



Proyecto INMUJERES-FONDO MVVG-SEMUJER 2008

Fondo de Apoyo para los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres de las Entidades Federativas

Atención Integral a Mujeres Guerrerenses Víctimas de Violencia de Género



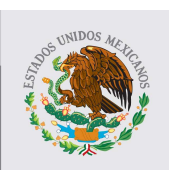
Informe de resultados de:

Estudio de viabilidad operativa y financiera de la reactivación de la Línea TELSEMUJER en el Estado de Guerrero

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

Índice de contenido

		Página
	Carta descriptiva e indicadores de resultados	3
1.	Objetivo Central	5
2.	Mecánica de trabajo	5
3.	Resultado en la actividad presencial de los Focus Group Balance de la actividad	7
4.	Seguimiento	11
Anexo 1	Curricula ejecutiva de docente(s)	12
Anexo 2	Programa del Focus Group	17
Anexo 3	Cuestionario de los Focus Groups	19
Anexo 4	Trascripción de los Focus Groups	25
Anexo 5	Relación de participantes	58
Anexo 6	Lista de asistentes	59
Anexo 7	Documento de viabilidad operativa de la Línea Telsemujer	
Anexo 8	Fotografías de los Focus Groups	
Anexo 9	Video	



Estudio de viabilidad operativa y financiera de la reactivación de la Línea TELSEMUJER

**Proyecto INMUJERES-FONDO MVVG-SEMUJER 2008
Fondo de Apoyo para los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres de las
Entidades Federativas
Atención integral a mujeres Guerrerenses víctimas de violencia de género**

CARTA DESCRIPTIVA

Actor Social	Red Nacional de Refugios A.C.		
Proyecto	Estudio de viabilidad operativa y financiera de la reactivación de la Línea Telsemujer		
Título de la Acción de Formación o Capacitación Investigación etc.	Focus Groups para el diagnóstico de viabilidad para la reactivación de la Línea Telsemujer		
Objetivo General	Contar con elementos para realizar un diagnóstico sobre cómo funciona actualmente la atención a la violencia familiar y de género y la viabilidad de una línea que sea exclusivamente para este tipo de atención.		
Coordinador Responsable	/	Rosa María Gómez Saavedra. Titular de la SEMUJER Mtra. Margarita Guillé Tamayo. Directora de la Red Nacional de Refugios A.C. Lic. Nallely Bucio Vázquez. Coordinadora de la línea de referencia de casos de la Red Nacional de Refugios. A.C	
Total de Hora:	2 horas cada uno	Número Sesiones	de 2 Grupos Focales

Tema	Funcionamiento actual sobre la atención a la violencia de género y la viabilidad de una línea que sea exclusivamente para este tipo de atención.		
Número de horas de la Sesión	2 horas cada uno	Sesión Número	2 Grupos Focales
Objetivo Específico	Diagnosticar las fallas y áreas de oportunidad para reinstaurar y mejorar el servicio.		
Actitudes Fortalecer	a	<ul style="list-style-type: none"> • Información en torno a los procedimientos, requisitos y casos que pueden ser atendidos en el MP • Cursos de capacitación • Humanizar el servicio de atención • Contención emocional continua 	
Descripción de Contenidos			
Contenido	Actividad y/o Técnica Didáctica	Tiempo	Material didáctico
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Operatividad de la línea • Funcionamiento de la línea • Recursos materiales • Perfil de las y los operadores 	Focus Groups	2 horas	Cuestionario

Informe final

1. Objetivo Central y objetivos específicos:

El objetivo del presente proyecto es determinar los aspectos relevantes en materia operativa y de opciones de financiamiento para la reactivación del servicio de atención telefónica de casos por violencia familiar, sexual o basada en género.

Diagnosticar las fallas y áreas de oportunidad para reinstaurar y mejorar el servicio a fin de diseñar una estrategia para la atención telefónica de casos y diseñar un modelo básico gracias al cual, las instancias involucradas en la Línea Telsemujer, podrán conocer los procedimientos de atención necesarios para que el servicio funcione eficazmente.

Asimismo, crear indicadores que permitirán la sistematización de la experiencia.

2. Mecánica de trabajo del evento:

Se realizaron dos reuniones con personal de la Secretaría de la Mujer para establecer las condiciones del estudio y la ruta logística. Se consideró incluir al personal de las líneas de emergencia ligadas al **Centro de Control, Comando, Comunicación y Computo C4 de la Secretaría de Seguridad Pública y Protección Civil del Gobierno del estado de Guerrero** que operan en Acapulco, Chilpancingo e Iguala y que dicho personal se trasladara a la sede de aplicación de las entrevistas de grupos focales. Misma que designó fuera de Chilpancingo.

Asimismo, se realizó una visita e inspección física a las instalaciones desde las que operan la línea de emergencia a fin de conocer el equipo, conocer el trabajo que se realiza, las formas de comunicación e interacción entre los servicios de emergencia e incluso las formas de registro de atención.

Para el desarrollo general del proyecto, se siguió la metodología consistente en actividades y dinámicas grupales de ejercicios prácticos basados en preguntas y respuestas, en la modalidad de trabajo "Focus Groups", con la asistencia de tiempo completo, garantizando las medidas éticas y administrativas, en cumplimiento con los objetivos especificados anteriormente.

La base metodológica de exposición, dinámicas grupales y la preparación del seguimiento de esta primera fase se sustentó, bajo el siguiente Plan de Acción.

El evento se desarrolló en las instalaciones del C4 del Municipio de Chilpancingo, en el Estado de Guerrero. Los focus groups se realizaron el 28 de Noviembre de 2008, con una cobertura de 2 horas cada uno, lo que permitió el desarrollo de los contenidos relacionados con la temática especificada en el programa.

Para poder detectar las fallas y oportunidades se realizaron dos grupos focales, en uno de ellos participaron las operadoras/es de la línea de emergencia, y en el segundo participaron las áreas de Coordinación y Dirección de la línea de emergencia. El objetivo de estos grupos focales fue contar con elementos para hacer un diagnóstico sobre cómo se da actualmente la atención a la violencia familiar y de género y la viabilidad de una línea que sea exclusivamente para este tipo de atención.

Se presentó un cuestionario como una base metodológica de trabajo que fue ampliado, enriquecido y modificado con las aportaciones de las/os participantes de los focus groups.

La dinámica de los grupos focales consistió en el debate de las preguntas especificadas en los cuestionarios buscando que las respuestas fueran lo más apegadas posibles a la realidad, sin presiones de ningún tipo para que las y los participantes pudieran dar sus puntos de vista sin condicionamiento alguno.

Uno de los focus groups estuvo integrado para las y los operadores de la línea de emergencia, mientras que en el otro participaron las áreas de Coordinación y Dirección de la línea. Cada uno se llevó a cabo en salones independientes con cuestionarios diferentes, lo que permitió analizar las fallas y oportunidades desde distintas ópticas.

Entre los temas tratados en los dos grupos focales se pueden enumerar, entre otros:

- Recursos humanos
- Operatividad de la línea
- Funcionamiento de la línea
- Recursos materiales
- Perfil de las y los operadores

Una vez realizadas las entrevistas de los grupos focales se realizó la transcripción y categorización de respuestas a fin de generar un insumo de calidad que permita determinar de qué manera sería viable la reactivación de la línea Telsemujer.

Se generó un documento que especifica el resultado de la valoración de la viabilidad de reactivación de la línea de atención a casos de violencia de género. Con el resultado del análisis se elaboró un protocolo cuyo seguimiento facilitaría la operación de la línea y que se presentaría dentro de una prueba de capacitación para el personal.

Asimismo, se elaboró un documento que resume las acciones y recomendaciones para que la reactivación de la línea Telsemujer sea viable prestando servicios innovadores considerando el mayor beneficio para las usuarias y el menor costo para su operación.

3.- Resultado en la actividad presencial del Focus Group realizado en Chilpancingo, Estado de Guerrero.

En ambos grupos focales se contó con la presencia de 19 personas en total, todas ellas asistieron a las instalaciones del C4 del Municipio de Chilpancingo, Guerrero.

