preguntas detalladas acerca de sus temores y sobre amenazas específicas que hayan sido hechas por el perpetrador. Trata muy seriamente estos temores y amenazas.

Un asunto central en la violencia contra las mujeres es la casi certeza de que, conforme la víctima intenta liberarse a sí misma, el perpetrador tomará acciones cada vez más agresivas para conseguir que ella vuelva a estar bajo su control - y él continuará haciendo esto hasta que se le aplique suficiente poder del sistema para detenerlo.

Más que cualquier otra cosa, usualmente son los temores de la víctima hacia la creciente violencia y las venganzas del perpetrador lo que la mantiene paralizada. Con frecuencia, estos temores inmovilizan una y otra vez a las víctimas cuando se esfuerzan por escapar. Y la víctima tiene razón. Los peligros son muy reales y su situación, de hecho, se hará más peligrosa conforme ella intenta liberarse de la violencia. El perpetrador tratará de hacer todo lo necesario para derrotarla. (Apenas una indicación de la validez de esos temores es el hecho de que la mayoría de homicidios relacionados con violencia doméstica ocurre cuando la víctima intenta irse.) La casi certeza de los crecientes peligros es a menudo la respuesta más significativa, y lamentablemente la que con mayor frecuencia se pasa por alto, a la perenne pregunta: "¿Por qué ella no lo deja, y ya?"

Siendo así, un primer paso crítico para ti consiste en identificar, validar y enfocar los crecientes peligros que tu clienta va a enfrentar. Bloquear eficazmente la habilidad del perpetrador para continuar su control sobre tu clienta debería ser lo más importante para determinar las referencias que le darás a ella. Naturalmente, las referencias a las fuerzas de seguridad son primordiales. Pero las circunstancias individuales del caso de tu clienta también podrían requerir de la ayuda de autoridades de vivienda, personal de consejería,

autoridades escolares, servicios legales familiares y otros. La clave consiste en evaluar adecuadamente los peligros que ella pudiera encontrar en su camino, y luego conectarla con las personas que puedan eliminar esos peligros. De esta manera, ella será capaz de concentrarse en todo lo demás.

Nota: Una herramienta de evaluación fácil de utilizar que te ayudará a evaluar y priorizar toda la gama de necesidades de tu clienta es "Sugerencias sobre cómo hablar con una amiga". Puedes leerla en nuestro sitio en www.justicewomen.com/tips_spanish.html#two o en nuestro folleto [Sugerencias sobre como ayudar a una amiga](#).

Brinda referencias efectivas: Debido a los peligros y las intensas angustias que experimentan las mujeres víctimas de violencia, a la mayoría de las víctimas se le hace sumamente difícil hacer esa primera y fría llamada a una agencia desconocida. El solo hecho de darle a la mujer una tarjeta de referencia muy probablemente no conseguirá conectarla con los servicios que tú tenías en mente.

A continuación, algunas sugerencias para dar referencias que realmente funcionan:

- Un enfoque consiste en pedirle a tu clienta autorización para hacer tú la primera llamada telefónica exploratoria a una agencia. Obtén su permiso para darle a la agencia una descripción de la situación y para proporcionarle a ella información de contacto con el proveedor de servicios.
- Otra opción es que la víctima haga la llamada desde tu oficina, mientras tú la acompañas. Aun cuando no puedas conectarla inmediatamente con la persona indicada, al menos la habrás ayudado a romper el hielo. Habrás obtenido el nombre de una personal real con quien ella pueda comunicarse más tarde.
- **Si refieres a tu clienta a la policía,** considera llamar tú a la policía y que ésta llegue a tu oficina a tomar el reporte. El reporte policial será el documento más importante en el caso de tu clienta. Lograr que la policía tome el reporte en tu lugar de trabajo no sólo es más seguro y cómodo para la víctima; también es una buena garantía de que el agente policial no descartará el caso de tu clienta o le dará a ella poca atención. Si puedes estar físicamente presente mientras tu clienta hace el reporte a la policía, ésta será la mejor manera de evitar que la policía maneje mal el caso. Pero aun cuando no pudieras estar físicamente presente, conseguir que el agente llegue a tu lugar de trabajo, conocerlo cuando llega y proveer el espacio para el encuentro serán ventajas contra cualquier mal manejo del caso.
- **Obtén un descargo de confidencialidad escrito de tu clienta.** Muchos oficiales de policía no querrán hablar contigo sin un descargo escrito de tu clienta, de modo que asegúrate de tener uno listo para ser enviado por fax. Previamente, pídele a tu clienta que escriba un descargo fechado y firmado que sirva para cualquier propósito. Mientras más sencillo sea, mejor. Por ejemplo: "A quien interese: Autorizo a mi trabajadora social, Ana Pérez, a hablar con cualquier persona sobre mi caso de violación a fin de ayudarme con el caso". Eso es suficiente.
- **Previamente, instruye a tu clienta sobre cómo mantener un cuaderno de apuntes.** Mejor aún, ayúdala a iniciar y organizar un cuaderno. Durante el largo proceso de liberarse de una situación de violencia, ella será bombardeada con nombres, números de caso, direcciones, fechas, términos legales, cargos y listas

interminables de cosas por hacer. Escribirlo todo en un cuaderno de apuntes es esencial para que ella se sienta en control del caos.

