

**EJE 2: Trabajo social y diferentes campos de actuación, las nuevas alianzas, redes sociales y el uso de las tecnologías y su revisión comparativa de las transformaciones generacionales de la práctica.**

**Sub-eje, temas en los grupos de trabajo:** Trabajo Social y Violencia

### **El Trabajo Social en el Centro de justicia para las Mujeres Colima**

Autora: **Karen Inés Radillo Ramos**, Licenciada en Trabajo Social por la Universidad de Colima, karen\_radillo@uacol.mx

#### **Resumen:**

En el presente artículo se señala la intervención de Trabajo Social en el Centro de Justicia para las Mujeres en Colima, respecto a las acciones que realiza en el tema de la violencia que se suscita en el estado de Colima.

Por otro lado se hace mención del uso de las nuevas tecnologías y cómo vienen a solucionar algunos problemas que se presentaban anteriormente en la Procuraduría General de Justicia para el estado de Colima.

Respecto a la metodología se utilizó el método empírico, que permitió hacer un análisis de la problemática planteada, porque se puede describir los hechos que suceden en cierto momento. Por lo tanto el innovar tecnológicamente permite que el proceso de intervención facilite las funciones y actividades que tienen con el área de Trabajo Social.

**Palabras clave:** Violencia, trabajo social, víctimas, tecnología.

## **Introducción:**

En el área de Trabajo Social, son reconocidas diversas áreas de intervención como las tradicionales, emergentes y potenciales, de esta última se hace referencia a la Procuración e Impartición de la Justicia, donde no se ha indagado mucho, siendo esta la razón por la que surge la inquietud, de si ¿es pertinente realizar investigación en el tema de violencia? O ¿no hay información suficiente, que motive a los profesionistas a investigar?, ¿Por qué los trabajadores sociales, que laboran en esta área no hacen investigación?, pueden derivarse más interrogantes, pero lo importante aquí es destacar que esta área tiene mucha información relevante, sobretodo porque es donde el trabajador social realiza diversas actividades como orientar, asistir, investigar y juega un papel muy importante.

La violencia, es un problema que existe desde hace mucho tiempo, haciendo referencia que en las antiguas civilizaciones ya se veía esta situación, aunque no era tan grande como ahora que ha ido en aumento a tal grado que ha ocasionado hasta la muerte de personas, principalmente de mujeres; muchos autores definen de distintas maneras y han creado diversos conceptos como violencia doméstica, intrafamiliar o conyugal. Pero ya es sabido por la mayoría, en qué consiste, sus tipos y sus causas; por lo tanto no resulta novedoso tener o conocer a un familiar o amiga que haya sufrido en algún momento o esté viviendo este tipo de situación, que es un problema de cobertura a nivel mundial.

Pero el problema no solo tiene que ver con las instituciones del todo, porque considerando que México es un país donde la mujer es se encarga de educar a los hijos, puede que ella haya vivido en un ambiente de violencia y por lo tanto lo considera normal, pero al no tener la certeza desde donde se origina este problema, entonces no se puede pretender que de un momento a otro esta problemática disminuya.

Lo anterior no quiere decir que la culpa solo recaiga en la educación que se imparte en los hogares, sino más bien tienen que ver diversos factores como las

adiciones, las malas compañías, falta de información, falta de educación, las nuevas tendencias tecnológicas, etc.

En lo que se respecta al estado de Colima, la Procuraduría General de Justicia del estado ha trabajado arduamente para solucionar este problema debido a que anteriormente en el Ministerio Público contaba con 2 mesas especializadas en el delito de violencia intrafamiliar, las cuales contaban con el apoyo del Departamento de Trabajo Social, que realizaba los estudios socioeconómicos, socio conductuales entre otras actividades.

Nuestro país, no se ha quedado atrás sino que a través de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) se ha implementado una nueva estrategia para erradicar este problema, que es la creación de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM), que desde el 2011 hasta marzo de este año han atendido aproximadamente a 115,852 mujeres en distintas entidades federativas. En Colima abrió sus puertas el 31 de diciembre del 2014, se encuentra ubicado en la calle Pedro María Anaya esquina con Profesor José Juárez Martínez S/N en la Colonia San José Norte en la ciudad de Colima, actualmente hay 22 centros operando en 17 estados de la república y aún faltan por crearse otros más.