En el grupo de coordinadoras y coordinadores participaron siete mujeres y dos hombres entre 35 y 56 años. El grupo de operadoras estuvo conformado por diez mujeres entre 25 y 40 años.

Todos los asistentes se mostraron con aptitudes y habilidades para proporcionar información en materia de atención a la violencia de género y la viabilidad de una línea que sea exclusivamente para este tipo de atención.

El 37 % de los participantes correspondió al sexo masculino y el restante 63 % al femenino.

Asimismo, se cumplió el objetivo central de identificar fallas y oportunidades en la línea Telsemujer lo cual permitirá a los asistentes desarrollar habilidades para mejorar el servicio que se brinda a través de la misma, así como también desarrollar estrategias y

herramientas que permitan la detección eficaz de casos de víctimas de violencia familiar, sexual o basada en género, canalizar una referencia de casos y brindar apoyo.

Apreciación de aprovechamiento de la dinámica para la elaboración del diagnóstico sobre el funcionamiento de la línea de emergencia:

Se identificaron las siguientes necesidades y carencias en el ámbito de trabajo por parte de ambos grupos:

- Falta información en torno a los procedimientos, requisitos y casos que pueden ser atendidos en el MP
- No todo el personal acude a los cursos de capacitación que se brindan
- Las constantes llamadas de broma
- Necesidad de humanizar el servicio de atención
- Necesidad de contención emocional continua

A lo largo de la dinámica se pudieron detectar tres tipos de llamadas en torno a la violencia de género:

1. *Episodio agudo*: La agresión se está dando en el momento de la llamada.
2. *Llamadas de descarga emocional*: La mujer vive violencia y no sabe cómo manejar la situación, busca desahogo emocional y/o orientación.
3. *Llamadas de alerta*: Las mujeres hablan cuando se sienten en riesgo de ser maltratadas.

Por otra parte se identificó que las llamadas recibidas en el centro suelen ser por violencia física, en menor cantidad por violencia sexual (cuando se hacen es por abuso sexual hacia las menores) y en menor medida por violencia psicológica.

Las llamadas entrantes son hechas por parte de las víctimas u otras personas en la igual proporción. Por lo regular las mujeres que llaman tienen entre 14 y 30 años, cuando hablan mujeres mayores se trata de agresiones por parte de sus hijos.

Se pudieron identificar los siguientes obstáculos en la atención de la línea:

- Naturalización de la violencia dificultando su identificación, canalización y seguimiento.
- Algunas mujeres defienden a sus parejas.
- Cuando son niños los que reportan un episodio de violencia, los preventivos dudan de la veracidad de la llamada y no acuden.
- Algunos agresores son conocidos de los policías preventivos, o son los mismos policías, y no son procesados.
- Problemas con el MP, debido a los procesos burocráticos, la pérdida de tiempo y la no acción por falta de recursos.
- Falta de conocimiento de las mujeres de sus derechos.
- Nueve municipios no tienen acceso al teléfono.
- Aumento de la agresión después que los hombres son detenidos y liberados.
- Críticas en la prensa del servicio 066 por la molestia de la gente cuando se habla a la línea y no acude Seguridad Pública.
- Falta de difusión y conocimiento por parte de la población sobre la línea 066.
- La violencia no se considera un delito grave, al perseguirse por querrela el proceso se detiene fácilmente.

Asimismo, los integrantes de los grupos focales realizaron las siguientes recomendaciones:

- Brigadas de información sobre la línea y derechos de las mujeres
- Sensibilizar a los policías y autoridades de mayor jerarquía
- Hacer un estudio comparativo de los reportes de llamadas y atención
- Capacitación específica sobre violencia
- Trabajar en conjunto con la Procuraduría General de Justicia

Detalle de las actividades comprendidas en el presente proyecto:

Actividad	Meta	Indicador	Producto	Inicio	Termino
Valoración de viabilidad de la Línea Telsemujer	Contar con un diagnóstico de la situación de la Línea (focus groups)	Entrevistas a personal clave	Reporte de valoración	22 de Agosto de 2008	15 de Diciembre de 2008
Diseño de Atención Línea Telsemujer	Trabajo con el equipo que opera la línea para su profesionalización	Sesiones de trabajo	Reporte de trabajo. Documento	22 de Agosto de 2008	15 de Diciembre de 2008
Diseño de Protocolos de atención a la línea telefónica	Crear protocolos de atención	Protocolos creados	Documento de protocolos	1 de Noviembre de 2008	31 de Noviembre de 2008
Ampliar el Menú de opciones	Contar con un menú de opciones para referir casos	Menú de opciones de instancias y organizaciones que atiendan violencia familiar en el Estado de Guerrero	Directorio de las organizaciones e instituciones	22 de Agosto de 2008	15 de Diciembre de 2008
Elaboración del documento que compila la experiencia	Tener un documento sobre la viabilidad de la línea y formas de acción y operación	Ejes temáticos de la Línea de atención documentados	Documento en pdf y engargolado	1 de Diciembre de 2008	31 de Diciembre de 2008

Carátula de resultados metodología empleada

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Ejes temáticos	Estrategias y técnicas didácticas	Recursos y materiales didácticos	Tiempo
Detección de aspectos relevantes para la reactivación de la Línea Telsemujer	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa durante los focus groups - Actividades de participación - Contestación de cuestionarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Operatividad de la línea - Funcionamiento de la línea - Recursos materiales - Perfil de las y los operadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogada y reflexión con los participantes - Cuestionarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Cámara de video - Cuestionarios 	2 horas

Responsables de las actividades

- Rosa María Gómez Saavedra. Titular de la SEMUJER
- Mtra. Margarita Guillé Tamayo. Directora de la Red Nacional de Refugios A.C,
- Lic. Nallely Bucio Vázquez. Coordinadora de la línea de referencia de casos de la Red Nacional de Refugios A.C,

Se contó con la colaboración técnica de especialistas en la materia para la coordinación de los grupos y para poder llevar a cabo el estudio a través de la modalidad de focus groups, pudiendo así aplicar la metodología de los cuestionarios.

Ambos focus groups se desarrollaron según lo programado con una participación activa de los asistentes, aportando información, experiencias, datos que resultaron de gran valor.

La eficiencia de los focus groups fue del 100%; con relación al desarrollo de la temática, se observó una buena interacción entre los ponentes y los participantes, con dinámicas grupales que incentivaron la participación activa.

4.-Seguimiento

El 16 de Diciembre de 2008 se realizará una Prueba de Capacitación para la operación de la Línea Telsemujer en cuanto a la atención y protocolos para referir los casos de violencia basada en género de una forma eficiente y eficaz.

Durante el transcurso del próximo año se capacitará al personal que opera la línea para que pueda brindar una atención acorde a las necesidades de las víctimas.

Asimismo, se harán evaluaciones periódicamente para corroborar el funcionamiento de la línea de emergencia como también la utilización de las herramientas y protocolos.

ANEXO 1: CURRICULA DE DOCENTE(S)

1. María Margarita Guillé Tamayo

Nacida en México el 28 de Octubre de 1970

Actualmente se desempeña como Directora Red Nacional de Refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia extrema de México.