- **Educa a tu clienta acerca de cómo comunicarse efectivamente con el sistema.** Éste podría parecer un punto insignificante en comparación con las numerosas urgencias que tu clienta está experimentando. Sin embargo, una de las razones por las que muchas víctimas son descartadas es que los sistemas por lo general no manejan bien los problemas de comunicación característicos de las víctimas de violación y violencia doméstica.
- Un trauma severo y los temores reales frecuentemente conducen a un estilo de comunicación apresurado, incoherente y fragmentado. Es imprescindible que ayudes a tu clienta a desarrollar una manera efectiva de relatar su historia y comunicar sus necesidades. Aunque los funcionarios y las defensoras y defensores deberían comprender cómo manejar esta dificultad, muchas de esas personas simplemente hacen a un lado a la víctima, la juzgan como si estuviera loca y de alguna forma tratan de deshacerse de ella. El sistema de justicia criminal es particularmente intolerante con aquéllas a quienes considera "mujeres histéricas". Por razones obvias, cuando la víctima percibe tal desprecio e intolerancia de las personas que ella espera que la ayuden, se desespera aún más y así se da un círculo vicioso. Explícale esta dinámica a tu clienta. Bríndale algunas sugerencias sobre cómo expresar la intensidad de su situación sin perder el control de la comunicación.
- Educa a tu clienta en cuanto a los diferentes roles de los funcionarios y proveedores con quienes estará tratando. Ayudarla a pensar como detective cuando esté con la policía y como terapeuta cuando esté con un/a terapeuta, potenciará la respuesta que reciba de diversos profesionales. También la ayudará a asumir un rol activo en lugar de pasivo en su propia liberación.
- Las víctimas traumatizadas a menudo dejan mensajes telefónicos incompletos o incomprensibles. Instruye a tu clienta para que diga lentamente su nombre y número de teléfono y deje bastante información de contacto. Enséñale cómo resumir su situación y su solicitud en una máquina contestadora.
- **Asegúrate de que tu clienta tenga un aparato telefónico y una máquina contestadora confiables y en pleno funcionamiento.** La dura realidad es que muchas agencias intentarán devolver una llamada telefónica una sola vez y no más. Y dado que las víctimas a menudo pierden temporalmente su servicio telefónico o huyen de su vivienda, debes asegurar que tu clienta tenga, y dé rutinariamente, un número de contacto alternativo que sea confiable, el número de una persona con quien ella siempre estará en contacto.
- **Insiste en tener buenas traducciones.** Si tu clienta no habla bien el inglés, tiene el derecho constitucional a contar con buenas traducciones en todas sus interacciones con las agencias públicas. Y es obligación de las agencias públicas proveer intérpretes. En casos de violación, violencia doméstica y abuso infantil, es particularmente crucial que las fuerzas de seguridad nunca utilicen a miembros de la familia o a personas conocidas como intérpretes de la víctima. Para una discusión más detallada, ver "[Especial para mujeres inmigrantes](#)" en esta página de nuestro sitio: www.justicewomen.com/tips_immigrant_women_spanish.html o en nuestro folleto bilingüe del mismo nombre.

Ayuda a tu clienta a crear un sistema de apoyo

En la mayoría de los casos, tu clienta requerirá muchos meses antes de liberarse de una relación de abuso y empezar una nueva vida. La violencia contra las mujeres y la niñez no es un incidente violento o una serie de incidentes violentos. Con frecuencia es un régimen violento en el cual la víctima se encuentra atrapada, doblemente atrapada y triplemente atrapada. Es un sistema totalitario de violencia que ha permeado cada aspecto de su vida. Ella necesitará grandes cantidades de ayuda de muchas personas diferentes durante un prolongado periodo de tiempo.

El dilema es que justo en los momentos en que ella necesita esa enorme ayuda de otras personas, probablemente se encontrará en un estado de aislamiento crónico. Es casi seguro que el perpetrador habrá envenenado las relaciones claves en la vida de ella, y que continuará haciéndolo en cada oportunidad que tenga. Aun si no lo hubiera hecho directamente, el hecho de que sea un hombre violento hará que muchas de las personas cercanas a la víctima se sientan temerosas o renuentes a ponerse del lado de ella, justo cuando más apoyo necesita. Para cuando hable contigo, tu clienta quizás ya habrá sufrido el trauma adicional de que otras personas se hayan alejado de ella.

Si tu clienta es como muchas víctimas de violencia, su respuesta a la pregunta de quién podría ayudarla a menudo será: "Nadie". Y es ahí donde tú entras en escena. Como profesional de la comunidad, tienes una inmensa oportunidad para lograr que otras personas apoyen a tu clienta.

Haz con tu clienta una lista de personas que podrían ayudar con cualquiera de una serie de tareas: alguien que la acompañe a sus citas o entrevistas, alguien que cuide una tarde a sus hijas e hijos, una persona que provea transporte, alguien que la escuche cuando necesite hablar, una persona que la ayude con el papeleo o a obtener información, alguien que le brinde un lugar donde pasar la noche si se siente atemorizada, etc.

Explícale a tu clienta que quienes le brindarán apoyo no necesariamente serán personas que ella conozca bien. Y no es necesario que tengan experiencia en el manejo de la violencia contra las mujeres. Dile que no tiene que contarles toda la historia para pedir su ayuda. Haz que piense en sus vecinas/os, compañeras/os de trabajo, las maestras o maestros de sus niños, miembros de su iglesia, familiares cercanos y otros parientes para ubicar personas en su círculo social que sean inteligentes y a quienes les importe su situación. Hagan, para empezar, una lista de cuatro o cinco personas.

Considera hacer tú el primer contacto en nombre de tu clienta. Las mujeres víctimas de violencia a menudo están tan derrotadas que el solo pensar en pedir ayuda a otras personas las aterroriza. Además, muchas buenas personas todavía albergan prejuicios y nociones erradas acerca de la violencia contra las mujeres. Al menos al principio, considera hacer tú el contacto inicial con las personas de apoyo potenciales.

Es muy probable que tu posición profesional y tu disposición para educar consigan la anuencia de la misma persona que inicialmente habría rechazado una solicitud idéntica que tu clienta le hubiera hecho. Según nuestra experiencia, la gente se siente halagada cuando una persona profesional como tú le pide que ayude en un caso de violencia doméstica o de

violación; toman muy seriamente la solicitud, dan seguimiento y casi nunca se niegan a ayudar.

Los cinco o diez minutos que pases en el teléfono hablando con una persona de apoyo potencial le regresarán a tu clienta multiplicados muchas veces. Adicionalmente, esos cinco o diez minutos también te regresarán multiplicados a ti. Con un poco de orientación y atención de tu parte, estas personas a menudo se convierten en tu mano derecha para tratar a la clienta. Te ahorran grandes cantidades de tiempo conforme la clienta empieza a apoyarse en ellas para cualquier asunto. A ella le levantan el espíritu y la voluntad. Y una vez que conocen de cerca la situación, generalmente desean involucrarse más.

He aquí algunas sugerencias claves a fin de conseguir personas de apoyo para tu clienta:

1. Halaga a la persona. Dile que tu clienta te dijo que ella, la persona, es muy generosa, inteligente o cualquier cosa positiva que tu clienta te haya dicho sobre ella.
2. Sé muy específica en lo que pidas. En un principio, asegúrate de que el compromiso sea pequeño. Si la persona va a involucrarse más, y usualmente lo hará, permite que sea ella quien tome la decisión.
3. Trata de anticipar y prepara a las personas de apoyo para los problemas que podrían surgir - incluso los conflictos emocionales de la víctima. Educa brevemente a la persona en uno o dos puntos relevantes sobre la violencia contra las mujeres, así como en maneras de fijar límites con la clienta acerca de lo que la persona puede y no puede hacer.
4. Dile que puede llamarte en cualquier momento si tiene preguntas o alguna preocupación.
5. De vez en cuando, llámala por teléfono para preguntar cómo le está yendo y darle las gracias.
6. Recuérdale a tu clienta sobre la importancia de decir "gracias".

