

ACUERDO

POR EL QUE SE EMITE EL PROTOCOLO PARA LA ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO, A SUS HIJAS, HIJOS Y PERSONAS ALLEGADAS PARA EL ESTADO DE COLIMA.

JOSÉ IGNACIO PERALTA SÁNCHEZ, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Colima, en ejercicio a la facultad que me confiere el artículo 58, fracción IV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2, 3, 4 y 6 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Colima; y

CONSIDERANDO

Que el derecho a una vida libre de violencia es una condición inherente al desarrollo de las Mujeres, por lo que es prioritario garantizar su protección y servicios con calidad y calidez, desde una perspectiva de género y con respeto a sus derechos humanos.

Que el Estado mexicano forma parte de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) cuyo génesis es reafirmar el respeto a los derechos humanos fundamentales, en la dignidad, el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos entre hombres y mujeres; y de la Convención de Belém Do Pará donde se afirma que la violencia contra la mujer constituye una violación a los derechos humanos y las libertades fundamentales; convenciones que han sentado las bases para la adopción de leyes y políticas contra la discriminación y la violencia contra las mujeres en los Estados parte, así como un marco político y estratégico para su implementación.

En ese tenor leyes nacionales, como la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y hombres, cuyo objeto es regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres y, la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia cuyo objeto es establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En este marco de protección el Gobierno de la República y el Gobierno del Estado de Colima han construido diversas estrategias conjuntas para garantizar a las Mujeres una vida libre de violencia. Una de ellas es disponer de servicios especializados de líneas telefónicas de atención a Mujeres en situación de violencia de género, que son un instrumento que permite comunicarse con ellas y brindarles una orientación inmediata.

Desde el año 2004 el Gobierno del Estado de Colima ofrece orientación psicológica y asesoría jurídica mediante la *Línea Mujer 075* a todas aquellas mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia, así mismo la canalización a los diferentes centros de atención externa del Instituto Colimense de las Mujeres e instituciones públicas con servicios de atención, y a diversas asociaciones civiles relacionadas con la defensa de los derechos humanos de las mujeres dando una atención inmediata y un apoyo oportuno.

Es necesario continuar con todas aquellas estrategias que contribuyan a erradicar la violencia contra las Mujeres y multiplicarlas en coordinación gobierno y sociedad civil, en busca de garantizar una calidad de vida digna para las Mujeres, sus hijas e hijos.

En virtud de que este protocolo representa un esfuerzo para homologar los lineamientos de orientación telefónica a las mujeres que se encuentran en alguna situación de violencia, a sus hijas, hijos y personas allegadas, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 63, fracción XV de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Colima, así como a la medida A.2.5.2 del eje de Seguridad de la Declaratoria de la Alerta de Violencia contra las Mujeres para el Estado de Colima.

Por lo anterior he tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO

ÚNICO. Se emite el Protocolo para la orientación telefónica a mujeres en situación de violencia de género, a sus hijas, hijos y personas allegadas para el Estado de Colima.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Colima".

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones reglamentarias que se opongan al presente ordenamiento.

Por tanto mando se imprima, publique, circule y observe.

Dado en Palacio de Gobierno, residencia oficial del Titular del Poder Ejecutivo del Estado, en la Ciudad de Colima, capital del Estado de Colima, a los 22 días del mes de mayo de 2018 dos mil dieciocho.

JOSÉ IGNACIO PERALTA SÁNCHEZ
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO

Rúbrica.

ARNOLDO OCHOA GONZÁLEZ
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

Rúbrica.

MARIANA MARTÍNEZ FLORES
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLIMENSE DE LAS MUJERES

Rúbrica.

ANDRÉS GERARDO GARCÍA NORIEGA
CONSEJERO JURÍDICO DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

Rúbrica.

PROTOCOLO PARA LA ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO, A SUS HIJAS, HIJOS Y PERSONAS ALLEGADAS PARA EL ESTADO DE COLIMA.

I. INTRODUCCIÓN

La violencia de género contra las mujeres es un problema que transgrede sus derechos humanos, que contiene diversas causales y consecuencias que trastocan su calidad de vida.

Este tipo de violencia puede presentarse en diversos momentos, desde la infancia o en la adultez, y puede permanecer por el resto de la vida. Todo esto se debe a que ha sido naturalizada, invisibilizándose por la cultura patriarcal, lo cual contribuye a que se acepte en las esferas pública y privada, de la sociedad, viéndose limitada su detección y, por ende, su atención oportuna.

Esta situación ha sido visibilizada por la Convención de Belém Do Pará y retomada por la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, documentos normativos que describen las modalidades y los tipos de violencia de género contra las mujeres.

La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH 2016) refleja que el 66.1% de las mujeres han vivido algún incidente de violencia ya sea en el ámbito escolar, laboral, en la comunidad o en el hogar. En esta misma encuesta se refleja que el Estado de Colima ocupa el lugar dieciocho en violencia general contra las mujeres con un 62.0% siendo la media nacional 66.7%.

En junio del año 2017 se decretó la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Colima, por hechos ocurridos entre los años 2003 y 2014. Con la convicción de prevenir, atender, sancionar y erradicar las violencias contra las Mujeres, y en el marco de dicha declaratoria el Gobierno del Estado construyó un plan de trabajo que incluye reforzar la *Línea Mujer 075* con el fin de brindar una atención inmediata en casos de emergencia, orientación, asesoría y canalización a través de servicios especializados, con personal calificado y sensible en género y la adopción de un protocolo.

Por ello se diseñó este protocolo para la orientación telefónica a Mujeres en situación de violencia basada en el género, sus hijas e hijos y personas allegadas, que constituye un instrumento fundamental que sirve como referente para quienes se desempeñan en la orientación mediante la determinación de la problemática y la asesoría sobre la misma para coadyuvar en su resolución.

Este protocolo está alineado a lo establecido en los Manuales de Atención Telefónica Vida sin Violencia y los lineamientos del EC0029 "Asistencia vía telefónica a víctimas y personas en situación de violencia de género", "EC0497 Orientación

telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género" y el "Modelo Único de Atención Integral para Mujeres víctimas de Violencia en el Estado de Colima".

En este documento se describe el marco legal que justifica la fundamentación de las líneas de atención telefónica, así como la descripción de la infraestructura requerida, de los pasos y lineamientos concretos para lograr una atención oportuna y con calidez, mediante una vinculación interinstitucional. Esto contribuirá a garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

II. JUSTIFICACIÓN

La violencia que se ejerce contra las Mujeres es un acto que sigue prevaleciendo en nuestra sociedad, atentando contra sus Derechos Humanos y enmarcando las desigualdades entre mujeres y hombres.

Constantemente viven en riesgo de sufrir algún tipo de violencia, donde prácticamente todas, han experimentado alguna de sus formas. La Endireh 2016 señala que en México el 66.1% de las Mujeres han sufrido al menos un incidente de violencia emocional, económica, física, sexual o discriminación en los espacios escolar, laboral, comunitario, familiar o en su relación de pareja. En esta misma encuesta se señala que Colima tiene una extensión de violencia de 62.0% llevándole a ocupar el lugar dieciocho.

El homicidio de Mujeres por razones de género se caracteriza por la impunidad y la brutalidad de sus formas. El indicador más próximo a los Femicidios son las Defunciones Femeninas con Presunción de Homicidios, en adelante DFPH. Según los datos del Femicidio en México 2016, del INMUJERES reporta que en el año 2015 se contabilizaron 2,217 casos de DFPH, 6 mujeres asesinadas por día. Colima es una de las entidades con una de las tasas más altas de DFPH, ocupando el tercer lugar.

Las cifras de violencia de género contra las Mujeres referidas en supra líneas muestran la existencia de brechas de desigualdad entre Mujeres y hombres; recientemente el Banco Mundial estimó que transcurrirán alrededor de 120 años para que éstas se cierren, pero para que ello ocurra es necesario atender lo dispuesto en los instrumentos internacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres y desarrollar estrategias y acciones que contribuyan a generar condiciones de igualdad entre los géneros y erradicar las violencias contra las Mujeres.