ESTUDIOS

- Licenciatura en Medios Masivos de Comunicación, Universidad Autónoma de Aguascalientes, 1993.
 - Diplomado: Políticas Públicas y Escenarios Políticos, (Instituto de Administración Pública) IAPQ, 1994
 - Diplomado en Violencia Doméstica por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2005.
 - Diplomado en Procuración de Fondos por Procura y la Universidad de Indiana, 2005.
 - Curso Medios de Comunicación con Perspectiva de Género, por la Agencia de Cooperación Española realizado en Cartagena de Indias Colombia, 2001.
 - Maestría en Comunicación Política por la Universidad de Sheffield Inglaterra, 2006.
 - Certificación Internacional en Coaching Ejecutivo por Neuro Semantics Institute de Estados Unidos, 2007.
 - Diplomado en Políticas Públicas y Equidad de Género por la Universidad Abierta de Cataluña y la Unión Europea, 2007.
 - Certificación Internacional como Coach de Líderes Sociales para Países en Desarrollo, CEDPA, Washington D.C., 2008.
-

TRAYECTORIA PROFESIONAL EN AMBITO DE MUJERES

- En 1990 - 1994 Produce y dirige los programas radiofónicos con perspectiva de Género “Ángulos proyección Femenina” y “Más Femenino” en XENM Radio Total.
- En 1994 – 2005. Funda y dirige la revista de política social con perspectiva de Género Mujer Contemporánea, actualmente con 64 números publicados.
- En 1996 Funda y dirige el primer Refugio para Mujeres en Situación de Violencia Familiar “Mujer Contemporánea” de cuya organización no gubernamental fue presidenta hasta 2005.
- En 1996 es invitada por el Gobierno de los Estados Unidos para intercambiar experiencias en materia de atención en refugios y violencia doméstica en una gira por 5 estados de la Unión Americana.
- Es miembro fundador de la Red de Periodistas con Perspectiva de Género 1994.

- Su pensamiento y trayectoria ha sido publicado en diversos libros como “Experiencias Exitosas” editado por el INMUJERES, “Mujeres Mexicanas del Siglo XX” editado por la UNAM, “Tejedoras de Palabras”, editado por la Fundación Mc Arthur y “Violencia Doméstica en el Distrito Federal” editado por la Universidad de la Ciudad de México y “Caras de la Violencia Familiar”, editado por la misma Universidad de la Ciudad de México.
- Ha publicado artículos como analista política en materia de temas de mujeres del diario Milenio y la revista Safe de Women’s Aid Federation of England.
- Como periodista ha desarrollado múltiples reportajes de investigación sobre la realidad de las mujeres en México: desde los asesinatos de mujeres en ciudad Juárez, hasta la violencia familiar y violencia contra las niñas y niños en México. Colaborando periódicamente en la revista Mujer Contemporánea.
- Fue Coordinadora de la Comisión de Comunicación de la Red Nacional de Refugios de 2001 a 2005.
- Es directora desde el año 2005 de la Red Nacional de Refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia extrema, misma que agrupa a 60 refugios de todo el país.
- Gesta el 1er Encuentro Interamericano de Refugios celebrado la ciudad de México con la participación de 10 países del continente americano y 1 europeo. En Septiembre de 2006.
- Inicia en 2006 una red informal de referencia de casos a nivel interamericano.
- Ha impartido múltiples conferencias y talleres en México y el extranjero en temas de género, violencia, refugios y medios.
- Realiza el curso de capacitación promovido por CEDPA: Mujeres Líderes para el Desarrollo en el que participaron 26 mujeres líderes de 10 países de América y África en Houston, Texas en Septiembre de 2007.
- Es autora del Modelo de Redes de Detección Apoyo y Referencia de Casos y sus procedimientos.
- Encabeza el programa de Sistematización de Indicadores de Impacto Cualitativos y Cuantitativos de la Red Nacional de Refugios que cuenta con 5 etapas y más de 1,300 indicadores.
- Realiza la capacitación de Actualización de Técnicas y Procedimientos de Atención en Refugios para Mujeres que Viven violencia, en cooperación con UNIFEM, PNUD, USAID, Instituto Nacional de las Mujeres, Secretaría de Desarrollo Social y Secretaría de Salud.
- Realiza cabildeos para que sea aprobada la Ley Internacional contra la Violencia a las Mujeres en el Congreso y Senado de Estados Unidos, 2008.

PUBLICACIONES

- Su pensamiento y trayectoria ha sido publicado en diversos libros como *Experiencias Exitosas*, con el ensayo “Primer Refugio para Mujeres que Viven Violencia”, editado por el INMUJERES, 2002.
- *Mujeres Mexicanas del Siglo XX* editado por la UNAM, 2002.
- *Tejedoras de Palabras*, editado por la Fundación Mc Arthur en 1999,
- *Violencia Doméstica en el Distrito Federal* editado por la Universidad de la Ciudad de México, 2004.
- *Caras de la Violencia Familiar*, editado por la misma Universidad de la Ciudad de México, 2005.
- *Modelo de Referencia de Casos de Violencia a Refugios*, Red Nacional de Refugios y Mujeres Cambiando Paradigmas, México, 2007.

- *Políticas Públicas y Violencia de Género.*, Universidad de la Ciudad de México, 2007.

PROFESIONAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

- Produce y Conduce el programa de radio Más Femenino. En XENM Radio. Aguascalientes. 1990-1993.
- Conductora de noticias y reportera en Canal 6 de Aguascalientes. 1990-1993.
- Produce y conduce el programa de televisión cultural: Para Degustar en Canal 6 de Aguascalientes. 1993-1997
- Coordinadora de Contenidos del programa televisivo de análisis político Zona Abierta, en Televisa ciudad de México. 1999-2005.
- Coordinadora editorial del programa televisivo de análisis político Contrapunto, en Televisa ciudad de México 2007.

Colaboradora de Fundación Televisa desde 2000 hasta la fecha

2. Lic. Nallely Marlene Bucio Vázquez

Coordinadora del Área de proyectos de Comunicación y Referencia de casos de alto riesgo, Red Nacional de Refugios, A.C.

ESTUDIOS:

Licenciatura en Comunicación Social, (Universidad Autónoma Metropolitana)
Diplomado en Violencia Doméstica por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (Certificado en trámite)
Seminario de Actualización del Modelo de Atención en Refugio Encuentro Interamericano.
Seminario de Actualización de Técnicas y Procedimientos para Refugios y sus Centros de Atención.

INVESTIGACIONES Y TRAYECTORIA PROFESIONAL

- En 1998 se incorpora al equipo de la Revista Mujer Contemporánea, publicación especializada en género y violencia familiar, como jefa de información.
- En 2001 se integra a la Red Nacional de Refugios apoyando a la Mtra. Margarita Guillé Tamayo en la coordinación de la Comisión de Comunicación de la Red Nacional de Refugios.
- En 2004 es nombrada directora ejecutiva de la revista Mujer Contemporánea, actualmente con 64 números impresos.
- En 2005 se integra a la coordinación general de la Red Nacional de Refugios, coordinando el área de Comunicación y en el área de Referencia de casos de alto riesgo a Refugio, en la cual colabora hasta la fecha.

- En 2006 edita el libro “REFUGIOS PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA: UNA APROXIMACIÓN A MODELOS DE ATENCIÓN EN EL CONTINENTE AMERICANO”, el cual está próximo a publicarse y fué resultado del 1er Encuentro Interamericano de Refugios, llevado a cabo por la Red Nacional de Refugios, y en el cual también participó como organizadora.
- Coordinadora del proyecto “Referencia y Contra referencia de casos de violencia familiar de alto riesgo, violencia sexual y Trata para el Distrito Federal, y co- autora de un Manual con el mismo nombre, editado por la Red Nacional de Refugios.
- En 2007 fue seleccionada por el Centro de Investigación en Desarrollo Social (CEIDAS) para asistir a una capacitación sobre trata de personas en las ciudades de Washington D.C., Los Angeles y San Francisco, en los Estados Unidos.
- Colaboró en el proyecto de atención a la violencia familiar de alto riesgo en mujeres indígenas coordinado por la Red Nacional de Refugios.
- Colaboradora en el evento “Estándares de calidad para Refugios” llevado a cabo en septiembre 2008 por parte de la Red Nacional de Refugios.
- Es coordinadora del proyecto de “Redes de prevención, detección y atención a la violencia familiar y de género” para mujeres líderes indígenas que se desarrolla en conjunto con la Secretaría de la Mujer, en Tlapa Guerrero.
- Coordinadora del Proyecto “ Redes de detección y referencia a refugio a mujeres indígenas” en conjunto con el Centro de Desarrollo para los Pueblos Indígenas con incidencia en Chiapas, Oaxaca, Puebla y Michoacán.
- Coordinadora del proyecto del Modelo de atención a la línea de ayuda a la mujer, en Guerrero.