Una de las necesidades más críticas de la víctima es que alguien la acompañe en sus contactos con el sistema, especialmente con el sistema de justicia. El estar acompañada por una persona de apoyo en su caso es la mejor protección de tu clienta contra cualquier tipo de mal manejo del mismo por parte de otros. Esto se aplica a reuniones con dueños de viviendas, jefes, autoridades escolares y aun miembros de la familia, así como a reuniones, entrevistas y audiencias con funcionarios y proveedores de servicios.

Una razón por la cual la presencia de una persona de apoyo es tan crítica en casos de violencia contra las mujeres es que todavía existen fuertes tendencias en nuestra sociedad a encontrar cualquier excusa para culpabilizar a la víctima, aislarla, abandonarla o denegarle servicios. Otra razón por la que su presencia es tan importante es que las mujeres víctimas de violencia son sumamente vulnerables a sentirse abrumadas aun por las afrentas más normales de las interacciones humanas. Una actitud hostil, un trámite burocrático, las interrupciones, las condiciones de vida caóticas... cualquier cantidad de circunstancias usuales puede rápidamente devastar a estas ya traumatizadas víctimas y provocar que se rindan y se retracten.

Para tu clienta, el tener a una persona de apoyo a su lado previene la mayoría de los peores tipos de abuso antes de que éstos comiencen, además que provee un testigo necesario en

caso de que ocurra algún abuso. Casi en cada circunstancia, una persona de apoyo le consigue a la víctima un servicio mucho más eficiente aun cuando no haya mal manejo de su caso. Una persona de apoyo estabiliza a la víctima y mejora la comunicación y el enfoque de la víctima. También la ayuda a recordar información y preguntas claves que necesita hacer. Y una persona de apoyo que esté dispuesta a tomar notas vale oro. Además, el hecho de tener una persona de apoyo a su lado tiende a involucrar a ésta aún más para ayudar a tu clienta.

En general, no existe una manera más idónea de mejorar las probabilidades de que tu clienta se libere de la violencia, que ayudarla a seleccionar a las personas que puedan acompañarla. Afortunadamente, esto no es difícil de hacer. En su mayoría, las personas, sean conocidas o no de la víctima, están dispuestas a asumir esta función, sobre todo cuando se les explica que su sola presencia será suficiente. Todo lo que tienen que hacer es estar allí. Pero la mayoría automáticamente hará más que eso.

Educa a tu clienta sobre la mejor manera de trabajar con la persona de apoyo que la acompaña. Dado que es tan importante que esté acompañada de una persona de apoyo, vale la pena no sólo ayudar a tu clienta a establecer contactos, sino también darle algunas recomendaciones acerca de cómo trabajar con la persona de apoyo. Revisen las cortesías normales, tales como confirmar citas y arreglos, reunirse temprano, explicar el propósito de las reuniones, además de siempre decir "gracias".

Identificar y tratar con familiares y otras personas que se hayan vuelto hostiles hacia la víctima. Los perpetradores de violación, violencia doméstica y abuso infantil casi siempre son muy conocidos para la víctima. Los miembros de la familia de ella, personas del trabajo, la escuela, la iglesia o el vecindario, o de cualquier círculo social compartido por el perpetrador y la víctima, sentirán que tienen que tomar partido. Desafortunadamente, la mayoría se pondrá del lado del perpetrador o guardará silencio y no defenderá a la víctima. Este fenómeno es tan común en los casos de violación, y tan devastador para la víctima, que en la literatura sobre violación se lo conoce como "la segunda violación".

Es esencial comprender por qué las amistades y familiares de la víctima a menudo se ponen del lado del perpetrador y no del de la víctima. En breve:

- Tomar partido a favor de las víctimas requiere que las personas asuman una postura contra el perpetrador; dicho de otra forma, requiere que hagan algo. Ponerse del lado del perpetrador no requiere que la gente haga nada, de modo que es más fácil tomar partido a su favor. Tristemente, pocas personas tienen la valentía de hacer lo que hasta ellas saben que es correcto.
- Aspectos virulentos del sexismo y el racismo salen fuertemente a luz tras un cargo de violación o de violencia doméstica. Las explicaciones sexistas y racistas resuenan y cobran fuerza, a menudo poniendo del lado del perpetrador a poderosas instituciones dominadas por hombres tales como la policía, las iglesias, los centros educativos y las corporaciones. Las explicaciones sexistas y racistas también le dan a cualquier persona cercana a la víctima toda una gama de excusas para apoyar al perpetrador y no defender a la víctima. Cuando estas fuerzas cobran vigor, aun a las mejores amistades de la víctima se les dificulta mucho apoyarla.
- Ella es débil y él es fuerte. Ella está lastimada por el trauma del ataque o los ataques del perpetrador; usualmente es más joven que él. Y es mujer, con toda la desventaja

de la condición social y económica que conlleva el ser mujer. El se siente fuerte y es un criminal; está dispuesto a mentir, amedrentar, manipular y vengarse. Es hombre y está furioso. Ahora nadie querría contrariarlo. All of these forces, alone or in combination, make it very difficult for even the victim's best friends to support her. Not surprisingly, as key people in her life pull away, your client loses her will to struggle. The growing isolation also puts jobs, housing, and her connections to help at risk. It's critical to pull as many of these people back to her side as possible.

Todas estas fuerzas, solas o combinadas, hacen muy difícil que aun las mejores amistades de la víctima la apoyen. No es extraño que cuando las personas claves en su vida se alejan de ella, tu clienta pierda la voluntad para luchar. El creciente aislamiento también pone en riesgo empleos, vivienda y sus contactos con ayuda. Es crítico lograr que tantas personas como sea posible se pongan de su lado.

Lo bueno es que con muchas personas esto no es demasiado difícil, pues saben lo que es correcto. Solamente necesitan un poco de coacción y apoyo de tu parte. (Asegúrate de discutir esto con tu clienta y primero pedir su autorización.) Tu conversación con una amiga o un familiar de la víctima, tu reconocimiento de las dificultades que plantea la situación y un poco de educación sobre las dinámicas de la violencia contra las mujeres servirán como un poderoso antídoto contra las fuerzas del mal del perpetrador. Y aun aquellas personas que no se convenzan del todo con tu llamada telefónica a menudo podrán ser persuadidas a no apoyar activamente al perpetrador pues tu presencia ha servido como una fuerza contrarrestante.

No subestimes el poder que tienes como una voz profesional en la comunidad. Una simple llamada telefónica tuya hará maravillas para desviar las reacciones hostiles hacia la víctima por parte de su familia o de su círculo social. Y detener esas reacciones hostiles es crítico para que ella pueda mantener su lucha.