Las Mujeres que se encuentran en alguna situación de violencia requieren de una atención especializada, es decir, desde una perspectiva de género y de Derechos Humanos, para tratar las consecuencias físicas y psicológicas y las alternativas legales de solución. Todo ello proporcionado a través de las diferentes dependencias públicas y privadas, que conforman el sistema, servicios médicos, paramédicos, pedagógicos, de trabajo social, asesorías y apoyo jurídico, así como capacitación para el trabajo.

La *Línea Mujer 075*, es un servicio de atención telefónica, confidencial y de fácil acceso como es la marcación reducida (solo tres dígitos: 075) que permite a aquellas personas que por condiciones de seguridad, económicas o emocionales les sea difícil establecer contacto con profesionales, por lo que se pone a su disposición profesionistas de las áreas de psicología y derecho capaces de brindar servicio de orientación, asesoría, canalización y acción en situaciones de emergencia.

La *Línea Mujer 075* es un recurso útil y único para las mujeres con la finalidad de brindarles apoyo a distancia, confidencial y especializado. Por eso es importante que la atención sea objetiva y clara, donde tengan un espacio para buscar las alternativas que le den solución a su problemática.

Este protocolo es un paso más hacia la profesionalización de las personas que brindan los referidos servicios especializados, alineando de forma conceptual y metodológica a quienes brindan la atención directa, ofreciendo homologar los lineamientos de orientación telefónica a mujeres en situación de violencia de género, sus hijas, hijos y personas allegadas, con perspectiva de género y con respeto a sus Derechos Humanos.

III. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Comprender la violencia de género contra las Mujeres, implica revisar cuáles son sus raíces y aquellos elementos que han propiciado su permanencia, abordando los siguientes conceptos: género, perspectiva de género, derechos humanos de las Mujeres, violencia de género, atención y erradicación de la violencia de género.

III.1 Género

El concepto de género es el resultado de un proceso de construcción sociocultural que se enmarca en las relaciones de poder ejercidas por la clasificación de los sexos.

Las diferencias atribuidas a las características sexuales entre hombres y mujeres se han visualizado como aparentemente naturales, fomentando la idea de que los roles asignados a cada sexo son características propias de su naturaleza. Es así, que se han otorgado roles específicos para mujeres y hombres, que han influido en la forma como cada uno debe comportarse en la sociedad.

Por ejemplo, afirmar que los hombres "por naturaleza" son más fuertes que las mujeres y de ahí partir en la creencia que son mejores para el trabajo; las mujeres pareciera que tienen un apego "natural" hacia las hijas e hijos, dando como motivo el periodo de gestación y parto que implicaría ataduras afectivas "naturales". Con base en estas expectativas se han creado realidades socioculturales que limitan el desarrollo pleno de las personas.

Se habla de género como una construcción social y cultural basada en las diferencias dadas por el sexo biológico y, a partir de ellas se socializa diferencialmente a varones y mujeres dirigiéndoles hacia ideales tradicionales de hombre-masculino y mujer-femenina.

El género conlleva una clasificación cultural definiendo una división del trabajo, prácticas rituales y ejercicios de poder, atribuyendo características exclusivas a uno y otro sexo.

III.2 Perspectiva de género

La Perspectiva de Género es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basadas en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la eliminación de las brechas de género para el adelanto y bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor como seres humanos, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.¹

Este concepto permite comprender la asimetría existente en la utilización del poder y como contribuye a la desigualdad, encaminado a entender que todo ello es producto de la cultura patriarcal, la cual debe cambiar.

Las diferencias entre mujeres y hombres han generado desigualdades y brechas ya que ambas partes no tienen acceso a las mismas oportunidades de forma igualitaria.

La perspectiva de género busca la igualdad entre mujeres y hombres; también el entender por qué las diferencias biológicas se han convertido en desigualdades sociales y eliminar los estereotipos.

III.3 Derechos humanos de las Mujeres

Son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

Los derechos humanos son "el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizada". Integran un conjunto de pautas éticas cuyo propósito es fundar las bases sobre las cuales se construyen las condiciones necesarias para una vida digna de las y los individuos que viven en sociedad.

De acuerdo con la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la Organización de las Naciones Unidas, los derechos humanos de las mujeres deben considerar esencialmente su derecho a la vida, a la igualdad, a la libertad y la seguridad de su persona; a la igual protección ante la ley, a la no discriminación, al mayor grado de salud física y mental que se pueda alcanzar, a condiciones de trabajo justas y favorables, y a no ser sometidas a tortura, ni a otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes.

III.4 Violencia de género

La violencia contra las mujeres es reconocida en el siglo XXI como un problema de salud pública y una violación a sus derechos humanos. Sus consecuencias de orden físico, psicológico y social son favorecidas por la práctica cotidiana, invisibilización y permisividad social, sustentada en mitos que culpan a las mujeres de la violencia ejercida contra ellas.

La Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida libre de Violencia para el estado de Colima explican las formas en las pueden ser ejercidas: violencia psicológica, física, patrimonial, económica, sexual, entre otras.

Dentro de esta ley se contemplan los lugares en donde se presenta la violencia, por ejemplo, en el ámbito familiar, institucional, comunitario, laboral o docente, Femicida, lo cual contribuye a establecer responsabilidades para quienes ejercen la violencia de forma directa o indirecta.

En el ámbito familiar se puede comprender la violencia a través de la conceptualización del ciclo de la violencia, que muestra el proceso por los cuales se reproducen los actos violentos una y otra vez, debido a la esperanza de cambio del agresor y la autoincriminación en la víctima.

¹ Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007)

III.5 Atención de la Violencia de género

Se refiere al conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno brinden acceso a la justicia restaurativa a Víctimas y establezcan acciones y medidas reeducativas a los Agresores, con la debida diligencia y Perspectiva de Género.²

III.6 Erradicación de la violencia de género

Mujeres y niñas se enfrentan día con día a diversos tipos de violencia, desde comentarios sexuales hasta su forma más extrema que son los feminicidios. Las causas principales son los estereotipos de género, producto de la cultura patriarcal en la que nos encontramos, haciendo este problema más complejo por su normalización, naturalización y la minimización de su impacto. Todos estos factores fomentan y perpetúan la violencia de género contra las Mujeres, lo cual es inaceptable y se debe erradicar.

La erradicación es la finalidad deseable de las políticas públicas, para garantizar el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia, ofreciendo oportunidades igualitarias de desarrollo y empoderamiento. El trabajar en eliminar los tratos discriminatorios contra las mujeres es una necesidad impostergable para los gobiernos.

México es parte de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem Do Pará", donde se señala que dentro de sus deberes es adoptar políticas orientadas a dicho fin³, por lo que debe realizar acciones para proteger los derechos humanos de las Mujeres y eliminar las situaciones de violencia.

IV. MARCO JURÍDICO

Este Protocolo está fundamentado en una pluralidad de fuentes jurídicas, por supuesto de origen interno y también de origen internacional, que a partir de la reforma al art. 1º Constitucional en materia de derechos humanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2011 han pasado a formar parte de nuestro ordenamiento interno. De esta forma queda claro que todo derecho humano "reconocido" por la Constitución y los tratados internacionales genera obligaciones para las autoridades mexicanas.

A continuación, se citan de manera enunciativa y no limitativa, algunas normas que conforman la base de los derechos fundamentales materia de protección en el presente protocolo, lo cual no impide en modo alguno que la actuación de las y los servidores públicos se pueda regir por otros preceptos contenidos tanto en normas convencionales e imperativas categóricas.

IV.1 Fuentes jurídicas de origen interno

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en su artículo 1º, párrafos primero, segundo y tercero lo siguiente:

"En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley."

Incorporando en dicho precepto legal, el reconocimiento del goce de los derechos humanos recogidos en tratados internacionales reconocidos por México y las garantías para su protección. Admitiendo expresamente a los tratados como fuente de derechos constitucionalizados. Así como las obligaciones que tienen todas las Autoridades en el ámbito de sus competencias en relación con los Derechos Humanos.

Hecha esta precisión, en el sistema universal de protección de los derechos humanos existen varios instrumentos de carácter general que han reconocido el derecho a una vida libre de violencia, siendo esta una condición inherente al desarrollo de las Mujeres y la igualdad de derechos entre hombres y mujeres.