3. **Mtra. María Teresa Pérez Vázquez**

Email: terespv@cipe.org.mx; terespv@gmail.com

Tel. (01 55) 5515 5225, Cel. 04455 3271 0052

Socióloga y Antropóloga Social. Investigadora en Ciencias Sociales.

Se desempeña como Consultora e Investigadora en temáticas como identidades de género; violencia de género y familiar; salud reproductiva; estudio de las masculinidades; el autocuidado y la contención con el personal que labora en violencia; profesionalización en violencia de género; así como en el análisis y diseño de las políticas públicas para la igualdad entre los géneros.

En este año constituyo el “Centro de Investigaciones para la Equidad, Política *Pública* y *Desarrollo*, SC”. Organismo dedicado a la capacitación, especialización de profesionales,

a la investigación y monitoreo-evaluación de políticas públicas de género y de violencia de género incorporando la articulación de Observatorios.

Actualmente, es integrante del curso “Especialización en Desarrollo Local con Perspectiva de Género”, impartido por el Programa Delnet del Centro Internacional de Formación de la OIT de Turín, organismo especializado del Sistema de las Naciones Unidas, 2007-2008.

Recientemente, cabildeo y coordino el “*Observatorio Nacional para la Igualdad: Monitoreo y Evaluación de Políticas Públicas de Género*” en el marco de la Comisión de Equidad y Género de la Cámara de Diputados en la anterior legislatura.

Figuró como asesora de la Comisión de Equidad y Género de la Cámara de Diputados, LIX Legislatura, para el diseño del *Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género*.

Laboró durante nueve años en El Colegio de México como Investigadora Asociada en el Programa Salud Reproductiva y Sociedad, donde formo parte del equipo de trabajo del *Programa Regional Piloto de Atención a la Violencia Intrafamiliar contra la Mujer. Proyecto México*, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, ha sido responsable del seguimiento y evaluación del proyecto a nivel nacional y ha coordinado la última fase del mismo en la ciudad de México en el ámbito de salud y en instituciones que atienden la violencia familiar.

Además, continúa coordinando actividades de capacitación, especialización de profesionales y articulación de redes intersectoriales e interinstitucionales en las áreas de género y de atención a la violencia familiar, labor que viene desempeñando desde hace algunos años.

Ha sido coordinadora y profesora del “*Seminario taller teórico metodológico sobre violencia doméstica: un acercamiento desde la teoría de género y las identidades de género*” en varias instituciones del país.

De igual forma, ha diseñado y coordinado el “*Diplomado Violencia Doméstica desde la perspectiva de género: Intervención Teórica, Metodológica y Emocional*” dirigido a la especialización en la atención de la violencia en Tehuacan, Puebla. Desarrollo Social y la División de Educación Continua de la UNAM.

Diseño el “*Seminario-Taller Políticas Públicas y Género*” impartido en varias instancias, con el objeto de formar una visión crítica respecto a las políticas públicas con perspectiva de género.

Asimismo, ha creado e impartido el “*Curso-Taller de Autocuidado para el personal que labora en la atención de la violencia de género*”, al Refugio para Mujeres de Michoacán, Saltillo, Torreón, en la Procuraduría General de Justicia y en algunas ONG que atienden violencia de género y salud reproductiva.

Ha sido ponente en eventos nacionales e internacionales sobre la problemática de la violencia de género, así como comentarista y dictaminadora de trabajos relacionados con el tema.

Forma parte de varios Consejos institucionales tales como: el *“Equipo Técnico para la asistencia y prevención de la violencia familiar del gobierno del DF”*; del *“Consejo externo del programa de atención a víctimas y sobrevivientes de abuso sexual”*, PAIVSAS, de la Facultad de Psicología de la UNAM; del *“Equipo asesor del albergue para mujeres”* de la Dirección de Prevención y Atención de la Violencia Familiar del DF. y; de MHORESVI, Movimiento de Hombres por Relaciones Equitativas sin Violencia.

Asimismo, ha concluido el *“Diplomado Internacional Feminismo, Desarrollo y Democracia”*, impartido por el Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades de la Universidad Nacional Autónoma de México, llevado a cabo de agosto del 2003 a febrero del 2004.

Finalmente, es integrante de la *Academia Nacional de la Mujer* como “Académica de Número” en el marco de Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística. Y coordina la publicación de un libro sobre los últimos avances en materia de violencia de género en la vertiente de investigación y de atención en México.

ANEXO 2: PROGRAMA FOCUS GROUPS



DIAGNÓSTICO DE VIABILIDAD OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA REACTIVACIÓN DE LA LÍNEA TELSEMUJER

ORDEN DEL DÍA

Horario	Contenido	Responsable
9:00- 9:10	Bienvenida	Coordinador del C4 o el designado por la SSP
9:10– 9:25	Registro y Presentación de los Asistentes	
9:25-9:35	Motivo del Evento.	Rosa María Gómez Saavedra. Titular de la SEMUJER
11:35-11:50	Introducción al Proyecto de Estudio de viabilidad operativa y financiera de la reactivación de la Línea TELMUJER	Mtra. Margarita Guillé Tamayo. Directora de la Red Nacional de Refugios A.C.
12.00- 14:00	<p>A) Grupo focal con las y los operadores de las líneas de emergencia</p> <p>B) Grupo focal con directivas, directivos y responsables de áreas operativas de las líneas de emergencia</p>	Lic. Nallely Bucio Vázquez. Coordinadora de la línea de referencia de casos de la Red Nacional de Refugios. A.C

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE LOS FOCUS GROUPS

FOCUS GROUP PARA OPERADORES Y OPERADORAS DE LÍNEA DE EMERGENCIA

¿Cómo funciona la línea?

RECURSOS HUMANOS

- ¿Cuántos operadores y operadoras integran la línea?
- ¿Cuál es su perfil profesional?
- ¿Cómo han sido capacitados para dar la atención?
- ¿En qué temas han sido capacitados para dar atención a llamadas sobre violencia de género y familiar?
- ¿Qué requisitos tienen que cubrir las operadoras y operadores para trabajar como operadora/ la línea?
- ¿Qué tipos de violencia puede identificar a partir de su experiencia atendiendo la línea?
- ¿Qué tipos de síndromes resultados de la violencia puede identificar a partir de su experiencia atendiendo la línea?
- ¿Al atender algún caso ha tenido la necesidad de hablar con alguien, de recibir apoyo, escucha y orientación?
- ¿Cuándo esto le ha sucedido ha recibido el apoyo requerido?
- ¿Cada cuanto tiempo recibe este tipo de apoyo?
- ¿Quién le brinda este tipo de apoyo?
- ¿Cómo le ha beneficiado este tipo de apoyo para desempeñar su trabajo?
- ¿Qué haces para que los casos difíciles no te desmotiven en tu trabajo?
- ¿Cuántos turnos existen en la línea?
- ¿De cuántas horas se compone el turno que cubre cada operadora u operador?
- ¿De acuerdo a tu experiencia, cuántas operadoras y operadores deben existir por turno?

OPERATIVIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA

- ¿Cuál es el propósito de la atención de la línea en materia de violencia familiar?
- ¿Cuál es el horario de atención?