Con lo anterior surge el interés de abordar la problemática suscitada en el Departamento de Trabajo Social de la Procuraduría General de Justicia del estado de Colima, uno de los aspectos a señalar es que en ocasiones la falta de personal, o las herramientas, no eran las más adecuadas para implementar estrategias de intervención, porque al realizar las estadísticas mensuales resultaba complejo, debido a que se hacía manualmente y además que no se llevaba un control de las usuarias y usuarios atendidos en el departamento, porque a su vez no se tenía una base de datos que permitiera consultar en cualquier momento, debido a que se hacía un registro manual, esto generaba un problema interno al momento de brindar atención de calidad a las víctimas que acuden a solicitar un servicio, debido a que no se contaba con el historial personal de las mismas, para saber si

en otras ocasiones acudieron por situaciones similares y el tipo de atención brindada.

Ante dicha problemática, surge el cuestionamiento con relación a si la creación del Centro de Justicia para las Mujeres en Colima, con su respectivo Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México, mismo que se presenta como alternativa innovadora y especializada en la atención a las usuarias y los usuarios que se atienden; va a resolver las necesidades que anteriormente tenía el departamento de Trabajo Social. Lo anterior va a permitir a los profesionista el realizar sus actividades con mayor eficiencia, simplificando sus tareas y los tiempos de espera.

Respecto al método, de acuerdo con el contexto de la situación considero que el empírico, es el adecuado, debido a las características de la problemática planteada, Pérez (2004) menciona que es el que permite describir, analizar y registrar las condiciones que se efectúan en un solo momento. Señalando que lo que se pretende es realizar un análisis más profundo de las actividades realizadas por los profesionales que laboran dentro de esta área y con ello hacer una comparación de la importancia de la implementación de estrategias para facilitar y hacer más eficaz la intervención del trabajador social.

El método utilizado, permite referir las situaciones que ocurren en cierto momento, resaltando que esta problemática se puede analizar desde la realización del servicio social constitucional y las prácticas profesionales en el Departamento de Trabajo Social, añadiendo que actualmente se tiene la experiencia de laborar en el Centro de Justicia para las Mujeres.

La técnica de investigación es la documental, debido a que se recurrió al uso de documentos escritos, De la Torre y Bedoya (1994) mencionan que este tipo se constituye como una fuente importante de información, porque aporta datos novedosos, sobre determinados temas; revisando la bibliografía general respecto a la violencia, los mecanismos de atención y un análisis detallado del protocolo para la atención de víctimas y usuarias en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.

Como se mencionó anteriormente la violencia ha sido un problema en el que intervienen distintos factores, la educación, la familia, el dinero, entre otros, por lo tanto es importante señalar las fases que comprende, en la Teoría del ciclo de la violencia Walker (1979), menciona que existen tres fases, por las que pasan el agresor y la víctima dentro de este ciclo, mismas que se explican a continuación:

- Fase de formación de tensión: Acumulación de tensión e incidentes y aparición de violencia psicológica que menoscaba la autoestima de la mujer. Esta trata de calmarle y puede que lo consiga, lo que refuerza la creencia falsa de que puede controlarle.
- Fase de exposición: Manifestación de maltrato psicológico físico y/o sexual. La mujer no tiene ningún control en la situación. Puede acudir a buscar ayuda. Si no lo hace y desaparece el dolor y la rabia, entra en la tercera fase.
- Fase de arrepentimiento o luna de miel: Desaparición de la violencia. El maltratador se muestra amable, protector y cariñoso promete cambiar y compensarle por todo.

Estas fases tienen la característica de que se pueden volver a repetir en cualquier momento, añadiendo que también tiene relación con la forma de vida de cada individuo porque dependiendo del tipo de personalidad, las adicciones y la experiencia que hayan vivido en su familia puede representar una forma de vida normal.