Rastrea y monitorea el caso con tu clienta

En el curso del manejo de la violación, la violencia doméstica o el abuso infantil, tu clienta se enfrentará a una larga procesión de operadores del sistema de justicia criminal, oficiales de la Corte de Familia, defensoras o defensores de víctimas, consejeras o consejeros y una serie de proveedores de servicios. No es probable que alguna de estas personas funja como administradora de casos. Lo más probable es que todas estén sobrecargadas de casos similares y algunas podrían ser abiertamente hostiles hacia éstos. A la vez, a fin de que tu clienta obtenga los beneficios esenciales de estos sistemas, es necesario que se mantenga dentro del proceso, lo comprenda y sienta que sabe lo que ocurrirá después y por qué.

- Regularmente hazle preguntas a tu clienta sobre la situación de aspectos claves en su caso: el caso criminal, la custodia infantil y órdenes de restricción, asuntos relacionados con la vivienda, etc. Pregúntale qué ha ocurrido en los últimos días y qué sucederá en la próxima semana. ¿Conoce la fecha de la siguiente audiencia? ¿El propósito de ésta? ¿El nombre del detective encargado del caso? ¿El tipo de orden de restricción? ¿El nombre de los cargos contra el perpetrador? ¿Los números del caso? ¿La cantidad de la fianza del perpetrador?

Si tu clienta no puede responder ésta y otras preguntas relacionadas con su caso, ello es una buena señal de que las cosas no están yendo bien. Los oficiales y los proveedores de servicios siempre deberían asegurarse de que la víctima esté informada sobre su caso. Porque, típicamente, una vez que una mujer víctima de violencia se confunde acerca del proceso, a menudo se sentirá atemorizada y querrá retirarse de éste.

- **Si tu clienta no puede responder tus preguntas sobre el estado de su caso, tomen el teléfono para recopilar tanta información como sea posible.** Esto debería ser fácil de hacer, aun cuando no sepas por dónde empezar. La mayoría de recepcionistas en el sistema, cuando ya conocen el nombre del perpetrador o de la víctima, pueden dirigirte rápidamente al lugar indicado. Si las personas con quienes necesitas hablar no están disponibles, deja mensajes completos con todas tus preguntas.
- **Después de obtener respuestas a preguntas claves, tú y tu clienta deberían tratar de determinar por qué ella no ha obtenido la información necesaria.** ¿Se siente abrumada? ¿Los oficiales no la están tratando adecuadamente? ¿A algunos oficiales no les interesa el caso y desearían que tu clienta se retire? ¿Está ella apuntando información en un cuaderno?

En la mayoría de los casos en que una clienta no sabe qué está ocurriendo, el motivo es que a los oficiales y proveedores de servicios claves no les importa y no se están comunicando con ella de una manera que asegure que esté informada. Ésa es otra razón para tomar el teléfono y obtener tú misma la información. Cuando menos, esto sirve para que los oficiales y proveedores claves sepan que a alguien más le importa lo que está ocurriendo con esta víctima y que está observando el caso.

- **Haz que tu clienta obtenga los documentos de su caso y los fotocopie.** Más importante aún: que obtenga una copia del reporte policial. En la mayoría de los casos de violencia contra las mujeres, el reporte policial será el documento más importante de todo el caso. En California (Código de Familia de California, Sección 6288) y en varios otros estados, las víctimas de violencia doméstica tienen el derecho a obtener una copia completa de su reporte o reportes policiales de violencia doméstica. (Lamentablemente, las víctimas de violación no tienen ese mismo derecho.) Existen dos razones por las que este derecho fue establecido. En primer lugar, porque el reporte policial es tan crítico para el caso, y en segundo lugar, porque hay todavía demasiados agentes de policía que manejan inadecuadamente estos casos y escriben informes policiales de violencia doméstica incompletos o sesgados. Si tu clienta obtiene y revisa una copia de su reporte policial a la mayor brevedad posible, tendrá la oportunidad de conseguir que cualquier error, prejuicio o trabajo policial incompleto sea corregido.

Si el reporte policial es minucioso y está bien hecho, éste no sólo será la base de un efectivo proceso criminal. Un buen reporte policial también tiene el poder de lograr que

la Corte de Familia favorezca a la víctima en asuntos cruciales como lo son las órdenes de restricción, la custodia, la manutención infantil, etc. Además, un buen reporte policial puede favorecer a la víctima en conflictos relacionados con vivienda, empleo, estudios, servicio social, inmigración y otros aspectos esenciales para su vida que tan frecuentemente están en su contra cuando ella intenta huir de la violencia. Aun si el caso no llegara a un pleno enjuiciamiento, un buen reporte policial a menudo puede favorecer a tu clienta para que pueda liberarse de la violencia.

Por lo mismo, un mal reporte policial - es decir, un reporte descuidado, sesgado, incorrecto o incompleto - puede ser usado contra tu clienta (y a menudo lo será) en cada uno de los aspectos arriba mencionados. Desafortunadamente, debido al sexismo y racismo persistentes en las fuerzas de seguridad, los reportes policiales defectuosos en casos de violencia contra las mujeres todavía son demasiado comunes, indiferentemente de cuán modernas sean la retórica y las políticas del Departamento de Policía.

- **Revisa con tu clienta el reporte policial.** Haz una lista de las correcciones y añadiduras que se requiere hacer. Luego llama a un sargento en el Departamento de Policía en cuestión y haz que las correcciones y añadiduras sean escritas en un suplemento del reporte criminal original. Pídele a tu clienta que obtenga una copia del suplemento del reporte. Asegúrate de que este suplemento se adjunte al original y sea enviado al fiscal de distrito.

Haz que el sistema funcione para tu clienta

Esta sección es una breve descripción de los poderes y desventajas de los cuatro principales sistemas con que tu clienta estará tratando: el sistema de justicia criminal; el sistema de la Corte de Familia; defensores y servicios para víctimas; y Servicios de Protección Infantil. Probablemente habrá otras instituciones con las que tu clienta deberá tratar, tales como servicios sociales, vivienda, escuelas, iglesias, etc., pero las sugerencias que aquí ofrecemos para los principales sistemas pueden, en general, aplicarse a los otros.

Antes de entrar en detalle sobre estos sistemas individualmente, he aquí algunas notas generales.

Nota I: Dicho brevemente, las actuales respuestas de estos sistemas a la violencia contra las mujeres pueden ser desde excelentes hasta atroces, aun dentro de una agencia individual. Durante los últimos 30 años, un sólido cuerpo legal ha sido establecido en la mayoría de los estados, otorgando a estos sistemas inmensos poderes para proteger y liberar a las mujeres víctimas de violencia. Sin embargo, persisten problemas muy serios en la aplicación de estas leyes y poderes.