² Reglamento de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2014)

³ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem Do Pará"

IV.2 Fuentes jurídicas de origen internacional

De los Tratados Internacionales ratificados por el Estado mexicano, en materia de Derechos Humanos de las Mujeres, se encuentra la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Dicha Convención fue adoptada, abierta a firma y ratificación o adhesión por la Asamblea General de la ONU en su resolución 34/180 el 18 de diciembre de 1979, entrando en vigor en septiembre de 1981. Es un instrumento jurídico internacional, que compromete a los Estados que forman parte, con una serie de obligaciones para con las mujeres, define cuáles son los actos que constituyen discriminación contra la mujer; describe la naturaleza de la obligación estatal mediante leyes, políticas públicas y programas que el Estado debe desarrollar para eliminar la discriminación; especifican las diferentes áreas en las que los gobiernos están obligados a eliminar la discriminación. La Convención obliga a los Estados a adoptar medidas de manera muy concreta para eliminar la discriminación contra las mujeres; permite medidas transitorias de "acción afirmativa" a las que se les llama también "medidas especiales de carácter temporal". Se considera el documento fundamental y más amplio en la lucha por la igualdad de las mujeres y busca reafirmar la fe en los derechos humanos fundamentales, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos entre hombres y mujeres.

Otro de los Tratados Internacionales ratificados por el Estado Mexicano, en materia de Derechos Humanos de las Mujeres, es la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém Do Pará), suscripta en Belém do Pará –República Federativa del Brasil–, el 9 de junio de 1994. Establece por primera vez el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia tanto en el ámbito público como en el privado. Afirma que la violencia contra la mujer constituye una violación a los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades; así mismo que la eliminación de la violencia contra la mujer es una condición indispensable para su desarrollo individual y social y su plena e igualitaria participación en todas las esferas de la vida.

Los Estados Partes de la presente Convención condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar dicha violencia.

IV.3 Fuentes jurídicas de origen Nacional

Por otra parte, con el objeto de regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, proponiendo los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo. Se crea la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006. Teniendo como principios rectores: la igualdad, la no discriminación, la equidad y aquellos derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Dicha Ley es reglamentaria al Artículo 4º, párrafo primero Constitucional, el cual establece que:

"El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia".

Una forma de lograr la igualdad es implementar los mecanismos necesarios para coadyuvar en la erradicación de la violencia contra las Mujeres, por ello, es esencial que el Estado garantice la protección de las mujeres, lo que le permitirá desarrollarse plenamente en la sociedad.

Es igualmente relevante la creación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007. La cual es de observancia general en la República Mexicana. Dicha Ley tiene como objetivo establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación.

De igual forma les establece a las mismas, en el ámbito de sus respectivas competencias, la obligación de expedir las normas legales y tomar las medidas presupuestales y administrativas correspondientes, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, lo anterior de conformidad con los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres, ratificados por el Estado mexicano.

A la publicación de estas leyes federales le siguieron la de leyes correspondientes en las entidades federativas.

IV.4 Fuentes jurídicas de origen Local.

Tomando en cuenta la necesidad de contar con un andamiaje jurídico que contenga una real perspectiva de género, estableciendo, de una vez por todas, las condiciones jurídicas para brindar seguridad a todas las mujeres de nuestro Estado, con contenido de obligatoriedad para las Instituciones Públicas, quienes deben de impulsar las políticas públicas necesarias para dar respuesta a las demandas de la población, en especial de las mujeres.

En ese sentido, el Estado, en cumplimiento a su obligación de construir un marco jurídico, que además de cumplir con los Tratados Internacionales, sea operativo en la aplicación de sanciones, medidas de protección para las mujeres que

se encuentren en situación de riesgo o de peligro, así como darle vida a un conjunto de normas que describan la violencia de que son objeto las mujeres y buscar a toda costa revertir esas prácticas retrógradas, dando así paso al verdadero acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

En atención al artículo 2° de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, cuyo artículo dispone que las entidades federativas y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias tienen la obligación de expedir las normas legales y tomar las medidas presupuestales y administrativas correspondientes, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres, ratificados por el Estado Mexicano, se crea la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Colima, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Colima, No. 51 el 29 de Noviembre del 2008.

En esta Ley se consagran los principios de igualdad jurídica de género, el respeto a los derechos humanos de las mujeres y la libertad de las mismas, además de los principios consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los instrumentos internacionales celebrados en la materia, dando de esta manera la protección a la mujer de una vida libre de violencia, teniendo por objeto prevenir, atender, sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujeres, así como establecer los principios rectores, ejes de acción, modalidades de la violencia, instrumentos y mecanismos de coordinación entre el Estado y sus municipios, para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar, conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, garantizando su participación plena en la vida democrática del Estado en todos sus ámbitos y niveles.

Ahora bien, dentro del artículo 63, fracción XV de la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Colima establece las obligaciones del Instituto Colimense de las Mujeres; señalando lo siguiente:

"Artículo 63. Corresponde al Instituto:

XV.- Establecer una línea de atención telefónica que sirva de medio de información y canalización para atender a las mujeres receptoras de violencia de género;"

Atendiendo a lo señalado en dicho artículo, el Gobierno del Estado de Colima, a través del Instituto Colimense de las Mujeres dispone de servicios especializados de líneas telefónicas de atención a Mujeres en situación de violencia de género, instrumento que permite comunicarse con ellas y brindarles una orientación inmediata, con opciones viables en su resolución.

Desde el año 2004 la Línea Mujer 075 del Gobierno de Estado de Colima ofrece orientación psicológica y jurídica, así como la canalización a los diferentes centros de atención externa del Instituto Colimense de las Mujeres e instituciones públicas con servicios de atención y asociaciones civiles relacionadas con la defensa de los derechos humanos de las mujeres y la atención a la violencia de género, dando una atención inmediata y un apoyo oportuno.

V. DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA "LÍNEA MUJER 075"

V.1 Descripción del servicio

La orientación en la *Línea Mujer 075* es un servicio gratuito para todos los municipios del Estado de Colima, disponible de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas para orientar sobre alguna situación de violencia de género, en cualquiera de sus modalidades. A través de este medio se ofrece contención emocional, orientación, asesoría y canalización a diversos servicios e instituciones que brindan atención a mujeres que se encuentran en situación de violencia de género, así como para sus hijas, hijos y personas allegadas que lo requieran.

V.2 Objetivo general de la atención telefónica

Brindar orientación psicológica y jurídica, vía telefónica, a mujeres en situación de violencia de género, a sus hijas, hijos y persona allegadas, a través de la escucha, atención en crisis, valoración de riesgo y canalización, con el fin de proporcionar elementos que contribuyan a la toma de decisiones favorables para su empoderamiento.

V.3 Infraestructura técnica

El espacio físico, el mobiliario, el equipo de cómputo, son elementos que influyen en el funcionamiento de una línea telefónica. Por lo que se recomienda lo siguiente:

V.3.1 Espacio físico:

El lugar donde se brinde la atención telefónica deberá contar con lo siguiente:

- a. Ser lo suficientemente amplio y cómodo para garantizar el libre movimiento y acceso de quienes brindan el servicio.
- b. Contar con un espacio separado de otros servicios que ofrezca la institución.
- c. Tener un sistema informático que permita resguardar la información de las usuarias.

- d. Designar un espacio privado para la contención emocional del personal que atiende la línea telefónica.

V.3.2 Mobiliario, equipo de cómputo y de telefonía

El espacio en el cual se brinde la atención telefónica debe de estar distribuido de tal forma que garantice la individualización de cada proceso. Por lo que se recomienda lo siguiente:

- a. Que cada una de las personas que brinden la orientación cuenten con equipo de cómputo, software, telefonía y un directorio de canalización actualizado.
- b. Garantizar el funcionamiento de la línea telefónica, el equipo de cómputo, telefonía, sistema de captura las 24 horas, los 365 días del año.

V.3.3 Insumos tecnológicos

Tener cobertura tecnológica resulta fundamental para brindar una atención adecuada. Estos insumos deberán contener por lo menos lo siguiente:

- a. Uso de la internet. El acceso permanente a internet para las personas que brindan la atención telefónica contribuye a que se pueda acceder a información de diferente índole de forma rápida y efectiva.
- b. Identificador de llamadas. Identificar el número telefónico de las llamadas entrantes permite obtener la información adecuada para asuntos complejos.
- c. Sistema de captura de datos. Disponer de una base de datos y así poder obtener la información requerida, en el formato de variables, así como proporcionar un folio a las usuarias.