Con relación a la implementación de la estrategia mencionada anteriormente, es importante señalar que para la creación y operación del CJM, se elaboró el **Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México** y el Modelo de atención donde menciona que es la institución que concentra diversos servicios interinstitucionales y especializados, que sirven para facilitar el acceso a la justicia, ofreciendo atención integral con perspectiva de género a las mujeres que han sido víctimas de los delitos relacionados con la violencia (Protocolo de atención CJM, 2012).

La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM, 2015) menciona los servicios que ofrece el CJM son:

- A) Atención psicológica, jurídica y medica
- B) Albergue temporal
- C) Ludoteca
- D) Talleres de empoderamiento social y económico para apoyo a las mujeres

De esta forma el CJM, cuenta con el apoyo de algunas instancias gubernamentales y asociaciones de la sociedad civil como de Secretaria de Salud, Instituto Colimense de las Mujeres, DIF, entre otros que de forma conjunta y coordinada, atienden las necesidades tanto de las mujeres víctimas de violencia como de sus hijas e hijos.

En el Protocolo de atención CJM, (2012) se menciona que la principal tarea de los CJM es la de apoyar a las mujeres a través del cumplimiento de procesos específicos de atención, que busquen las opciones más pertinentes de acuerdo con la situación de violencia que están experimentando.

Por su parte el CJM, cuenta con sus principios de actuación, señalando los siguientes:

- La atención será expedita
- El trato será empático
- La atención y actuación de los CJM se hará de conformidad con las leyes
- La atención y actuación de los CJM se fundamentará en el respeto a los derechos humanos
- La atención y actuación de los CJM se regirá por el principio de debida diligencia
- La atención y actuación de los CJM estará basada en el principio *pro persona*
- La atención será deontológica
- La actuación se basará en la privacidad y la confidencialidad del caso
- La atención será individualizada, gratuita y efectiva

En el protocolo se explica de manera detallada cada uno de estos principios, con fundamento teórico basándose en leyes, permitiendo así el acceso a la justicia y con la clara certeza de que la atención que se brinda en el CJM será confidencial, porque el personal que labora ahí tiene la capacitación para expresar la empatía necesaria, creando un ambiente de confianza que permiten a la usuaria poder expresarse sin ningún problema.

También en el Protocolo de atención para el CJM, (2012) se señalan las características de la atención a las mujeres víctimas de violencia:

- 1) La atención será interdisciplinaria e integral

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia<sup>1</sup>, (2013) menciona respecto a los servicios proporcionados a las víctimas de violencia deben ser *interdisciplinarios e integrales*.

La interdisciplinaria ha sido considerada como una visión de análisis que permite, respecto de un caso o supuesto sometido a estudio, conocer las posibilidades más adecuadas de atención y tratamiento, con el propósito de brindar una solución complementaria a partir de la lógica propia de varias especialidades en aras de una solución que tienda a complementarse desde diversos enfoques.

Por su parte, la integralidad demanda el conocimiento del objeto de estudio de forma sistémica. Es decir, el objeto de estudio debe ser visto como un todo, estimulando la elaboración de nuevos enfoques metodológicos más idóneos para la solución de los problemas.

- 2) La perspectiva de género debe ser transversalizada en la atención

Se considera que los servicios de atención a víctimas de violencia proporcionados por el CJM deben regirse por el enfoque y la perspectiva de género. El enfoque de género en una herramienta teórico-metodológica analiza los símbolos que

---

<sup>1</sup>Esta ley fue publicada en febrero de 2009, reformada en enero 2013.

distinguen al varón y a la mujer, así como a las instituciones y normas que la sociedad implementa a partir de la simple diferencia biológica de los sexos.

3) La atención a víctimas debe estar encaminada a lograr el empoderamiento de las mujeres

4) Los servicios de atención a víctimas se proporcionarán de manera imparcial

Asimismo con la implementación de este modelo, lo que se busca es colocar a México como el primer país en utilizarlo para erradicar la violencia contra las mujeres, principalmente lo que se pretende es que las mujeres víctimas, tengan una vida libre de violencia, haciendo uso de estrategias que permitan a las mujeres su empoderamiento y sean capaces de lograr salir adelante después de haber sido parte de este problema que cada día va en incremento.