- ¿Cómo funciona la línea en días festivos?
- ¿Aproximadamente cuantas llamadas de emergencia sobre violencia familiar recibe al día?
- ¿Qué tipo de violencia es la más reportada?
- ¿Cuál es el perfil de las usuarias de la línea en materia de violencia familiar?
- ¿Cuál es el procedimiento de atención para las llamadas de violencia familiar?
- ¿Cuánto tiempo destina para cada llamada?
- ¿Qué tipo de instrumentos aplican para detectar el tipo y nivel de violencia?
- ¿Qué formatos aplican para registrar cuando atiende un caso de violencia familiar?
- ¿Qué procedimiento de atención realiza cuando una mujer llama en estado de crisis?
- ¿Quién realiza este procedimiento?
- ¿Quién capacita a las operadoras y operadores para realizar la atención en crisis?
- ¿Cómo detecta el riesgo en el que se encuentra una mujer en situación de violencia?
- ¿Qué estrategias o procedimientos aplican para mujeres que reportan vivir violencia sexual?
- ¿Qué estrategias o procedimientos aplican para mujeres que reportan vivir violencia física?
- ¿Qué estrategias o procedimientos aplican para mujeres que reportan vivir violencia económica?
- ¿Cada cuanto tiempo realizan llamadas de seguimiento?
- ¿Cuánto tiempo se hace este seguimiento?
- ¿Cuál es el procedimiento al recibir una llamada en que se reporta un hecho de violencia familiar?
- ¿Quién realiza la interrupción del hecho violento y detención del agresor?
- ¿Cómo se realiza esta interrupción?
- ¿Qué sucede con la mujer?
- ¿Qué se hace con el agresor?
- ¿Cómo proceden si hay niñas o niños víctimas o testigos?
- ¿Cuál es el procedimiento si les reportan la privación de la libertad de una mujer por violencia familiar?
- ¿Quién realiza las acciones necesarias para salvar a la mujer de esta situación?
- ¿Cómo proceden si el agresor es de alto riesgo (asociación delictiva, corporación policiaca, militar, persona con poder en la comunidad)?
- ¿A dónde refieren los casos de violencia familiar de acuerdo al tipo de violencia?

- ¿Cuál es el procedimiento para referir a una mujer en situación de violencia?
- ¿Aplican algún cuestionario de detección sobre tipo y nivel de violencia?
- ¿Cómo detectan el riesgo en el que se encuentra una mujer en situación de violencia?
- ¿Cuál es el procedimiento llevado a cabo cuando la mujer refiere no poder hablar porque el agresor se encuentra en el hogar?
- ¿Qué estrategia llevan a cabo si detectan que el agresor se ha percatado que una mujer ha llamado a la línea de emergencia?
- ¿Qué estrategia llevan a cabo si detectan que la mujer se encuentra en alto riesgo al permanecer en su casa?
- ¿Cómo protegen la confidencialidad de las personas que les llaman?
- ¿Qué recomendaciones se les hace a las usuarias para que el agresor no detecte que ella ha llamado a una línea de atención?
- ¿Cuál es el procedimiento si la llamada es hecha por un menor de edad reportando violencia familiar o de género?
- ¿Cuál es el procedimiento para llamadas de broma o degradantes?
- ¿Cuál es el procedimiento para llamadas de amenaza?
- ¿Cómo miden la efectividad del personal que atiende la línea?
- ¿Qué medidas toman para incrementar la efectividad del personal que atiende la línea?
- ¿Qué medidas toman cuando detectan que un operador u operadora realiza un mal procedimiento en la atención?
- ¿Cuál es el procedimiento llevado a cabo cuando la mujer refiere no poder hablar porque el agresor se encuentra en el hogar?
- ¿Qué estrategia lleva a cabo si detectan que el agresor se ha percatado que una mujer ha llamado a la línea de emergencia?
- ¿Qué estrategia lleva a cabo si detectan que la mujer se encuentra en alto riesgo al permanecer en su casa?
- ¿Qué estrategia lleva a cabo si la mujer refiere ser amenazada en el momento de la llamada?
- ¿Qué estrategia lleva a cabo si la mujer se ha salido del hogar en un horario en que las instituciones ya no están laborando?
- ¿Qué procedimiento sigue si la mujer cuelga antes de que obtengan los datos necesarios para la atención?
- ¿Cómo protege la confidencialidad de las personas que les llaman?

¿Qué recomendaciones se les hace a las usuarias para que el agresor no detecte que ella ha llamado a una línea de atención?

¿Realizan reuniones para revisión de casos?

¿Cuál es el procedimiento si la llamada es hecha por un menor de edad reportando violencia familiar o de género?

¿Cuál es el procedimiento para llamadas de broma o degradantes?

¿Cuál es el procedimiento para llamadas de amenaza?

¿Considera que cuenta con el perfil adecuado para la atención?

¿Tiene forma de conocer si las usuarias y usuarios de la línea quedan satisfechas/os con la atención brindada?

RECURSOS MATERIALES

¿Con que infraestructura cuentan dentro de la línea?

¿Cómo identifican desde dónde se realiza una llamada?

¿Cómo les ha ayudado ó limitado la infraestructura con que cuentan en la línea?

¿Cómo registran los casos atendidos?

¿Cómo funciona el software en que se lleva el registro?

¿Qué características tienen las instalaciones para que las operadoras y operadores realicen su trabajo en un ambiente armónico?

GENERALES

¿Cuáles serían las ventajas de que existiera una línea únicamente para atender violencia familiar y de género?

¿Qué habilidades y conocimientos deberían tener quienes operaran una línea de ayuda de este tipo?

¿Cuáles son las fortalezas de la línea de atención?

¿Cuáles son las debilidades de la línea de atención?

¿Qué áreas de oportunidad identifican?

FOCUS GROUP DIRECCIONES Y COORDINACIONES DE ÁREA DE LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA

¿Cómo funciona la línea?

RECURSOS HUMANOS

- ¿Cuántas personas integran la línea?
- ¿Qué perfil profesional tienen las y los operadores de la línea?
- ¿Qué perfil profesional tienen las y los coordinadores de las líneas?
- ¿Qué perfil profesional tienen las directivas y directivos de esta línea?
- ¿Qué capacitaciones han recibido las personas que integran la línea?
- ¿Cuáles son los criterios para reclutar al personal que atiende la línea?
- ¿Qué tipo de atención psicológica reciben las operadoras y operadores para evitar el síndrome del “quemado”?
- ¿Cuál es la función de las y los directivos de la línea?
- ¿Cuál es la función de las y los coordinadores de área?
- ¿Cómo se estructuran los turnos de atención tanto en tiempo como en personal?

OPERATIVIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA

- ¿Cuál es el propósito de la atención de la línea en materia de violencia familiar?
- ¿Cuál es el horario de atención?
- ¿Cómo funciona la línea en días festivos?
- ¿Aproximadamente cuántas llamadas de emergencia sobre violencia familiar reciben al día y qué tipo de violencia es la más frecuente reportada?
- ¿Qué estrategias o procedimientos aplican para mujeres que reportan vivir violencia sexual?
- ¿Qué estrategias o procedimientos aplican para mujeres que reportan vivir violencia física?
- ¿Qué estrategias o procedimientos aplican para mujeres que reportan vivir violencia económica?
- ¿Cuál es el procedimiento de atención para las llamadas de violencia familiar?
- ¿Cuánto tiempo destinan para atender cada llamada?

- ¿Qué tipo de instrumentos aplican para detectar el tipo y nivel de violencia?
- ¿Cuál es el perfil de las usuarias de la línea en materia de violencia familiar?
- ¿Quién realiza la contención en crisis y cómo?
- ¿Quién capacita a las operadoras y operadores para realizar esta contención?
- ¿Cada cuanto tiempo realizan llamadas de seguimiento?
- ¿Cuánto tiempo se hace este seguimiento?
- ¿Cuál es el procedimiento al recibir una llamada en que se reporta un hecho de violencia familiar?
- ¿Quién realiza la interrupción del hecho violento y detención del agresor?
- ¿Cómo se realiza esta interrupción?
- ¿Qué sucede con la mujer?
- ¿Qué se hace con el agresor?
- ¿Cómo proceden si hay niñas o niños víctimas o testigos?
- ¿Cuál es el procedimiento si les reportan la privación de la libertad de una mujer por violencia familiar?
- ¿Quién realiza las acciones necesarias para salvar a la mujer de esta situación?
- ¿Cómo proceden si el agresor es de alto riesgo (asociación delictiva, corporación policíaca, militar, persona con poder en la comunidad)?
- ¿A dónde refieren los casos de violencia familiar de acuerdo al tipo de violencia?
- ¿Cuál es el procedimiento para referir a una mujer en situación de violencia?
- ¿Aplican algún cuestionario de detección sobre tipo y nivel de violencia?
- ¿Cómo detectan el riesgo en el que se encuentra una mujer en situación de violencia?
- ¿Cuál es el procedimiento llevado a cabo cuando la mujer refiere no poder hablar porque el agresor se encuentra en el hogar?
- ¿Qué estrategia llevan a cabo si detectan que el agresor se ha percatado que una mujer ha llamado a la línea de emergencia?
- ¿Qué estrategia llevan a cabo si detectan que la mujer se encuentra en alto riesgo al permanecer en su casa?
- ¿Cómo protegen la confidencialidad de las personas que les llaman?
- ¿Qué recomendaciones se les hace a las usuarias para que el agresor no detecte que ella ha llamado a una línea de atención?
- ¿Cuál es el procedimiento si la llamada es hecha por un menor de edad reportando violencia familiar o de género?
- ¿Cuál es el procedimiento para llamadas de broma o degradantes?