Un buen modelo a recordar acerca de lo que tú y tu clienta pueden esperar de estos sistemas (a excepción de los servicios para víctimas, que tienen una dinámica diferente) es el siguiente:

El 25 por ciento de los oficiales que vas a encontrar probablemente será progresista. Estas personas han desarrollado competencia en casos de violencia contra las mujeres y utilizarán sus poderes eficazmente para liberarlas de esa violencia. Éstos son los oficiales a quienes se debe acudir cuando surgen problemas. Por ejemplo, si un agente de policía ha tratado deficientemente el caso de tu clienta y escribió un reporte inadecuado, no te resignes a aceptarlo. Simplemente llama a un sargento o a otro oficial en un turno diferente y haz que el reporte sea corregido. Se puede encontrar a estos progresistas individuos, uno aquí y otro por allá, en cada parte del sistema. Continúa llamando hasta que los encuentres. Apóyate en ellos y no olvides darles las gracias por lo que hacen.

Otro 50 por ciento de los oficiales a menudo necesita un poco de insistencia, coacción y halagos para hacer bien su trabajo. También es necesario que les hagas saber que tienes toda la intención de dar batalla si las cosas no se hacen bien. En general, estos individuos están permeados por diversas combinaciones de sexismo, racismo y holgazanería burocrática. Pero con un poco de atención de tu parte, usualmente se puede conseguir que hagan lo correcto. Es con estos oficiales que podrás lograr una inmensa diferencia para tu clienta, simplemente haciendo sentir tu presencia a través de algunas simples llamadas.

El restante 25 por ciento de oficiales, para empezar, no sólo es hostil hacia estos casos. También sienten cólera y resentimiento por los profundos cambios que se han hecho a favor de las víctimas y, más que nada, por el rol que han sido obligados a asumir para implementar tales cambios. Su sexismo y racismo recalcitrantes son sumamente peligrosos para tu clienta. Estos oficiales son muy capaces de hacer todo lo posible para sabotearla a ella y su caso.

Ellos activamente harán cosas como las siguientes: escribir reportes sesgados o falsos, o no escribir ningún reporte en absoluto; desechar evidencias; aliarse con el perpetrador; arrestar a la víctima; mentirte a ti y a la víctima, y mucho más. Los peligros que estos individuos plantean para tu clienta son triples. En primer lugar, se requiere apenas de un individuo de éstos para desbaratar totalmente el caso de tu clienta. En segundo lugar, la autoridad con que estos individuos actúan le da luz verde al perpetrador, quien se sentirá alentado a aumentar sus propios abusos contra la víctima. Y, finalmente, cuando tu clienta siente que el poder del sistema se vuelca en su contra, es natural que le aterrice continuar buscando ayuda dentro del sistema. Tú y ella deben detectar rápidamente a estos oficiales y tomar las acciones necesarias para prevenir o corregir el enorme daño que pueden provocar. Es aquí donde una rápida intervención de tu parte puede salvar la vida de tu clienta.

Nota II: Ni tú ni tu clienta deberían ser intimidadas por el sistema. Ambas necesitan sentirse completamente libres en su trato con estos sistemas: libres para hacer preguntas exploratorias; libres para hablar abiertamente sobre sus preocupaciones e intereses, y libres para acudir a todos los niveles de mando y plantear exigencias. Una de las cosas más importantes que puedes hacer por tu clienta es fortalecer su comprensión de que tiene el derecho a la protección y a la justicia. Valida ante ella el hecho de que, en definitiva, hay personas hostiles en el sistema y recuérdale que también hay muchos oficiales excelentes que ustedes pueden encontrar para ayudarla. En cuanto a tu rol en el trato con el sistema, no subestimes el poder y la influencia que tienes como profesional en la comunidad. Y no vaciles en utilizarlos.

Nota III: Recuérdale a tu clienta una y otra vez sobre la importancia de hacerse acompañar

por una persona de apoyo en su trato con el sistema.

Nota IV: Las siguientes discusiones enfatizan lo que puede ir mal con el sistema pues, por supuesto, es allí donde tu intervención será más necesaria. Mientras lees, no olvides que hay numerosos oficiales dentro del sistema que estarán dispuestos a utilizar sus poderes para ayudar. Los inmensos poderes que estos sistemas poseen para ayudar a tu cliente, combinados con el creciente número de oficiales que tienen la voluntad de implementarlos, hacen aún más importante que reconozcas rápidamente los problemas. De esta manera podrás apelar de inmediato ante otra persona para corregir esos problemas.

El sistema de justicia criminal

El sistema de justicia criminal tiene más poder que cualquier segmento de la sociedad para ayudar a las mujeres víctimas de violencia. Cuando hay violencia o amenaza de violencia, ningún otro sistema tiene, como éste, el poder o la autoridad para iniciar una investigación criminal, poner al perpetrador bajo control, detener la violencia o intervenir por la fuerza para proteger a la víctima. Aun el sistema de la Corte de Familia, que puede emitir todo tipo de órdenes de restricción, órdenes de custodia, etc., depende del sistema de justicia criminal para aplicar tales órdenes.

Se puede hacer cualquier cantidad de trabajo social en estos casos, pero a menos que la violencia o las amenazas de violencia sean detenidas, el perpetrador continuará regresando, aumentará su violencia y desharrá los avances que la víctima haya logrado. Si la respuesta del sistema de justicia criminal no es adecuada, es muy probable que el perpetrador recupere su control sobre la víctima de una u otra forma.

Sugerencias para orientar a tu cliente sobre el sistema de justicia criminal:

- Anticipa que, conforme el caso avanza dentro del sistema de justicia criminal, una o más de las siguientes cosas podrían suceder una o más veces. Mantente alerta y, si percibes que se están dando, no ignores ninguno de estos abusos tan comunes que podrían ocurrir; tampoco los justifiques ni minimices. Un rápido reconocimiento de estos problemas es esencial para conseguir corregirlos y prevenir un daño adicional al caso de tu cliente. (Recuerda que todos estos abusos tienen una cosa en común: su meta es lograr que la víctima y su caso desaparezcan, o salir de ella rápidamente):
 - Actitudes de desinterés en los oficiales; reportes incompletos o sesgados; investigaciones incompletas; no escribir reportes; no recopilar evidencias ni documentar todas las que existen; entrevista deficiente a la víctima; no entrevistar testigos; entrevistas sesgadas a testigos; no arrestar al perpetrador; actitudes hostiles hacia la víctima; culpabilización de la víctima; interrogación de la víctima, sin consideración a su seguridad; arresto de la víctima, desinformándola acerca de sus derechos; no devolver las llamadas de la víctima, o retrasos en devolverlas; no informarle de manera adecuada a la víctima sobre lo que ocurrirá a continuación, permitiendo pasivamente que ella quede en un vacío, mintiéndole al decirle que no existen suficientes evidencias e intentando separarla de sus defensoras/es y personas de apoyo; no proveer servicios apropiados de traducción; no presentar cargos a pesar de la existencia de evidencias adecuadas; asentar un cargo menor al que le corresponde al delito;

persuadir a la víctima a no testificar, atemorizándola con posibles tácticas de la defensa; retención de evidencias; arreglos negociados con el perpetrador; sentencias descuidadas, etc., etc., etc.