La visión de los CJM es llegar a ser un modelo de alcance nacional e interinstitucional que a la luz de la perspectiva de género logre que las mujeres tengan una vida libre de violencia. Igualmente, busca prever los factores que determinan el riesgo de ejercer o sufrir violencia, así como mejorar la seguridad de las mujeres a través del acceso a la justicia, su crecimiento e inclusión social.

Como parte de esta visión, se pretende posicionar a México como el primer país en implementar un modelo que busca la eliminación de la violencia contra la mujer. El Modelo será de alcance nacional y aplicará estrategias efectivas e innovadoras de prevención de la violencia y atención a las mujeres.

En este sentido la función principal de los CJM es apoyar y orientar a las mujeres que sufran o hayan sufrido violencia en algún momento. A manera de justificación en el apartado C del artículo 20 de la Constitución señala los derechos de las víctimas:

- Recibir asesoría jurídica e información sobre sus derechos y el desarrollo del procedimiento penal;
- Recibir atención médica y psicológica de urgencia
- Obtener la reparación del daño, obtener medidas cautelares y providencias necesarias para su protección y restitución de derechos.

De esta forma en el CJM se ofrecen las terapias psicológicas individuales para las usuarias y sus hijos, terapias grupales tanto para mujeres como para hombres como parte sus derechos antes señalados.

Por su parte la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder de la ONU menciona tres rubros de servicios que son necesarios para mejorar los procesos de atención a víctimas:

- *Servicios legales.* No se limitan al ámbito penal, sino que también se incluyen otros como los de tipo civil.
- *Servicios de acompañamiento para la víctima durante el proceso.* Son necesarios para completar una atención adecuada a las víctimas, pero sobre todo para asegurar en todo momento el principio de igualdad entre las partes y el acceso a la justicia de las víctimas.
- *Servicios de protección a las víctimas y testigos.* Es necesario otorgar protección oportuna y adecuada a las víctimas y a los testigos. En este sentido, se encuentran las órdenes de protección y medidas cautelares. (Protocolo de atención CJM 2012).

Con relación a la infraestructura, el centro cuenta con cómodas instalaciones que permiten a la usuaria, sentirse en un ambiente agradable que propicia la confianza y la tranquilidad para que se sientan como si estuvieran en su propia casa, el CJM cuenta con salas de espera, comedor, ludoteca, salas de entrevista individual, permitiendo que puedan expresarse con libertad.

En lo que se refiere al personal ofrece a las usuarias las distintas opciones de acuerdo a su situación, para que ella decida lo más pertinente para solucionarla, aunque esta opción en ocasiones no beneficia del todo, porque a pesar de la violencia que están experimentando las mujeres en ocasiones deciden no denunciar a su agresor, por miedo a que las alejen de sus hijos o las sigan violentando.

Por su parte en la Ley general de acceso a una vida libre de violencia, (2013) en su artículo no. 6 considera los siguientes tipos de violencia:

I. **La violencia psicológica.** Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio; 2

II. **La violencia física.** Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;

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

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

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

VI. Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

Por lo anterior cualquier forma o acto que atente contra la salud, la integridad de la persona, encajan en los tipos de violencia, en ocasiones las mujeres creen solo padecer uno de ellos, pero al realizar la entrevista la

trabajadora social puede encontrar que la usuaria experimenta todos los anteriores.

De tal forma que el CJM, se conforma por profesionales especializados en distintas áreas, además de las trabajadoras sociales, también hay psicólogas que se encargan de hacer las valoraciones, atender en situación de crisis; las abogadas por su parte se encargan de tomar las denuncias, orientar y apoyar a las usuarias en sus trámites de órdenes de protección; los médicos son los que realizan las valoraciones y acreditan las heridas, realizan pruebas ginecológicas.

Cabe mencionar que estos profesionistas se han especializado en esta área, cuentan con las capacidades, herramientas, habilidades necesarias para poder brindar la mejor orientación y apoyo a las mujeres que acuden a solicitar alguno de los servicios que ofrece el CJM.