¿Cuál es el procedimiento para llamadas de amenaza?

¿Cómo miden la efectividad del personal que atiende la línea?

¿Qué medidas toman para incrementar la efectividad del personal que atiende la línea?

¿Qué medidas toman cuando detectan que un operador u operadora realiza un mal procedimiento en la atención?

¿Cómo miden la efectividad en la atención?

RECURSOS MATERIALES

¿Con que infraestructura cuentan dentro de la línea?

¿Cómo identifican desde dónde se realiza una llamada?

¿Cómo les ha ayudado ó limitado la infraestructura con que cuentan en la línea?

¿Qué costo tiene por minuto la llamada?

¿Quién cubre ese costo?

¿En que registran los casos atendidos?

¿Cómo funciona el software en que se lleva el registro?

¿Qué características tienen las instalaciones para que las operadoras y operadores realicen su trabajo en un ambiente armónico?

GENERALES

¿Cuáles serían las ventajas de que existiera una línea únicamente para atender violencia familiar y de género?

¿Qué habilidades y conocimientos deberían tener quienes operaran una línea de ayuda de este tipo?

¿Cuáles son las fortalezas de la línea de atención?

¿Cuáles son las debilidades de la línea de atención?

¿Qué áreas de oportunidad identifican?

ANEXO 4: TRANSCRIPCIÓN DE LOS FOCUS GROUPS

FOCUS GROUP DIRECCIONES Y COORDINACIONES DE ÁREA DE LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA

¿CUANDO EMPEZO AQUÍ?

R1 El primero de enero del 2001 y la inauguración fue el 7 de marzo del mismo año, en Iguala empezamos el 4 de septiembre del 2003, son tres centros los que ayudan, y este es la matriz.

¿EN QUE CONSISTEN LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL 066?

R1 Recibimos todo lo que la ciudadanía nos solicite, es un numero de emergencia y un centro de atención, centro integral de atención donde recibimos lo que comentaban, de que si una llave se cae en una coladera tenemos que ayudarles a sacarla, todo lo que solicita la ciudadanía.

¿A QUE TE REFIERES CON AYUDARLE A LA CIUDADANIA, EN QUE SENTIDO USTEDES AYUDAN?

R1 En canalizar su problema a una institución que les de ayuda, en el caso de la violencia intrafamiliar, al centro de atención a la violencia o a la secretaria de la mujer, en primera instancia lo mandamos a levantar acta y todo, porque es lo que nos has dicho que tienen que ir ya con el acta levantada para que el tramite sea rápido, y haya un sustento de que existe violencia, si, entonces así le hacemos.

¿PARA QUE RECIBA, QUE TIPO DE ATENCION?

R1 En atención a la violencia, es cuando la gente sufre violencia, apoyo psicológico, asesoría, lo que la gente desee o necesite, le damos la opción, le planteamos como trabaja el centro, y ya cuando le planteamos todo esto, usted entonces puede acudir a lo que usted necesite, con una persona que la va a asesorar y le va a dar la opción de lo que necesite.

¿ENTONCES SE LE PIDE QUE ELLA LEVANTE UN ACTA?

R1 Si, cuando existe violencia, por ejemplo hace poquito violaron a una niña de 15 años y así como sucedió en el momento lo primero, nosotros enviamos el apoyo, si es posible que se detenga a la persona si todavía está en el lugar, para evitar que le pase algo si la sigue golpeando o algo, se le brinda la atención con la policía y le regresan la llamada, y si ella quiere acudir a atenderse, se le da la opción de un Licenciado también para que tenga conocimiento de lo que puede hacer. Hay muchas personas que si acuden a los centros de atención.

¿EL C4 COMO POR DEFINICION, QUE ES?

R1 Centro de Control Comando, Comunicaciones y Cómputo.

¿Y CON QUIEN SE VINCULA PARA BRINDAR QUE SERVICIO A LA CIUDADANIA?

R1 El c4 al coordinador, el 066 dependía de la coordinación. El 066 dependía del Secretario de Seguridad Pública. Nos encargamos del mantenimiento de los equipos y la infraestructura y ellos de la computadora.

¿Y LAS AREAS ESTRATEGICAS DEL C4 CUALES SON?

R1 Los edificios y la infraestructura que tenemos.

¿ENTONCES SIRVE PARA PROTEGERSE SI HUBIESE UN ATENTADO?

R1 Si hay un atentado, lo que provocaría sería la falta de comunicación. Desde aquí se controla todo el sistema de telefonía y radiocomunicación.

¿ENTONCES USTEDES TIENEN CAMARAS?

R1 Si, tenemos cámaras, en Acapulco tenemos 3 cámaras, está en proceso de instalación 10 cámaras.

¿Y CUAL ES EL OBJETIVO DE QUE USTEDES TENGAS ACCESO A LAS CAMARAS?

R1 Bueno las cámaras son para ver alguna incidencia y que en realidad llegue la información a los c4 y se pueda grabar en video los operativos.

¿NO ESTAN MAS BIEN A CARGO DE SEGURIDAD PUBLICA O ESTAN DELEGADAS AL C4?

R1 Si, a Seguridad Pública, se combinan. Si hay cámara pues graba! Es una combinación entre las llamadas y Seguridad Publica.

¿ENTONCES Y EN MATERIA DEL 089 EN QUE CONSISTE?

R1 El 089, denuncia anónima, es para el ciudadano que está haciendo el reporte. Aquí se reciben a nivel estado y municipios, la llamada es gratuita de cualquier teléfono público y se reciben todo tipo de denuncias, y tratamos de recaudar la mayor cantidad de datos del denunciante, tenemos la línea de los más buscados a nivel nacional, denuncia anónima es más que nada de todo aquello que requiere una investigación más exhaustiva, y se canaliza a las instancias correspondientes, por ejemplo a la PGR se le canaliza todo lo que es del fuero común y hace como 5 meses que nos está apoyando el ejercito, y el ejercito nos está dando mejores resultados. A la SEDENA se le canaliza todo, por región. Nosotros no tenemos acceso a la información sobre lo que sucede después de la denuncia. Nosotras como operadoras tampoco damos nuestro nombre, y tampoco al denunciante no se le pregunta nada por seguridad. También tenemos un eliminador de numero es decir no tenemos identificador de llamada, si la persona decide dar su número es su responsabilidad.

¿PODRIAS CONSIDERAR QUE AL 089 SON POCOS LOS CASOS QUE LES LLEGAN DE MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIA?

R1 Si, son pocos. Y si llegan se recomienda que interpongan su denuncia ante el MP.

¿Y EVENTUALMENTE RECIBEN LLAMADAS EN CRISIS O NO?

R1 No muy seguido pero si, la mayoría son cosas que ya pasaron.

¿EN EL CASO DEL 066, QUE TIPO DE LLAMADAS RECIBEN CON MAYOR FRECUENCIA?

R1 Personas en estado de ebriedad, agresivas, accidentes de tránsito y generalmente son terceras personas.

R2 En el 066 si tenemos identificador de llamada, entonces se les regresa la llamada pero en muchas ocasiones ya no responden. Se canaliza a la preventiva para que acudan al lugar y entonces no tenemos manera de comunicarnos con ellos.

¿COMO IDENTIFICAS LA LOCALIZACION, POR EL NUMERO TELEFONICO?