- Presta una cuidadosa atención a tu propia intuición y a la de tu clienta acerca de cómo se está desarrollando su caso. A pesar de los términos legales desconocidos, las investigaciones y los procedimientos de justicia criminal son, por lo general, una cuestión de sentido común. De modo que confía en tu propia intuición y la de tu clienta sobre la calidad de las respuestas de los oficiales. Si tu clienta percibe que las cosas no están yendo bien, probablemente tenga razón.
- Recuérdale a tu clienta frecuentemente sobre la importancia de que alguien la acompañe en todos sus contactos y procedimientos en el sistema de justicia criminal. Recuérdale que ésta es su mejor protección y prevención contra un mal manejo de su caso.
- Rastrea el caso criminal con tu clienta: desde la policía hasta la oficina del fiscal de distrito, pasando por las cortes y el departamento de libertad condicional. No vaciles en hacer llamadas telefónicas regularmente y hacer preguntas hasta que obtengas respuestas que te satisfagan. Asegúrate de que tu clienta sepa los nombres y funciones de cada oficial en todo el proceso, así como el propósito de cada paso dentro del mismo.
- En casos de violencia doméstica, pídele a tu clienta que obtenga una copia del reporte policial. (La Sección 6288 del Código de Familia de California otorga a todas las víctimas de violencia doméstica el derecho a obtener una copia completa del reporte policial, ya sea en la policía o en la oficina del fiscal de distrito.) Recuerda que el reporte policial es el documento más importante en su caso. Es crucial que la víctima conozca lo que está y lo que no está en el reporte, de modo que se pueda hacer correcciones y añadiduras. Es muy beneficioso que tú y tu clienta revisen juntas el reporte policial.
- No vaciles ni un momento en tomar el teléfono y llamar a oficiales de la justicia criminal para hacerles preguntas y plantearles preocupaciones. Cuando menos, esto permitirá que los oficiales sepan que la víctima no está sola. Y si las cosas no se aclaran rápidamente después de tu llamada, acude de inmediato a oficiales de niveles superiores. Si haces esto de manera oportuna, a menudo podrás lograr que las cosas sean corregidas antes de que los problemas se afiancen. Por el contrario, si esperas mucho tiempo, los oficiales de alto nivel tenderán a encubrir los errores de sus subalternos.
- Si tus llamadas no consiguen corregir las cosas, pon tu queja por escrito. Para lograr que el sistema funcione bien, no hay nada más efectivo que enviarle una carta al jefe superior. Una carta de dos o tres párrafos enviada al jefe moverá montañas en casi todas las circunstancias. Y lo mejor de todo: las cosas avanzarán aún más si copias la carta al alcalde, al concejo municipal, al fiscal de distrito y a otros funcionarios de alto nivel, dejando una lista de sus nombres al final de la misma.

- De ser necesario, tú y tu cliente pueden ingresar evidencias para el caso. Si todo lo demás falla, no vaciles en pedirle a tu cliente que recopile declaraciones escritas de testigos, documentos médicos, fotografías de lastimaduras u otras evidencias físicas y que ella misma las ingrese a su caso. Basta con llevar las evidencias a la estación de policía o a la oficina del fiscal de distrito y solicitar que sean agregadas al expediente del caso. Recuerda que siempre es mejor encontrar un oficial que haga bien el trabajo.
- Documenta tu propia interacción con tu cliente. Tu documentación como profesional en la comunidad puede servir como una poderosa evidencia en el caso. Ofrece tu documentación a los oficiales encargados del caso de justicia criminal.
- No subestimes tu poder e influencia como profesional de la comunidad, y utilízalos libremente.

El sistema de la Corte de Familia

El sistema de la Corte de Familia adjudica divorcios, órdenes de restricción, disputas por la custodia infantil, pensión alimenticia infantil y otros asuntos familiares. Las premisas y la estructura del sistema de la Corte de Familia ponen a las víctimas de violencia doméstica y de violencia sexual intrafamiliar en una gran desventaja desde un principio.

En el sistema de justicia criminal, los inmensos poderes del estado se vuelcan contra el acusado. Si funciona de manera apropiada, el estado asume plena responsabilidad por la investigación y el procesamiento del caso en su contra. En el sistema de la Corte de Familia, los casos consisten de la queja de una persona contra la de otro individuo. En esta Corte, a menos que la víctima contrate a un abogado, la carga de preparar el caso recae sobre ella misma. Además, en la Corte de Familia las dos partes son consideradas personas iguales que han entrado en conflicto por intereses compartidos. Ésta también es una suposición desastrosa en el caso de la víctima, quien en realidad se encuentra subyugada a la violencia y las amenazas de la otra parte.

Adicionalmente, la Corte de Familia no tiene un poder real sobre el agresor violento, más allá de emitir órdenes tales como las de restricción y las de custodia infantil. Ultimadamente, la aplicación de estas órdenes depende del sistema de justicia criminal. Más aún, los dictámenes de la Corte de Familia se basan en la preponderancia de las evidencias, en contraste con el estándar más riguroso del "más allá de una duda razonable" en los casos criminales. Como consecuencia de ello, los dictámenes de la Corte de Familia están sujetos a una toma de decisiones más arbitraria, en la que los prejuicios de los oficiales entran en juego con mayor facilidad. Asuntos tales como el hecho de que el agresor generalmente tiene un empleo, un abogado y estabilidad, mientras la víctima de violencia doméstica no, con mucha frecuencia pueden desviar las cosas a favor de él en la Corte de Familia. Además, a diferencia de lo que ocurre en una corte criminal, en la Corte de Familia es muy fácil que el perpetrador se voltee y profiera acusaciones contra la víctima, ante las cuales ella deberá construir una defensa.

En síntesis, el sistema de la Corte de Familia es a menudo algo parecido a arena movediza para la mujer víctima de violencia. Mientras más pelea, más podrá verse involucrada en sesiones de mediación obligatorias, en evaluaciones psicológicas y en un laberinto de enredos con el abusador en los que ella no puede ganar.