V.3.4 Administración

Para realizar una atención con calidad es necesario contar con lo siguiente:

- a. Actualización del directorio. El directorio de canalización es una herramienta indispensable para realizar el servicio, por lo que ha de actualizarse de manera continua. Los datos mínimos con los que se deberá contar son: el nombre de la institución, domicilio, teléfono y el tipo de atención que brinda.
- b. Acopio y reporte de la información. Se recomienda que las orientadoras y orientadores tengan herramientas que les permita utilizar la información que se recaba de las usuarias, como informes, mapas georreferenciados de llamadas y seguimiento de la canalización.
- c. Difusión del servicio. Es recomendable que se difundan los servicios de la línea telefónica, a través de campañas en medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales, anuncios en el transporte público, vallas publicitarias, así como cualquier otro recurso que sea necesario.

VI. PERFIL DEL PERSONAL

Se sugiere que la plantilla del personal que brinda orientación telefónica se componga preferentemente por Mujeres, con la finalidad de que en el primer acercamiento sea empática y sororal entre Mujeres ante situaciones de violencia.

El personal que preste sus servicios profesionales en la "*Línea Mujer 075*" deberá tener el siguiente perfil:

Profesional de:	Nivel de estudios	Formación profesional	Capacidades	Conocimientos	Condiciones profesionales
Psicología	*Licenciatura en Psicología *Tener título y cédula	Se sugiere Humanista (centrada en la persona y en sus capacidades)	*Fomentar en las Mujeres en situación de violencia la búsqueda de soluciones viables, a nivel emocional y comportamental y con responsabilidad ante la situación en la que se encuentra. *Escucha activa y empática de las demandas de las necesidades de las Mujeres en situación de violencia. *Tolerancia a la frustración y creatividad para la búsqueda de soluciones *Manejo de la comunicación asertiva *Trabajo en equipo	*Técnicas de evaluación del daño. *Herramientas y técnicas para la detección de recursos personales orientados a generar el empoderamiento o en las Mujeres. *Herramientas para la evaluación de riesgos. *Intervención en crisis: primeros auxilios psicológicos *Recursos institucionales y programas de apoyo para la usuaria *Inteligencia emocional orientada a la autoconciencia, autoregulación, automotivación y al desarrollo de habilidades sociales. NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la	*Contar con una certificación en el estándar EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género, o con un curso de alineación. *Estar en continua actualización *Estar en total desacuerdo con todas las formas de violencia *Trabajo terapéutico de contención

Derecho (Jurídico)	*Licenciatura en Derecho *Tener título y cédula	No aplica	*Fomentar en las mujeres en situación de violencia la búsqueda de soluciones, en materia legal, viables y con responsabilidad ante la situación en la que se encuentra. *Escucha activa y empática de las demandas y necesidades en materia legal de la mujer en situación de violencia *Tolerancia a la frustración y creatividad para la búsqueda de soluciones *Manejo de la comunicación asertiva *Trabajo en equipo	*En materia civil, familiar, penal y laboral y procedimental en cada una de las materias *Manejo de técnicas de entrevista *Intervención en crisis de primer nivel: primeros auxilios psicológicos *Recursos institucionales y programas de apoyo para la usuaria *Herramientas para la evaluación de riesgos. NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención	*Contar con una certificación en el estándar EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género, o con un curso de alineación. *Estar en continua actualización *Estar en total desacuerdo con todas las formas de violencia *Trabajo terapéutico de contención
--------------------	--	-----------	--	---	--

VII. TIPO DE LLAMADAS:

VII.1 Efectivas: Son aquellas llamadas en las que la persona requiere los servicios correspondientes a la Línea Mujer 075:

- a. Llamadas de orientación/asesoría psicológica:** son llamadas en las que la persona que hace uso de la Línea, busca orientación o asesoría psicológica en diversas situaciones personales, relacionadas con la violencia en alguno de sus tipos o modalidades.

En este tipo de llamadas, se identificarán 2 aspectos primordiales:

a.1. Si la persona que llama se encuentra estable emocionalmente, se le hará mención de los servicios que brinda presencialmente el ICM y se le proporcionará información sobre aspectos básicos como pueden ser:

a.1.1. Círculo de la violencia

a.1.2. Derechos Humanos

a.1.3. Leyes que protegen en contra de la violencia

a.1.4. Instituciones que brinden apoyo de acuerdo a sus necesidades (CAE, CEPAVF, Instancias Municipales de las Mujeres, DIF, SEDESCOL, Ministerios Públicos, etc.)

a.2. En los casos en que la persona se encuentra emocionalmente inestable, pero que no se trate de una emergencia, se procederá a su restablecimiento mediante técnicas de contención, con las que se pretende lograr:

a.2.1. Desahogo emocional.

a.2.2. Normalización de los síntomas y las expresiones emocionales.

a.2.3. Explicación de las fases habituales que padece una persona en su misma situación (depresión, angustia, impotencia, ansiedad).

a.2.4. Reducción de la ansiedad.

a.2.5. Información sobre recursos disponibles.⁴

a.2.6. Orientación psicológica.

a.2.7. Dar solución a sus demandas mediante contactos con profesionales del área jurídica o citas presenciales en el área de psicología.

a.2.8. Identificar y potenciar sus propios recursos.

b. Llamadas de Emergencia: Estas llamadas serán cuando:

I. La persona se encuentra viviendo violencia física en el momento y requiere de actuación e intervención inmediata mediante el apoyo de las autoridades de Seguridad Pública.

II. La persona no necesariamente se encuentra viviendo en ese preciso momento la violencia, pero al realizar la valoración de riesgo se identifica que si lo está. También cuando por la misma razón a la usuaria se le dificulta tomar la decisión de actuar.

c. Llamadas de orientación/Asesoría jurídica:

Este tipo de llamadas regularmente se dan después de la orientación psicológica; una vez que la/el profesionista identifica la necesidad de quien llama, se sugiere el servicio de asesoría jurídica vía telefónica, y, en caso de que la persona acepte, se le comunica con una abogada, quien le proporcionará la orientación inicial.

d. Llamadas de seguimiento de caso:

La *Línea Mujer 075* funciona también como una línea de seguimiento de casos de usuarias de los servicios del Instituto Colimense de las Mujeres en adelante ICM.

La persona profesionista deberá orientar a la usuaria, sin profundizar en su caso, y canalizar la llamada al área que corresponda para que lleve su proceso.

VII.2 No competentes: Se considerarán no competentes cuando se trate de los siguientes supuestos:

a. Bromas: Llamadas donde se hace uso de la *Línea* para hacer una broma. En este caso, se deberá mencionar cual es el objetivo de la atención telefónica y se corta la llamada "*Te comento que estás hablando a una Línea de atención a Mujeres en situación de violencia por lo que tengo que terminar tu llamada, buen día*"

b. Equivocadas: Es posible que la *Línea Mujer 075* sea confundida con otra línea de marcación. En estos casos se atiende la llamada y con respeto y paciencia se procede a hacer del conocimiento de la persona su equivocación y se proporciona, si se cuenta con él, el número correcto.

c. Administrativas: Este tipo de llamadas se refiere a los casos en que gracias a la difusión de los servicios o eventos que se realizan por parte del ICM, las personas conocen el número de la *Línea Mujer 075* y lo utilizan para aclarar dudas o para conocer sobre:

c.1 Eventos (capacitaciones, talleres, presentaciones, etc.) (Sugerir que se comuniquen al teléfono de la oficina para obtener la información requerida).

c.2 Solicitar algún tipo específico de gestión o apoyo como: económicos, alimenticios, medicamento, entre otros. En estos casos, se le orientará acerca de las instituciones a las cuales puede acudir; y también se le mencionará sobre los servicios que brinda el Instituto Colimense de las Mujeres.