R1 No, lamentablemente no tenemos relación entre número y dirección, ni por zonas, a menos que la persona nos diga la calleo o la zona se manda una unidad para que haga el recorrido.

¿ALGUIEN DE C4 QUE QUIERA APORTAR ALGO?

R1 Pues se está viendo que las personas están denunciando más, y tenemos 50-50 terceras personas o las mismas que viven violencia. Y tenemos un banco de datos para registrar si la persona ya había llamado. Si habla una mujer que está siendo golpeada por su esposo, mandamos patrulla con torreta encendida para que se note que ya llegaron, y entonces el golpeador se disuade de golpearla más y así ya no proceda la denuncia.

¿QUE TIPOS DE VIOLENCIA SON LOS QUE DENUNCIAN, ME REFIERO A SI SON FÍSICAS, SEXUAL, ECONOMICA, PSICOLOGICA?

R1 Física, hay gente que no reconoce la económica ni creen que la psicológica pueda ser violencia, ni en la Procuraduría, yo fui al MP y cuando le dije que tenía violencia económica y psicológica eso no lo quiso apuntar, nosotros lo identificamos porque estamos yendo ahí con ustedes pero antes ni lo sabíamos, hay gente que cree que es natural, así han vivido siempre y es parte de su vida.

¿USTEDES CONSIDERAN, HABLANDO DE LOS QUE ESTAN ATENDIENDO, QUE ESTAN CAPACITADOS EN EL TEMA DE VIOLENCIA DE GENERO?

R1 En el caso 089 de las pocas llamadas que recibimos de violencia sexual nosotros tenemos contante capacitación, y todas las operadoras están muy bien capacitadas, incluso para dar un informe en el caso de que el ciudadano no presente una denuncia. En el caso del 066 las operadoras están bien capacitadas, pero al curso nada más fuimos 3 y sería muy bueno que lo vivieran todas, yo les conté de todo lo que hicimos ahí pero es importante que vayan todas.

¿QUE AREAS SON LAS QUE HAY QUE REFORZAR?

R1 Yo creo, por el ejercicios que hicimos en donde yo recibía una llamada de violencia, la gente me dijo que yo no la había tranquilizado, ni orientado, pero la verdad es que yo solo pensaba en salvar su vida, así es que creo que más bien tendría que ser enfocada como a humanizar la atención. Pensamos en que ya llegue la patrulla y no tenemos tiempo para

orientar en línea porque hay otras llamadas esperando y pueden ser también urgentes, creo que hay que hacer talleres para que ellas se sensibilicen.

¿CONSIDERAN QUE EL PERSONAL ESTA PREPARADO PARA RECIBIR LA CARGA EMOCIONAL QUE ESTAS LLAMADAS SIGNIFICAN?

R1 Si porque lo primero que hacemos es calmarlas, el 50% de las llamadas es de personas que están en crisis, y el personal recibe la capacitación para que logren controlar y calmar a las personas que hablan.

¿Y EN ESE SENTIDO USTEDES AL MOMENTO DE LA CRISIS, TIENEN LA OPORTUNIDAD DE SABER EL ORIGEN DEL RIESGO PARA HACERLES RECOMENDACIONES O COMO PROCEDEN EN ESE SENTIDO?

R1 Si, siempre se le pregunta a la persona si el esposo esta en el lugar, si la está golpeando o como se encuentra la situación de la persona en el momento, y se canaliza a alguien que le pueda brindar el servicio.

¿ESO COMO LO SABEN?

R1 A veces se le pregunta a la persona y si nos dice se le envía en ese momento, a veces nos piden el apoyo de la Cruz Roja.

¿Y UNA VEZ QUE PASA, SEGURIDAD PUBLICA LES REPORTA A USTEDES LO QUE OCURRIO?

R1 Si, nos dicen por ejemplo si lo trasladaron, a quien atendieron, un diagnostico, en que hospital, si se logro un detenido etc. Eso es parte del incidente cuando termina se reporta también y así podemos agregar notas finales al reporte.

¿USTEDES COMO PERSONAL, SE SIENTEN CAPACITADOS PARA EL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN, O EN QUE SE PUEDE MEJORAR, O ALGO QUE NO SE HA PODIDO HACER?

R1 Si, yo creo que siempre hay más cosas que pudiéramos hacer. Hay que establecer más la comunicación y coordinación con las diferentes dependencias para que se le pueda dar seguimiento. Algo que nos gusto mucho del curso que ustedes dieron es que siempre haya alguien con la persona, que nunca se le deje sola. Habría que implementar

eso en las instituciones porque muchas veces hacemos el trabajo y ya no sigue y no sabemos qué pasa más allá.

¿CUAL ES EL PERFIL DEL PERSONAL QUE TIENEN?

R1 Se pide que tengan preparatoria o carreras truncas, cambiaron el perfil y ahora tienen que ser socorristas, médicos. En Acapulco se contrato una Doctora y nos dimos cuenta de que eso ayudaba mucho mas, sabia orientar a quien estaba ayudando, incluso atendió partos por teléfono. También se reportan muchos casos en crisis de personas que se quieren suicidar, y ella los sabe orientar, y nos ayudaba a las demás.

¿PSICOLOGAS?

R1 Fíjese que tuvimos psicólogas y no funcionaron, eran muy agresivas, y se desesperaban, sobretodo porque hay muchas llamadas de broma y ellas no lo saben manejar, no lo soportaron.

¿QUE SE HACE CON LAS PREGUNTAS DE BROMA?

R1 Por lo general son niños y jóvenes que quieren jugar, solo las colgamos y ya.

¿INGENIERO, QUE TAN POSIBLE ES TENER UNA MATRIZ EN DONDE PUEDAN IDENTIFICAR LA ZONA O LA DIRECCION DE LA LLAMADA?

R1 Esto tendrá que ser con permiso de Telmex, se ha solicitado para que también los teléfonos públicos puedan identificarse de donde vienen y no se ha logrado, al principio el sistema si tenía esta base de datos pero Seguridad Publica nos lo quito por que Telmex no quiere, Básicamente es por dinero.

¿CONSIDERAN QUE ESO SERIA UN ELEMENTO PERTINENTE?

R1 Si, en una emergencia la policía podría desplazarse mucho más rápido sin perder tiempo en preguntar los datos de la ubicación.

¿USTEDES CONSIDERAN QUE POR PARTE DEL 066 SERIA VIABLE HACER UNA LINEA ESPECIFICA PARA VIOLENCIA O ALGO MAS ESPECIALIZADO?

R1 Depende del porcentaje de llamadas, se tendría que hacer un estudio y ver si en realidad es necesario o no, porque muchas veces llamadas de este tipo son una cada mes o mes y medio. Son tres turnos de ocho horas lo que implica que cada mes recibimos como 300 llamadas, son como 9 llamadas diarias pero no todas aceptan ayuda, muchas

veces a la mera hora ya ni quieren, cuando llega la patrulla dicen “es mi esposo y tiene derecho”, y porque la mayoría de las veces llama una tercera persona. Entonces desde ahí la falta de cultura y sobre todo las mujeres que piensan que su marido les puede hacer lo que quiera y no es así, entonces se tiene que atacar desde raíz, se tienen que dar a conocer los derechos de la mujer, son los municipios los que se tendrían que enfocar a comunidades que faltan de información y que se hagan grupos que vayan a enseñar cuales son los derechos de las mujeres.

¿COMO SE LE PODRIA HACER PARA QUE LAS MUJERES DE LA SIERRA Y COMUNIDADES ALEJADAS TENGAN ACCESO A UN TELEFONO, PORQUE NO HAY SEÑAL, O NO TIENEN CREDITO O MANERA DE COMUNICARSE A LOS TELEFONOS DE EMERGENCIA?

R1 Se podría poner telefonía satelital, hay más de 9 municipios a los que no tenemos acceso y no hay señal, así es que ellos nunca van a tener servicio, la cosa es que todo eso es de Telmex y pues mientras no llegue la comunicación nosotros no tenemos manera de hacer nada.