Sugerencias para orientar a tu clienta sobre el sistema de la Corte de Familia:

- Una clave para prevalecer en la Corte de Familia es recordar que el caso criminal generalmente le gana al caso familiar. Si la Corte de Familia se entera de que existen cargos criminales contra el acusado o de que una investigación criminal ha sido iniciada por la policía, la Corte casi siempre se inclinará más a favor de tu clienta. El problema es que a la mayoría de las Cortes de Familia no se le informa automáticamente sobre el caso criminal aun cuando un caso criminal relacionado con la misma familia esté siendo procesado simultáneamente en un salón al otro lado del pasillo.

Entonces, si tu clienta está involucrada en una batalla con su abusador en la Corte de Familia, concéntrense en el caso criminal y aseguren que éste sea sólido. Pídele a tu clienta que le informe a la Corte de Familia sobre el caso criminal, y que lleve los principales documentos de ese caso al caso en la Corte de Familia. Por muchas razones, estos documentos del caso criminal a menudo podrán concluir el caso en la Corte de Familia a favor de tu clienta.

En particular, se debería fotocopiar y llevar ante el juez de la Corte de Familia el reporte policial y reproducciones de justicia criminal de los cargos presentados contra el perpetrador. Ésta es apenas una razón más por la que es crucial que reporte policial sea elaborado correctamente.

- * Si por cualquier motivo tu clienta no ha iniciado un caso criminal, haz que considere abrir uno presentando una denuncia a la policía. (Recuerda que para presentar una denuncia a la policía, la víctima cuenta por lo menos con un año después de un incidente de violencia doméstica y siete años tras una violación.)

Si no puedes persuadir a tu clienta para que presente una denuncia a la policía, o si el caso criminal en curso está irreparablemente sesgado contra ella, o si está enmarañada en una batalla en la Corte de Familia, he aquí lo que se puede hacer:

- El primer paso es ver si tu clienta puede conseguir que una abogada o abogado de familia la represente. Como es de imaginar, contratar a una abogada o abogado es una imposibilidad económica para el 99 por ciento de las víctimas. Otra posibilidad es que tomes el teléfono y le ruegues a una abogada o abogado que tome el caso sin cobrar honorarios; esto es similar a encontrar una aguja en un pajar, pero no imposible. Una posibilidad más consiste en consultar con el albergue para víctimas de violencia doméstica en tu localidad y ver si allí cuentan con una abogada o abogado de familia para casos de violencia doméstica. El problema con esta última opción es que esa persona probablemente estará sobrecargada de casos y, si mucho, conseguirás que acepte sólo una parte del caso de tu clienta. De todos modos, aun esta ayuda parcial ameritará que hagas la llamada.
- Si tu clienta no puede conseguir una abogada o abogado de familia que la represente, ella misma tendrá que trabajar su caso. Lo que esto usualmente significa es que necesitará recopilar evidencias y declaraciones de otras personas que apoyan su posición y que refutarán las acusaciones de la otra parte en la Corte de Familia.

Entonces, lo primero que la víctima debe saber es exactamente cuáles asuntos están siendo manejados en la Corte. ¿Está la Corte debatiendo la custodia infantil? ¿Derechos de visita? ¿Órdenes de restricción? ¿Cuál es el principal argumento del perpetrador? ¿Cuáles son sus acusaciones contra ella? ¿Cómo se defenderá ella contra tales acusaciones? Y luego debe mantenerse plenamente informada de todo el proceso en la Corte de Familia, paso por paso, audiencia tras audiencia, documento tras documento.

Como puedes imaginar, todo esto puede abrumar seriamente a una víctima. Lo básico es que en casi todas las disputas legales familiares en las que la víctima no tiene el beneficio de un sólido caso criminal, ella misma tendrá que construir su propio caso.

- Si tu clienta pierde en la Corte de Familia -por ejemplo, si ésta otorga la custodia de sus hijas e hijos al perpetrador-, es muy probable que se sentirá devastada. Lamentablemente, este tipo de situaciones ocurre con demasiada frecuencia porque el perpetrador puede manipular con mucha facilidad el proceso en la Corte de Familia. Si esto le sucede a tu clienta, es muy importante recordarle que la Corte de Familia tiene una importante ventaja: allí nada es permanente. Ella podrá regresar en una fecha posterior y conseguir que la Corte revise el caso.

También debes recordarle a tu clienta que los perpetradores no dejan de cometer delitos, especialmente si no han sido llevados ante la justicia, por lo que ella debería mantenerse alerta hasta que él cometa el siguiente error.

Defensoras y defensores de víctimas y servicios para víctimas

Las defensoras y defensores de víctimas están, en teoría, del lado de la víctima, para informarle acerca de sus derechos, hablarle sobre los servicios disponibles y abogar por ella ante éstos, acompañarla a la corte, ayudarla a ponerse en contacto con otros servicios, escuchar atentamente sus preocupaciones y protestar cuando sus derechos son violados. En la mayoría de los casos descubrirás que los y las defensoras de víctimas son, de hecho, muy sensibles hacia tu clienta y estarán en disposición de ayudarla.

Aun así, existen serios problemas de los cuales tú y tu clienta deberían ser conscientes acerca de la actual situación de la defensoría y los servicios para víctimas en los Estados Unidos.

1. La mayoría de los y las defensoras de víctimas se encuentran en un grave conflicto de intereses con el sistema de justicia criminal. El sistema de justicia criminal ha adquirido cada vez más control sobre estas personas porque en la mayoría de áreas los oficiales de la justicia criminal poseen un creciente control sobre el financiamiento principal de los y las defensoras de víctimas. En su mayoría, los albergues para víctimas de violencia doméstica y los centros de atención a la crisis por violación deben obtener las firmas de aprobación de los jefes de policía y del fiscal de distrito de la localidad para sus solicitudes anuales de renovación de subsidios relacionados con violencia contra las mujeres. Lo que esto implica para tu clienta es que pocas defensoras o defensores de víctimas querrán crear problemas en el sistema de justicia criminal en defensa de ella.

2. Numerosos servicios de defensoría para víctimas se han vuelto cada vez más burocratizados o fragmentados. Esto se aplica especialmente a los servicios de atención a la violencia doméstica. En lugar de que se asigne una defensora o defensor a una víctima por el tiempo que dure su caso, cada vez es más común que la víctima sea trasladada de una defensora o defensor a otra/o dentro del sistema. La víctima podría iniciar con una defensora telefónica (quien por lo general es una persona voluntaria con muy poca experiencia más allá de brindar consejos por teléfono), luego una defensora en un albergue, después otra que trabaja en órdenes de restricción; seguidamente, una defensora en el Departamento de Policía, una más en la oficina del fiscal de distrito y luego otra que trabaja en compensación criminal. Esta fragmentación en la defensoría a menudo le provoca tanta confusión a la víctima que ella no sabe quién es quién (como tampoco lo sabe la defensora o defensor).
3. Los y las defensoras de víctimas, en su mayoría, cuentan con apenas 40 horas de capacitación formal, lo cual quizás estaba bien hace 30 años. En la actualidad, sin embargo, existe un enorme cuerpo legal, de procedimientos, de investigación y estudios en relación con la violencia contra las mujeres. Esto se ve exacerbado por el hecho de que los salarios de los y las defensoras de víctimas son muy bajos y su carga de casos es excesiva. Ambos factores conducen a un elevado nivel de renuncias y contratación de personal, lo que significa que hay muchas personas sin experiencia trabajando como defensoras y defensores.