⁴ La mención del refugio es una opción

VIII. PROCESO GENERAL EN UNA LLAMADA ⁵

- a. Inicio. Al responder la llamada, la/el profesionalista del área de psicología realiza una valoración de la situación y el estado emocional de quien llama. Una vez evaluada, se reconoce si se encuentra en crisis o no.
- b. Si la persona no se encuentra en estado de crisis se procederá a la toma de información general, se determinará el tipo de servicio que habrá de proporcionarse.
- c. Cuando una persona se encuentra en estado de crisis emocional se valorará para ver si la situación es de emergencia. Cuando esto suceda, se le informará que el problema que presenta es una emergencia y es necesario canalizar al servicio correspondiente, como el 911.
- d. En los casos de que se trate de una broma: Se despide la línea y se corta la llamada, llegando así al fin de la misma:
- e. Cuando no es broma, pero no necesitan el servicio será clasificado como "equivocada" y se procederá a explicar los servicios que si puede encontrar en la Línea Mujer 075. Si no requiere orientación psicológica ni jurídica se despide la línea. En los casos en que se solicite o acepte la atención jurídica o psicológica se procederá a brindar la atención (Anexo XIV.1 y XIV.2).

IX.PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (Ver diagrama Anexo XIV.2)

IX.1 Preparación de equipos e insumos de la estación de trabajo:

- a. Verificar que se cuenta con los sistemas manuales/ electrónicos de captura de información para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género contra las Mujeres.
- b. Verificar el funcionamiento del sistema de recepción de llamadas.
- c. Verificar el funcionamiento del auricular y/o diadema.

IX.2 Realizar el contacto telefónico con la Mujer en situación de violencia basada en el género o con su hija/ hijo o persona allegada:

- a. Contestar a la primera señal de llamada y posteriormente con el script inicial.

El script inicial es un enunciado breve que empieza con un saludo cordial, seguido por el nombre o lugar de donde está hablando la persona, seguido por el nombre de la persona que está atendiendo la llamada.

Utilizar un nombre o pseudónimo permite establecer una relación de igualdad que contribuye a entablar una relación de confianza; en el mismo sentido permite crear seguridad a las orientadoras/es por las posibles repercusiones que puedan presentarse por el generador de violencia.

"Buenos días, Línea Mujer 075. Le atiende (pseudónimo). ¿En qué te puedo apoyar?"

En esta etapa se da un espacio a la persona en situación de violencia para que exprese su problemática y así poder pasar a la siguiente etapa.

- b. Preguntarle el nombre o cómo le gustaría que se le nombrara durante la llamada.

Es importante indagar el nombre y la edad de la persona que llama, con el fin de adecuar el lenguaje al dirigirnos a ella *"¿Cuál es tu nombre?, ¿Le puedo hablar de usted?, ¿Cómo le gustaría ser llamada?"*

- c. Preguntarle el Estado/Municipio/localidad de dónde llama, *"¿De qué lugar me estás llamando?"*
- d. Preguntarle si le es posible continuar con la llamada, y *"¿Es posible para ti en este momento continuar con la llamada?"*
- e. Mencionar que la llamada es confidencial *"La información que tú proporcionas es completamente confidencial, donde nadie tendrá acceso a la misma"*

IX.3 Validar la solicitud:

- a. Mencionar la necesidad identificada.
- b. Preguntarle si está de acuerdo con el planteamiento realizado.

IX.4 Obtener información sobre los factores de riesgo y emergencia al momento de la llamada:

- a. Preguntarle si presenta lesiones físicas.

⁵ Ver diagrama en anexo XIV.1

- b. Indagar si existen otras personas/ animales de compañía/ bienes afectados por la violencia.
- c. Preguntar si tiene golpes o alguien más los tiene, y si requiere atención médica.
- d. Preguntarle si se encuentra en un lugar donde no esté en riesgo su vida.
- e. Preguntarle si ha reportado el hecho a la policía.
- f. Si está en riesgo, elaborar junto con la usuaria un plan de seguridad.
- g. Solicitarle información general sobre la persona que ejerce violencia.

IX.5 Si está en riesgo ahora:

- a. Preguntar si autoriza que se le envíe una patrulla en este momento o que la institución reporte los hechos a la Secretaría de Seguridad Pública (SSP).
- b. En caso de que autorice el envío de una patrulla: Llamar al 911; identificarse como la institución; dar los datos de la persona; pedir el apoyo presencial en el lugar donde se encuentre la usuaria; si la persona requiere de apoyo legal para efectuar una denuncia o si la policía pide alguna ratificación; y se canaliza con una abogada/o.

IX.6 Si la persona está con el agresor:

- a. Pedirle, al menos, la dirección y el teléfono y acordar una contraseña para comunicarse posteriormente con ella. Si el agresor se dio cuenta de la llamada, identificarnos como una amiga de la mujer.
- b. Si no puede hablar, pedirle que conteste concretamente "sí" o "no".
- c. Preguntar si ya reportó a la policía. Si no, preguntarle si quiere que nosotros lo hagamos por ella.
- d. Preguntarle si la está golpeando en ese momento.
- e. Preguntarle si el agresor tiene armas.
- f. Indicarle que no vaya a áreas cerradas de la casa, que se dirija hacia la puerta, que se proteja.
- g. Sugerirle que grite y pida ayuda a sus vecinas/os.
- h. Sugerirle que salga de la casa.
- i. Pedirle que una vez que esté en un lugar seguro, se comunique nuevamente a la *Línea Mujer 075*
- j. Hacer con ella un plan de seguridad para que se dirija a un lugar seguro, ya sea con familiares o darle información sobre refugios.

IX.7 Si la persona se encuentra sola:

- a. Obtener información de la problemática.
- b. Permitir hablar a la persona mediante el silencio para que pueda expresarse.
- c. Expresarle frases de acompañamiento tales como: le sigo atendiendo/ sigo con usted/ sigo en la línea/ cuando hay silencios prolongados por parte de la persona. Mostrar interés sobre la narración mediante el uso de frases acordes con lo expresado tales como: sí/ entiendo/ le escucho/ continúe/ le acompaño/ me doy cuenta de...
- d. Anotar en el sistema de registro de datos electrónico/impreso la información que esté proporcionando la usuaria.
- e. Preguntarle si anteriormente ha vivido situaciones de violencia.
- f. Preguntarle si ha tomado alguna acción para la solución de la violencia narrada.
- g. Al hablar con la persona es importante no repetir preguntas de hechos que ya hayan sido relatados.
- h. Evitar el uso de tecnicismos, palabras que puedan resultar ofensivas, muletillas.

IX.8 Definir la problemática

- a. Mencionar una síntesis sobre la problemática narrada y proporcionarle información que describe la violencia identificada con base en la narración y en el contexto sociocultural (ciclo de violencia).
- b. Mencionarle los tipos de violencia identificada de acuerdo con las disposiciones de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia vigente.

IX.9 Proporcionar alternativas para la resolución de la problemática

- a. Preguntarle si cuenta con alguna persona e institución/organización que le brinde o pueda brindar ayuda.

- b. Mencionarle las alternativas para la resolución de la problemática.
- c. Preguntarle si tiene dudas sobre las alternativas proporcionadas.
- d. Responder a dudas planteadas.

IX.10 Canalizar

- a. Preguntar si puede/tiene donde tomar nota de los datos que le serán proporcionados.
- b. Proporcionar el nombre, dirección y teléfono de las instituciones/organizaciones acordes con la problemática identificada y con la ubicación de la persona.
- c. Mencionarle los derechos que tiene de acuerdo con la/las alternativas de canalización.
- d. Preguntarle si tiene dudas sobre la información proporcionada.

IX.10 Concluir la orientación telefónica

- a. Mencionarle que la información personal solicitada es con fines estadísticos y confidenciales.
- b. Solicitarle la información faltante en el sistema de registro de datos electrónico/impreso.
- c. Se le agradece el haber utilizado el servicio y se le hace la invitación a contactarnos siempre que lo necesite.

X. REGLAS PARA UNA CORRECTA ORIENTACIÓN TELEFÓNICA.

- a. Respirar profundamente para relajarse. Tome en cuenta que al descolgar el teléfono se está teniendo un contacto importante con el/la interlocutor (a).
- b. Levantar el teléfono al primer timbrado. No esperar nunca que realice más de tres timbrados.
- c. Sonreír para poder ofrecer una entonación amable. La sonrisa se percibe por teléfono.
- d. Responder inmediatamente después de haber levantado el aparato. No se debe hacer esperar a nuestra interlocutora.
- e. Mantener una postura erguida para mantener una entonación vocal firme y clara.
- f. Hablar claro: pegando el auricular a nuestra boca, a unos 3 cm. hablando bajo, hablando lentamente, unas 125 palabras por minuto, evitando ruidos.
- g. Escuchar a la persona que se encuentra del otro lado de la línea.
- h. Debemos concentrarnos hasta que haya terminado de hablar.
- i. Cesar cualquier otra actividad que estemos realizando.
- j. Ofrecer muestras de atención, evitando muletillas.
- k. No tapar el auricular con la mano.
- l. Tener al alcance de la mano papel y lápiz (Bitácora).
- m. Llevar a cabo el registro digital.
- n. Recordarle que se le sigue atendiendo.
- o. Cerrar la comunicación con amabilidad.