Respecto al área de Trabajo Social, dentro del protocolo se incluye el apartado de las actividades, especificando como las debe realizar el profesionista, describiéndose a continuación:

El objetivo de esta área es brindar información sobre los servicios que presta el CJM y en el caso de no poder apoyarla transferir a la usuaria a la institución correspondiente, también difundir las actividades del CJM y en lo posible gestionar diversos apoyos que se necesitan en materia de asistencia social, educativa, recreativa y cultural, por ultimo realizar las gestiones pertinentes para que la usuaria pueda regresar sin problemas a su lugar de origen.

Dentro de las tareas que debe realizar el profesionista, se dividen por áreas:

Tareas informativas: la información que brinde la trabajadora social será clara, precisa, concreta y completa.

- Canalización: La trabajadora social siempre buscará la opción de apoyo más adecuada para la usuaria. Para lograr una eficaz y eficiente canalización se deberá contar con directorios actualizados.

- Tareas preventivas en la comunidad: Para realizar las tareas preventivas en la comunidad se realizará trabajo de campo, siempre será respetuosa de la cosmovisión y costumbres de la comunidad.

También se toma en cuenta a las Universidades y sus programas de servicio social como una fuente importante de candidatas para realizar el trabajo de voluntarias. A la comunidad empresarial organizada en cámaras de comercio, entre otras, como posibles donadores para los CJM.

El proceso de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres, se complementa con la parte de la difusión, la gestión que sirve para que la población que requiere de un servicio pueda acceder a la justicia sin problema alguno, complementando la difusión con el apoyo de materiales impresos como trípticos, posters, y folletos con la información del CJM.

En ocasiones se ha hecho necesaria la gestión de apoyos para traslados a lugar de origen, debido a que en ocasiones la usuaria no tiene los recursos suficientes para poder solventar ese gasto o no cuenta con familiares o conocidos cercanos que le puedan apoyar en esta situación, por tanto resulta necesario el regreso a su lugar de origen.

Por otro lado se encuentra la parte medular que nos atañe porque el CJM no solo ha funcionado gracias al gran equipo de profesionistas con los que cuenta, sino que también ha hecho uso de las nuevas tecnologías.

Este portal está conformado por distintos módulos, que son Trabajo Social, Jurídico, Medicina, Psicología y Ministerio Público, donde el personal de cada área tiene acceso solo a los aspectos que tienen que ver con su profesión, cada uno cuenta con su propio usuario y una clave de acceso, teniendo restringidas realizar ciertas operaciones a menos que el administrador del sistema le otorgue permiso para hacerlo.

Ahí la usuaria primeramente es registrada por la trabajadora social de recepción, donde posteriormente otra profesional se encarga de realizar las entrevistas por medio una cámara de video con previo consentimiento, para con ello crear los expedientes de las mujeres víctimas que acuden a solicitar apoyo,

por lo tanto desde la primera vez que se presenta en la institución se les asigna un número de expediente que es con el cual se van a identificar cada vez que acuden al CJM.

Posteriormente la trabajadora social se encarga de crear el expediente, recabando la mayor información posible de la usuaria, datos personales (dirección, teléfono, nivel de escolaridad, empleo) horario de localización, servicios de salud, enfermedades, parentesco, así como de su agresor; recabándose datos que tienen relación al hecho por el cual acuden al CJM, haciendo énfasis en el tipo de violencia, como económica, sexual, física o psicológica, señalando si utilizaron algún objeto y los daños causados, pero sobre todo hay un apartado donde se describe detalladamente la narración de los hechos suscitados.

También otro aspecto importante que cuando una usuaria acude en distintos momentos ya sea por otro motivo, o de nuevo por violencia, dentro de los expedientes ya creados, se encuentra la opción de recabar nuevos hechos en donde se recaban como la primera vez , la narración de la situación que se haya suscitado.

Es importante señalar que lo mencionado anteriormente, se realiza en el área de entrevista, en donde la trabajadora social se encarga de recabar este tipo de información, cabe aclarar que en cada módulo de este portal, el personal solo hace las actividades que son propias de su profesión, mismos que son capacitados para hacer uso del módulo del área en que se encuentran.