Sugerencias para orientar a tu clienta sobre los servicios de defensoría:

- Haz conciencia en tu clienta acerca de las limitaciones de los y las defensoras de víctimas. Al igual que con todos los demás sistemas con los que tenga que tratar, tu clienta debe mantenerse alerta ante la posibilidad de la desinformación.
- Si tu clienta encuentra una buena defensora o defensor, pídele que se mantenga en comunicación con esta persona, aun cuando su caso haya sido trasladado a otra defensora o defensor. También ayudará enormemente el que tú te mantengas en contacto con esta persona.

Servicios de Protección Infantil

Los Servicios de Protección Infantil (SPI), al igual que la Corte de Familia, son arena movediza para las mujeres víctimas de violencia. Recuerda siempre que los SPI tienen solamente un poder: el de retirar a niñas y niños del hogar y convertirlos en menores bajo tutela del estado. Los SPI no pueden realizar investigaciones criminales ni presentar un caso contra el perpetrador; no tienen autoridad para efectuar arrestos, ni para presentar cargos contra un perpetrador. Conviene repetir que los Servicios de Protección Infantil sólo tienen el poder de retirar a niñas y niños del hogar. Más aún, no están autorizados a hacerlo con un nivel muy bajo de evidencias.

Por lo tanto, si tu clienta es víctima de violencia doméstica y te cuenta que su hija o hijo sufrió abusos por parte de su padre y luego tú lo reportas a los Servicios de Protección Infantil, sólo hay una cosa que los SPI harán: abrir una investigación para determinar si se debería retirar del hogar a la niña o el niño. Con demasiada frecuencia, los SPI empezarán a investigar a tu clienta para determinar si ella protegió o no a la niña o el niño contra el abusador. Y muy a menudo, dado que tu clienta es víctima de violencia doméstica, la respuesta será que no: tu clienta no le protegió (no podía protegerle) contra el abusador.

Esto tendrá el muy frecuente resultado de que los SPI le quiten la niña o el niño a tu clienta. Recientemente, abogadas y abogados de derechos civiles en Nueva York demandaron con éxito a los Servicios de Protección Infantil de ese estado en nombre de las víctimas de violencia doméstica, por estas horrendas prácticas. Lamentablemente, sin embargo, tales prácticas persisten con toda impunidad en la mayoría de los estados, incluida California.

- Si eres una persona que está obligada por la ley a reportar casos de abuso infantil, tienes la opción de reportarlos a los Servicios de Protección Infantil o hacerlo directa y únicamente a la policía. Cuando reportas ante la policía y no ante los SPI, la policía abrirá una investigación criminal contra el acusado. Y aunque la policía también tiene el poder de retirar a una niña o un niño del hogar, raras veces -si es que alguna vez- lo hace. La persona a quien la policía más probablemente retirará del hogar será el perpetrador, como debería ser. En nuestra opinión, sirves mejor a tus clientas víctimas de violencia si nunca reportas ante los Servicios de Protección Infantil, y al reportar todos los casos de abuso infantil ante la policía.

Conoce y haz que se ejerzan los derechos de tu clienta

En la mayoría de los estados en Estados Unidos se ha aprobado una significativa cantidad de leyes sobre los derechos de las víctimas. La siguiente es una lista de algunas de las legislaciones claves relacionadas con los derechos de las víctimas en California. Para una discusión más completa sobre los derechos de las víctimas y qué hacer cuando éstos son violados, lee "Conoce tus derechos" en esta página en nuestro sitio:

www.justicewomen.com/help_know_your_rights_sp.html

Según las leyes de California:

La policía DEBE escribir un reporte de violencia doméstica en todos los casos relacionados con violencia doméstica. ([Código Penal, Sección 13730](#))

Las víctimas de violencia doméstica tienen el derecho a obtener una copia completa del reporte policial criminal sobre su caso. ([Código de Familia, Sección 6228](#))

Las víctimas de violencia sexual tienen el derecho a que les acompañe una defensora o defensor de víctimas y una persona de apoyo de su elección en todas las etapas del proceso de justicia criminal, incluidas todas las reuniones y entrevistas con la policía y los fiscales. ([Código Penal, Sección 679.04](#))

La policía DEBE realizar un arresto en todos los casos de violación de las órdenes de restricción relacionadas con violencia doméstica, cuando exista causa probable de que ocurrió tal violación. La declaración de una víctima creíble, por sí misma, es suficiente para causa probable. ([Código Penal, Sección 836\(c\)\(1\)](#))

Los fiscales deben informar a las víctimas de violencia criminal acerca de cualquier arreglo negociado que el fiscal pretenda ofrecerle al acusado. ([Código Penal, Sección 679.02\(a\)\(12\)](#))

Según la ley federal:

Las personas que no hablan inglés tienen el derecho constitucional a traducción suficiente para que tengan acceso igualitario a todos los servicios públicos y a los beneficios de éstos. Los servicios públicos tales como la policía, la oficina del fiscal de distrito y los departamentos de libertad condicional deben proveer intérpretes. ([14a. Enmienda - Derecho a Protección Igualitaria de las Leyes](#))

Obtén materiales escritos para tu clienta en www.justicewomen.com

En nuestro sitio en Internet encontrarás más de 80 documentos bilingües (en inglés y español) que puedes descargar para tus clientas. Los textos se encuentran en un formato fácil de leer, paso por paso. Cubren temas tales como: [Sugerencias para víctimas de violación](#); [Sugerencias para víctimas de violencia doméstica](#); [Sugerencias para mujeres inmigrantes](#); [Sugerencias para testificar](#); [Sugerencias para ayudar a una amiga](#); [Escenarios de aprendizaje](#); [Derechos de las víctimas](#), y más, mucho más.

Descarga estas guías, o llámanos para solicitar los folletos bilingües con los mismos títulos.

Se autoriza copiar y distribuir esta información siempre y cuando el crédito y el texto se mantengan intactos.

Reservados © todos los derechos, Marie De Santis,

**Women's Justice Center,
www.justicewomen.com
rdjustice@monitor.net**

**Traducción por Laura E. Asturias / Guatemala
leasturias@itelgua.com**