XI. REGISTRO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el registro y análisis de los datos obtenidos por medio de la línea telefónica se utiliza una hoja de datos de Excel, en la cual se hace el vaciado de las llamadas entrantes, considerando las siguientes variables.

- a. **Fecha:** esta variable registra el mes en el que fue recibida la llamada, los valores corresponden al número del mes. Ejemplo: 1 enero, 2 febrero, 3 marzo, 4 abril, 5 mayo, 6 junio, 7 julio, 8 agosto, 9 septiembre, 10 octubre, 11 noviembre y 12 diciembre.
- b. **Hora:** variable en la que se registra la hora del servicio de atención telefónica, dividida en rangos de 2 horas de la siguiente manera:

Valor asignado a la variable	Rango de hora
1	8:00 -10:00
2	10:01-12:00
3	12:01-14:00
4	14:01-16:00
5	16:01-18:00
6	18:00-20:00
7	20:01-22:00

- c. **Sexo:** variable en la que se registra el sexo de la persona que realiza la llamada, en este caso los valores son 1 para mujer y 2 para hombre.
- d. **Rango de edad:** en esta variable se posiciona en rangos la edad de la persona que realiza la llamada, los rangos de edad están divididos por 5 años de la siguiente manera:

Valor asignado	Rango de edad
0	0-14
1	15-19
2	20-24
3	25-29
4	30-34
5	35-39
6	40-44

- e. **Edad:** esta variable registrará la edad exacta (con número) de la persona que realiza la llamada, esto, con el fin de obtener datos específicos que permitan caracterizar de manera confiable el perfil de las/los usuarias/os.
- f. **Estado Civil:** esta variable nos permite identificar el estado civil que refiere la persona que realiza la llamada, (soltera o casada), y con la finalidad de lograr una mayor cobertura en las posibles situaciones de pareja que las personas puedan estar viviendo es que se asignan las siguientes posibles respuestas:

Valor asignado	Estado Civil
0	No contesto
1	Casada
2	Soltera
3	Separada
4	Divorciada
5	Unión Libre
6	Separación después de concubinato
7	Viuda

g. Servicio: Esta variable permite contabilizar la diversidad de servicios que se proporcionan a través de la línea telefónica, cada servicio tiene asignado un valor numérico que permite la captura de manera rápida y efectiva. Los valores asignados y las etiquetas utilizadas son las siguientes:

- g.1. Orientación/ asesoría psicológica
- g.2. Orientación jurídica
- g.3. Emergencia
- g.4. Información en servicios/eventos de ICM
- g.5. Broma
- g.6. Equivocado
- g.7. No contestada

h. Tipo de violencia: variable en la que se clasifica el tipo de violencia que vive la persona que llama, los valores asignados para su registro son los siguientes:

- h.1. Física
- h.2. Psicológica
- h.3. Económica
- h.4. Sexual
- h.5. Patrimonial

i. Modalidad de violencia: Dependiendo del lugar o ámbito donde se desarrolle la violencia que las usuarias mencionen se clasifican de la siguiente manera, aclarando que el número en que aparecen corresponde al valor asignado dentro de la base de datos.

- i.1. Familiar
- i.2. Laboral
- i.3. Docente
- i.4. Comunitaria
- i.5. Institucional
- i.6. Femicida
- i.7. Obstétrica
- i.8. Política
- i.9. No refiere

j. Municipio: en esta variable se contabilizará el municipio del cual tiene origen la llamada. Los números asignados en la siguiente lista corresponden al valor de etiqueta asignado en la base de datos del programa estadístico.

- j.0. No refiere
- j.1. Colima
- j.2. Villa de Álvarez
- j.3. Tecomán
- j.4. Manzanillo
- j.5. Cuauhtémoc
- j.6. Armería
- j.7. Minatitlán
- j.8. Cómala
- j.9. Ixtlahuacán
- j.10. Coquimatlán

j.11. De otro Estado

k. Comunidad rural: en esta variable solo se marca con el valor 1 cuando la llamada pertenece a comunidad rural de algún municipio, el resultado será la obtención del dato del municipio de origen la referencia específica en el caso de que la llamada tenga origen de alguna comunidad.

l. Duración de la llamada: para el registro de la duración de las llamadas se han establecido rangos por lapsos de 10 minutos, la numeración siguiente, corresponde también al valor asignado para su registro.

l.1. 0:01- 0:59 segs

l.2. 1:00-10:00 min

l.3. 10:01-20:00 min

l.4. 20:01-30:00 min

l.5. 31:00-40:00 min

l.6. 41:00-60:00 min

l.7. Más de 60 min

m. Atendió: con el fin de identificar al/la profesional que proporcionó el servicio y tener un control de datos para elaboración de informes mensuales y parciales por asesora/or telefónico, se creó esta variable. La clave corresponde a las iniciales del nombre de la/el profesional encargado de proporcionar los servicios de atención telefónica en la *Línea Mujer 075*, por ejemplo:

Si atendió Juana López Ortiz su clave será JLO

n. Medio de entera: es la variable que permite identificar los medios por los cuales las personas tuvieron conocimiento de la *Línea Mujer 075*. Este instrumento es muy útil ya permite visualizar el impacto de las campañas de difusión, las jornadas interinstitucionales, así como la satisfacción en los servicios proporcionados por el Instituto Colimense de las Mujeres. Las opciones son las siguientes y al igual que en los casos anteriores el número que enlista corresponde al valor asignado dentro de la base de datos del sistema de registro.

n.1. Radio y televisión

n.2. Material impreso

n.3. Atención previa en ICM

n.4. Sugerencia de otra persona

n.5. Evento del ICM

n.6. Internet

n.7. Enlace institucional

n.8. Obra de teatro

XII. RECOMENDACIONES PARA EL SEGUIMIENTO DE CASOS (Ver Anexo XIV.3 Cédula para registro y seguimiento de caso)

El seguimiento de los casos tiene como finalidad dar continuidad a la atención psicológica u orientación jurídica que las usuarias reciben a través de la línea telefónica, y que se identifican en situaciones de alto riesgo; asimismo, pretende incidir en la calidad de la atención que las personas reciben a través de las organizaciones o institucionales con las que se les canalizó. Para ello, se sugiere llevar a cabo las siguientes acciones:

Asignar a la usuaria un número de folio que, preferentemente, deberá registrarse en el sistema informático disponible, y con el cual el personal que atiende la línea telefónica podrá conocer al caso y retomar sus antecedentes para proporcionar la asesoría solicitada.

Dar seguimiento a las llamadas que se consideren de alto riesgo, tales como: violencia física, cuando esté en peligro la vida de la persona que llama o de alguno de sus hijos/os, o bien, cuando se trate de abuso sexual, violación, amenaza o riesgo de muerte inminente; además de todas aquellas situaciones que ameriten canalización inmediata a los diferentes centros de atención especializada.

Si en la opinión de las orientadoras/es está en riesgo la integridad física o emocional de la persona que llama o ésta se lo manifiesta claramente, se sugiere invitarla a llamar nuevamente para informar del avance de su caso y darle continuidad a la atención.

Si el personal orientador considera que la situación jurídica planteada por la usuaria que llama es compleja, se sugiere invitarla a que acuda a los diversos Centro de Atención para su seguimiento respectivo.

Se recomienda elaborar una cédula por cada uno de los seguimientos que se lleven a cabo.

XIII. CONCLUSIONES

Existen muchas mujeres que no se atreven a hablar sobre la situación de violencia en la que se encuentran inmersas, por ende, continúan expuestas a la misma, dificultándoles encontrar redes de apoyo y alternativas que contribuyan a enfrentar dicha problemática.

El contar con una línea telefónica especializada, en donde se brinda atención con profesionistas del área jurídica y psicológica, y con sensibilidad en temas de género y derechos humanos, influye de manera positiva para acercar el servicio y, así encontrar los elementos para el empoderamiento de las mujeres.