### **Bases:**

De acuerdo con la Teoría del ciclo de la violencia de Walker, se puede señalar que en ocasiones las usuarias acuden al CJM, cuando en su mayoría han experimentado durante mucho tiempo la violencia, reviviendo el ciclo una y otra vez, aunque parte las mujeres que asisten lo han hecho por su cuenta o porque algún conocido o familiar les ha dicho; otras mujeres que a pesar de su situación prefieren retirarse sin levantar la denuncia para darles la oportunidad de cambiar su carácter y el tipo de relación que tienen entre ellos.

Por otro lado las mujeres que han logrado salir de este ciclo, adquieren seguridad y libertad para poder hacer cosas que sus parejas no les permitían, esto gracias a las terapias psicológicas individuales y grupales que se ofrecen.

De tal forma se considera que el uso de esta tecnología y la violencia se encuentran estrechamente relacionados, debido a que actualmente dentro del contexto que enmarca el CJM, podemos observar que resulta importante hacer uso de estrategias que permitan la agilización de los trámites.

Así mismo resulta interesante que a partir de la creación del CJM y haciendo uso del portal, se han podido simplificar algunas tareas, se han atendido a las mujeres de manera eficaz, lo anterior atendiendo a los aspectos que se señalan en el Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia en México.

### **Resultados:**

Con relación a lo mencionado anteriormente, Pérez (2011) refiere que la interpretación y el uso de toda la información almacenada es la clave del proceso, esto quiere decir que sabiendo hacer buen uso puede resultar ideal para la atención; esto tiene estrecha relación con el proceso que se realiza en el CJM, es por ello que para poder brindar un mejor servicio y de calidad, tomando como base lo anterior, se ha creado un portal web en el cual este equipo multidisciplinario, es el encargado de registrar los datos desde el primer momento en que la mujer acude al CJM.

Cabe mencionar que este portal solo es de uso exclusivo para el CJM, anteriormente en el Departamento de Trabajo Social de la Procuraduría General de Justicia del estado de Colima una problemática que existía era al momento de realizar la estadística mensual, ahora con esta tecnología se simplifica el trabajo basta solo dar algunos clic para poder obtener resultados rápidamente.

Además que esta implementación permite que tanto el estado de Colima, como el país puedan avanzar tecnológicamente para que logren cumplir con el

objetivo y la visión que se ha planteado en el protocolo para poder contribuir y con ello erradicar la violencia.

### **Discusión:**

El uso de esta innovación tecnológica permite generar las citas a las que acuden las mujeres, así como saber en qué orden llegan las mujeres que han acudido al CJM, destacando la utilidad que tiene el hacer uso de este portal, ahorrando tiempo y facilitando el trabajo al personal que labora en esta institución.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), viene a facilitar de cierta manera las tareas encaminadas al quehacer profesional, como lo refiere Pérez (2011) partiendo de la premisa de que la informática no puede sustituir el trabajo de un profesional, un uso correcto de ésta permite el rápido manejo de datos, variables, su almacenamiento y difusión, pero que facilitan la labor de la trabajadora social, de forma que resulte más rápida y eficaz. De esta forma el profesional puede estar realizando distintas actividades casi al mismo tiempo, porque el uso de las TIC, soluciona alguno de los problemas antes mencionados.

Respecto a lo anterior, Pérez (2011) menciona que otras tareas clave del Trabajo Social como la investigación, la denuncia de los problemas sociales, y la creación de una opinión pública favorable a la reforma y los avances sociales, se ven también facilitadas por el uso de las nuevas tecnologías, como las redes sociales, páginas web, blogs, wikis, y varias aplicaciones más. Actualmente gran parte de las usuarias que acuden al CJM señalan que han sido violentadas a través de este tipo de aplicaciones.

Por lo tanto considero que analizando los aspectos de este protocolo, con la difusión pertinente se ha podido orientar a muchas mujeres que no habían levantado denuncia, además que la infraestructura permite que se sientan en un ambiente agradable.

## **Conclusión:**

Por lo anterior, considero que es muy importante para la profesión de Trabajo Social que se apliquen este tipo de tecnologías tanto en el Centro de Justicia para las Mujeres como en otras instituciones, porque permite que el profesionista pueda tener orden y registro más detallado de la información sobre aquellas mujeres que han recibido algún servicio por parte del CJM.

Resulta de gran relevancia el que se haya creado un Centro de Justicia para la Mujeres porque ha implementado una forma de atención especializada y sofisticada haciendo el uso de este portal, además que sirve como referencia para que en otros países puedan utilizar este tipo de tecnologías para resolver los problemas que tienen que ver con los procesos de intervención y los tiempos de atención.

Haciendo hincapié en que esta área de trabajo social, necesita fortalecerse para poder seguir implementando el uso de las nuevas tecnologías y que son de gran utilidad para que el trabajador social pueda desarrollar e implementar estrategias de intervención y la profesión sea mayormente reconocida por la sociedad.

Así mismo, ahora se hace necesario el uso de estas herramientas que permiten que se aceleren los procesos de intervención, ahorrado tiempo y esfuerzo, que se puede utilizar en otras actividades, o atendiendo a otras usuarias disminuyendo el largo tiempo de espera.

De esta manera el Trabajo Social, puede estar a la vanguardia tecnológica, que día con día se hace más necesario, por lo tanto el trabajador social puede crear técnicas o herramientas que se puedan aplicar en la investigación, como en la intervención y en la práctica diaria.

Además que esta innovación tecnológica, permite conocer los estudios que se han hecho en otros lugares, porque ahora se vuelve más fácil el acceder a este tipo de informaciones, debido a sus grandes ventajas que permiten que casi

cualquier persona con acceso a internet pueda conocer que es lo sucede en otras partes del mundo, sin necesidad de tener que estar presente en ese lugar.

Lo anterior conlleva beneficios para la profesión, porque el profesionista tiene acceso para poder realizar distintas actividades, además que forma parte de la actualización que debe tener en cuanto a las nuevas tendencias de Trabajo Social, permitiéndole investigar y encontrar alternativas de solución a las problemáticas de la sociedad.

### **Referencias:**

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) (2015). Centros de justicia para las mujeres. Recuperado de la red mundial el día: 13 de julio de 2015  
[http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Casas\\_de\\_justicia](http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Casas_de_justicia)

De la Torre, F. & Bedoya, M. (1994). Introducción a las ciencias sociales II. México: Mc Graw Hill.

Ley General de acceso a una vida libre de violencia. (2007). recuperado de la red mundial el día 21 de julio de 2015  
<http://www.inmujeres.gob.mx/inmujeres/images/stories/normateca/legislacion2014/lgamvly.pdf>

Silvestre, M., Royo, R. & Escudero, E. (eds) (2013). El empoderamiento de las mujeres como estrategia de intervención social. Recuperado de la red mundial el día 25 de julio de 2015:  
<https://books.google.com.mx/books?id=VF6NBAAQBAJ&pg=PA479&dq=fases+de+la+violencia+por+walker&hl=es-419&sa=X&ved=0CDcQ6AEwBWoVChMloPCwz9qJxwIVwpaICh3pLQ73#v=onepage&q=fases%20de%20la%20violencia%20por%20walker&f=false>

Pérez, G. (2004). Modelos de investigación cualitativa. Recuperado de la red mundial el día 20 de julio de 2015:  
<https://books.google.com.mx/books?id=iiaMN5VQBnwC&pg=PA91&dq=que>

[+es+el+metodo+empirico+en+ciencias+sociales&hl=es-419&sa=X&ved=0CC8Q6AEwBGoVChMluJ7prd-JxwIVCDKlCh0dZwai#v=onepage&q=que%20es%20el%20metodo%20empirico%20en%20ciencias%20sociales&f=false](#)

Pérez, M. (2011). Trabajo Social y nuevas tecnologías. Recuperado de la red mundial el día 23 de julio de 2015 <http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/factra/Congreso/5.pdf>

Protocolo de atención de usuarias y víctimas del Centro de Justicia para las Mujeres (2012). Recuperado de la red mundial el día: 16 de julio de 2015 <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/299/1/images/protocoloatencionjm.pdf>