A partir de ello se consideró necesario consolidar con este "Protocolo para la Orientación telefónica a Mujeres en situación de violencia basada en el género, sus hijas e hijos y personas allegadas" que contribuya a homologar los pasos para brindar la atención y así fortalecer a través de sus lineamientos operativos, la atención telefónica especializada, con la premisa de contar con la infraestructura necesaria y personal certificado bajo el estándar de competencia idóneo, así como con la capacitación en perspectiva de género, que les permita brindar un servicio con altos estándares de calidad y bajo los principios de promover la igualdad entre mujeres y hombres, el respeto a la dignidad humana, el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, la no discriminación y la difusión de los derechos humanos.

La Secretaría de Gobernación, a través del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública C4 en Colima cuenta con los componentes necesarios para que la atención telefónica a través de la Línea Mujer 075 sea fortalecida a través de los siguientes servicios:

Servicio Telefónico de Atención a Emergencias 911

Red Estatal de Radiocomunicaciones

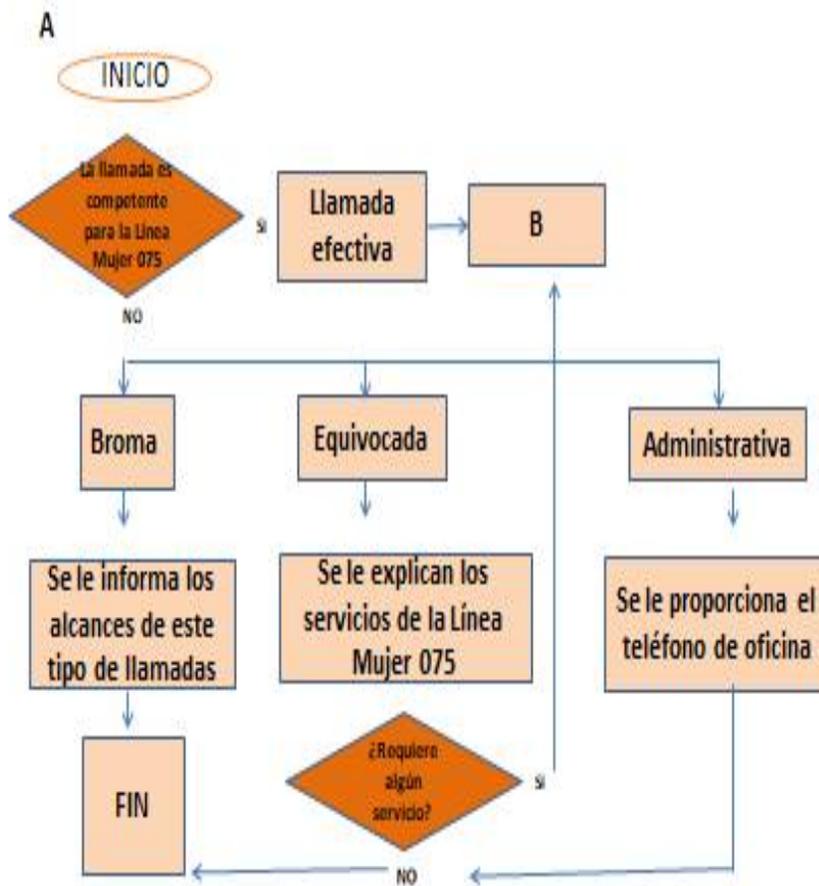
Equipos e insumos de las estaciones de trabajo.

Así mismo, el presente documento tiene la finalidad de dar por cumplimiento al eje de Seguridad el cual establece: "

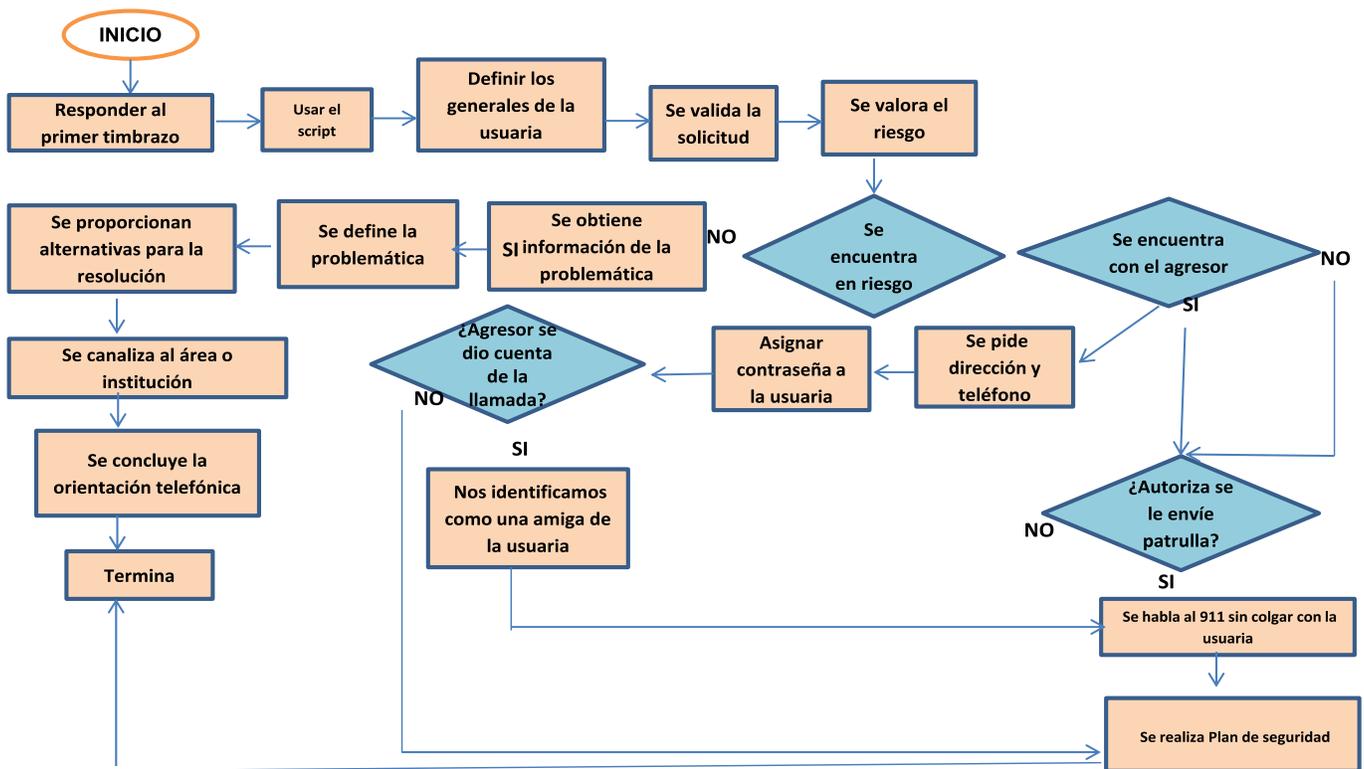
Crear el Protocolo para la atención telefónica a mujeres víctimas de violencia de género a través de la línea Mujer 075"

XIV. ANEXOS.

XIV.1 Diagrama de flujo general para la atención telefónica



XIV. 2 Diagrama del protocolo para la atención telefónica



XIV.3 Cédula para registro y seguimiento de caso



FECHA: _____

FOLIO: _____

DATOS GENERALES:

NOMBRE O SEUDONIMO:	
NUMERO TELEFONICO:	
EDAD:	
DOMICILIO:	
MUNICIPIO:	
ESTADO CIVIL:	
ESCOLARIDAD:	

MOTIVO DE LA LLAMADA:

FACTORES DE RIESGO:

¿PRESENTA LESIONES FISICAS?	
¿HAY OTRAS PERSONAS O BIENES AFECTADOS POR LA VIOLENCIA?	
¿SE ENCUENTRA EN UN LUGAR DE RIESGO?	
INFORMACION SOBRE EL GENERADOR (A) DE VIOLENCIA NOMBRE: PARENTESCO: OTRO FACTOR DE RIESGO QUE LA USUARIA CONSIDERE IMPORTANTE:	CUENTA CON ARMAS: SI/NO:_____ TIPO:_____ CONSUME DROGAS: SI/NO:_____ TIPO:_____ EDAD Y ESCOLARIDAD: LUGAR DE TRABAJO: DOMICILIO: CUENTA CON ANTECEDENTES PENALES: SI/NO:_____ TIPO:_____
<u>MODALIDAD DE VIOLENCIA:</u>	<u>TIPO DE VIOLENCIA: (CONDUCTAS)</u>
FAMILIAR:	PSICOLÓGICA:
LABORAL O DOCENTE:	FÍSICA:
COMUNITARIA:	PATRIMONIAL:
INSTITUCIONAL:	ECONÓMICA:
FEMINICIDA:	SEXUAL:

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA:

DESCRIPCION DEL PROBLEMA: ¿QUÉ? ¿CÓMO? ¿CUÁNDO?

ANTECEDENTES DE VIOLENCIA:

ACCIONES PREVIAS PARA LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA:

ORIENTACIÓN PROPORCIONADA:

INFORMACION Y CANALIZACIÓN:

<ul style="list-style-type: none">* Ciclo de violencia* Tipo y Modalidades de violencia* Derechos de las víctimas* Plan de emergencia	<p>¿LUGAR?</p>
--	-----------------------

TIPO DE SERVICIO BRINDADO: _____

MEDIO DE ENTERA: _____

XIV.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

A

Atención

Es el conjunto de servicios integrales proporcionados a las mujeres y a los agresores, con la finalidad de disminuir el impacto de la violencia, los cuales deberán otorgarse de acuerdo con la Política Nacional Integral, los principios rectores y los ejes de acción.

Atención telefónica especializada

Servicio vía telefónica, de atención inmediata y de primer contacto, que garantiza atención de calidad a mujeres que se encuentran en situación de violencia, que las orienta sobre los servicios especializados (jurídico y psicológico).

Atención oportuna y de primer contacto

Dado que la mujer en una situación de violencia de género se siente desamparada y vulnerable, es necesario que cuente con servicios disponibles las 24 horas los 365 días del año, donde pueden escucharla, orientarla y canalizarla.

Atención básica y general

La atención básica es el paquete mínimo de servicios que debe ofrecerse a las usuarias en situación de violencia; es general porque ésta debe proporcionarse en todas las unidades de salud.

C

CAE

Centro de Atención Externa

Calidez

Quienes presten los servicios de atención telefónica en materia de violencia deberán establecer con cada usuaria una relación profesional, amable, personalizada y respetuosa; habrán de dirigirse por su nombre, sin diminutivos ni familiaridades. Asimismo, deberán esforzarse por establecer vínculos de comunicación efectiva con la usuaria y sus allegados, y obtener así su confianza.

Centros de atención especializados

Son instancias públicas o privadas que trabajan acciones de prevención de la violencia brindando asesorías a mujeres en situación de violencia. Se encargan de proporcionar servicios de primer contacto y canalizar los casos de violencia extrema.

Contención Emocional

Procedimiento que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, la que puede derivar en conductas perturbadoras. La realiza un profesional especializado.

Condición Jurídica

Son los aspectos vinculados al proceso jurídico y las implicaciones que tendrá para la usuaria, es necesario hacerle saber de manera detallada tanto los términos correspondientes a la situación referida como las fases por las que pasará dicho proceso.

CEPAVF

Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Familiar

CJM

Centro de Justicia para las Mujeres

D

Depresión

Se define como un trastorno afectivo y se caracteriza por cambios involuntarios del estado de ánimo, tristeza profunda y pérdida de interés o placer que ocasiona alguna alteración significativa en el individuo que la padece. Los síntomas perduran durante al menos dos semanas y están presentes la mayor parte del día.

Derechos Humanos

Son facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter civil, político, económico, sociocultural, personal e íntimo, que posee el ser humano, y que se reconocen en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.

DIF

Desarrollo Integral de la Familia

Discriminación

Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

E

Empoderamiento

Es un proceso en que las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Equidad de Género

La equidad como una igualdad en las diferencias entrelazando las referencias a los imperativos éticos que obligan a una sociedad a ocuparse de las circunstancias y los contextos que provocan la desigualdad con el reconocimiento de la diversidad social, de tal forma que las personas puedan realizarse en sus propósitos de vida según sus diferencias. Por ello, la equidad incluye como parte de sus ejes el respeto y garantía de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades.

Erradicación

En el tema de la violencia contra las mujeres, erradicar es origen y destino. Origen, ya que parte de la convicción de que la eliminación de todos los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres es una condición indispensable para su desarrollo individual social, económico, laboral, de acción política y de acceso a la justicia; así como para el impulso hacia su participación plena e igualitaria en todas las esferas de la vida pública o privada.

G

Género

Categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad.

I

Igualdad

Supone que todas las personas son iguales ante la Ley, sin atender a sus diferencias de sexo, color o condición social, según este principio nadie puede ser tratado por debajo de los derechos que rigen para todos.

INAPAM

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores

INCODIS

Instituto Colimense para la Discapacidad

Índices de violencia

Los índices representan una síntesis de la intervención de todos los elementos de las variables y sus relaciones.

P

Perspectiva de Género

Se hace alusión a una herramienta conceptual que busca mostrar que las diferencias entre mujeres y hombres se dan no solo por su determinación biológica, sino también por las diferencias culturales a los seres humanos.

Prevención

Estrategia que busca la intervención coordinada de las instituciones públicas y privadas, así como de los actores sociales, para anticiparse, detectar y disminuir las dinámicas sociales que generan contextos de violencia de género y que permite aminorar el nivel de riesgo de que ésta ocurra, con el fin de generar una cultura que favorezca la resolución pacífica de ciudades seguras y pacíficas para todas y todos.

R

Redes de apoyo

Conjunto de relaciones interpersonales que hace posible la vinculación con personas con entorno y permiten mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional.

Revictimización

Se refiere a los efectos que las víctimas de violencia enfrentan no solo por la comisión de un delito, sino también por las condiciones difíciles para el acceso a la justicia y el ejercicio de sus derechos.

S

Sanción

Consecuencia coactiva de una conducta ilícita

SEDESCOL

Secretaría de Desarrollo Social Colima

T

Trastorno de estrés postraumático

Es un trastorno de ansiedad que pueden sufrir niños, adolescentes y personas adultas. Después de haber experimentado o haber sido testigo (en niñas/os, se presenta tan sólo con haber escuchado que a alguien le ocurrió) de un hecho traumático, un accidente, un desastre natural o una situación violenta, la persona reacciona con mucho miedo e impotencia y continúa reviviendo esta sensación después de un mes o más, y trata de evitar todo aquello que se lo recuerde.

U

Unidades de atención y protección a las víctimas de violencia

Instancias públicas o privadas asentadas en una comunidad con la cual trabajan acciones de prevención de la violencia y brindan asesoría a mujeres en situación de violencia intrafamiliar. Se encargan de proporcionar servicios de primer contacto y canalizar los casos de violencia extrema al refugio pertinente.

V

Violencia contra las Mujeres

Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

Violencia psicológica:

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

Violencia física:

Es cualquier acto que infringe 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.

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 las víctimas.

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.

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.

Otras formas de violencia:

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

FUENTES CONSULTADAS

Ferreras, E., Venegas, P. (et. Al). (2009). Asistente para la Resolución de Conflictos Familiares: Por el Derecho de las Mujeres Libres de Violencia. PROTECA, México DF.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Colima. (2009). Colima, Col.

Manual del programa para el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia (2012). Instituto Nacional de las Mujeres. México, D.F.

Manual de Procedimientos para centro de atención y refugio para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar y sexual. (2004). Instituto Nacional de las Mujeres. México, D.F.

Red Nacional de Refugios. (2009). Marco conceptual para el funcionamiento de la línea telefónica de emergencia y los Centros de Atención Externa de Refugios de la Red Nacional de Refugios. Conceptos, procedimientos e indicadores útiles para la aplicación del Sistema de Información en Línea para la Gestión de la Red. México D.F.

Violencia doméstica: intervenciones para su prevención y tratamiento. "Línea telefónica de emergencia en el Salvador" (s/f). disponible en: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=361363>

Viñas, X. (2008). Manual de gestión de comercio. Capítulo 4: Reglas para una correcta atención telefónica. Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-manual-gestion-comercio-quinta-parte/reglas-correcta-atencion-telefonica>