¿Y NO SE PUEDE INSTALAR UN TELEFONO PÚBLICO SATELITAL?

R1 Lo estamos viendo con gente de Telmex pero en realidad lo tendría que ver Sistema nacional de Seguridad Publica, ellos tienen contrato con Cofetel, porque este proyecto es a nivel nacional y ellos tienen que ver que nosotros tengamos el mismo manejo a nivel nacional, están haciendo un software que nos están regalando y ahí tenemos acceso a toda la base de datos a nivel nacional.

NOSOTROS HEMOS TENIDO REUNIONES CON ESA GENTE Y EN REALIDAD NOS PREGUNTAMOS, ¿COMO PROTEGER LOS DATOS DE LA VICTIMA?

R1 Ahorita solo nosotros tenemos acceso a esa base de datos, a la corporación en general no se le hace llegar.

¿AHÍ EL RIESGO ES QUE SI ES UNA MUJER QUE ESTA EN CRISIS Y SU PAREJA ES APARTE DEL CRIMEN ORGANIZADO, COMO PROTEGES A LA VICTIMA, DE LA VICTIMA EN REALIDAD SE PUEDE SABER SI SE CAMBIO DE TRABAJO, DE ESTADO, ETC PERO DEL AGRESOR NO SABES NADA Y LA QUE ESTA EN RIESGO AQUÍ ES LA VICTIMA ENTONCES COMO PROTEGERLA?

R1 En plataforma México va a haber toda esta información pero tiene que haber candados, la gente que los está manejando es ente que esta investigada y es una sola persona la que tiene acceso a los datos en nuestro caso solo las operadoras y yo tendríamos acceso.

¿CON QUE OTRAS INSTANCIAS SERIA CRUCIAL HACER ALGUN ACUERDO?

R1 Con el MP, hay una agencia especializada, pero hay muchas cosas que con muy tontas como ejemplo, hay veces que no procede porque la gente no puede sacar copias, eran las 10pm y le pedían 5 copias de su credencial de elector y no había donde sacarlas.

¿Y ENTONCES SI TE ROBARON TU CREDENCIAL NO PUEDES LEVANTAR UNA DENUNCIA?

R1 No, hay mucha gente que no quiere levantar un acta porque se la pasa toda la noche ahí, uno de los principales problemas es el tiempo y eso lo sabe el MP y muchas veces en el MP no les dan ni para gasolina así que no hacen ninguna investigación. Yo creo que proceden alrededor del 10% nada más.

¿ENTONCES QUE OTRA INSTANCIA, ENTIENDO QUE AQUÍ SERIA LA PROCURADURIA PERO PARA HACER EL SERVICIO MAS EFICIENTE, PERO QUE OTRA Y USTEDES CONOCEN TODOS LOS TRAMITES QUE SE TIENEN QUE HACER O LES HACE FALTA INFORMACION?

R1 Nos falta información, en ocasiones si preguntamos al MP que se necesita y lo pasamos a los operadores porque a veces por ejemplo los mandamos al juzgado de paz y tendría que ir al MP pero nosotras no sabemos y eso es muy importante.

¿ENTONCES TENDRIANQ UE HACER CLASIFICACION DE DELITOS Y LOS REQUISITOS QUE TIENEN QUE LLEVAR PARA QUE PROCEDA?

R1 Si, según el tipo de crimen y las leyes del estado. También creo que se tendría que capacitar al personal de ahí para sensibilizarlos porque muchas veces la gente que va a denunciar cree que esta mal, porque se les quedan viendo y es a criterio del juez si lo escriben o no lo escriben, es muy común que no le den la atención a la gente porque va en crisis, etc. y no les dan la atención.

¿ENTONCES USTEDES CREEN QUE DEBERIA HABER ATENCION PSICOLOGICA EN EL JUZGADO ANTES DE QUE PASEN A DECLARAR?

R1 Si, pero muchas veces no hay ni el espacio. Generalmente es una persona que tiene una mesita para su computadora y el que esta declarando está sentado en el pasillo y desde ahí le preguntan “a ver que le paso”, así muy frio y la gente no sabe qué hacer.

¿HAY ALGO QUE USTEDES PODRIAN APORTAR MIENTRAS NO CAMBIE ESA SITUACION PARA AYUDARLAS A LO QUE SE VAN A ENFRENTAR?

R1 Yo les advierto, “mire es un poquito difícil pero va a haber juez y le va a tomar nota, pero tiene que estar tranquilo y decirle todo lo que paso”. Yo las mentalizo un poco, es lo que podemos hacer desde aquí para que no desistan.

¿EN LOS SERVICIOS QUE CUENTAN, CADA LLAMADA SE GRABA?

R1 No, eso es una situación de Sandoval que tiene que promover con el Lic. Lima, Y sería importante para que quede como un antecedente.

¿ACTUALMENTE PARA QUE USAN LAS GRABACIONES?

R1 Muchas veces queda como asentado para la investigación y para monitorear el servicio y la calidad.

**Los servicios de ambulancia nunca llegan, la cruz roja pide muchos requisitos antes de ir, calle, dirección, exactamente como llegar, puntos de referencia, escuelas cercanas,

¿TIENEN ESTRATEGIAS PARA LA DETECCION DE LA VIOLENCIA VIA TELEFONICA, USTEDES PUEDEN LLEGAR A ALGUN SEGUIMIENTO O LA VICTIMA PUEDE HABLAR CON LA MISMA OPERADORA PARA SENTIRSE MAS SEGURAS?

R1 Pues aparte de darles la atención a donde puedan canalizarlas lo único que decimos es que pueden comunicarse aquí cuando ellas decidan que quieren hacer algo, pero es muy difícil la gente que vive violencia le cuesta mucho trabajo dar el paso para que haya un cambio. Las mujeres que viven violencia piensan que no hay nada a su alrededor que las pueda ayudar y muchas veces cuando se reciben llamadas de este tipo se refieren a los mismos compañeros de los policías preventivos y si son conocidos se pasan la voz, “chángatelo porque ya están haciendo llamadas” y se pasan la voz para cambiar la declaración y el problema es que luego cuando los denuncian y salen el tipo regresa más agresivo y luego hay elementos que ni siquiera van, nos paso de uno que cuando

recibimos el reporte no fue y nos dijo que se había quedado dormido y entonces ahora trabajamos directamente con el Secretario de Seguridad Publica para que el pueda tomar responsabilidad de lo que se está diciendo, también sugiero que se haga una reunión cada 8 días con los directivos para que ellos se enteren de cómo están trabajando sus elementos porque luego sale en la prensa que la gente salió al 066 y no acudieron pero no se dan cuenta de que eso ya no está en nuestras manos.

¿ALGUNA VEZ USTEDES SE HAN SENTIDO EN RIESGO POR LAS LLAMADAS QUE RECIBEN O LAS COSAS QUE PASAN, POR LA GENTE INVOLUCRADA O ALGO ASI?

R1 Pues las operadoras se van con el sentimiento de lo que paso, es mucha violencia, es un sentimiento muy fuerte.

¿TIENEN ALGUN TIPO DE CONTENCION O TERAPIA EN ALGUN MOMENTO?

R1 No, e incluso a las operaciones hay ocasiones en que las han amenazado de muerte.

¿COMO SE PROTEGEN LAS OPERADORAS O EL PERSONAL QUE TRABAJA AQUÍ?

R1 Las operadoras no dan su nombre, si los usuarios solicitan su nombre únicamente dan su número pero nunca su nombre, pero solo hay 4 personas atendiendo y solo una persona en un turno y dos en el otro.

***Generalmente las llamadas de violencia se reciben los fines de semana en las tardes y en las noches, en la mañana casi nunca.

¿TIENEN ALGUNA PREGUNTA ADICIONAL, QUISIERAN AGREGAR ALGO?

R1 En el 066 tenemos un servicio de información meteorológica y sísmica. Se enrutan las llamadas al centro meteorológico. Tenemos el servicio para que la ciudadanía sepa sobre los bloqueos en el transito etc. R2 Tenemos servicio de mensajes de texto para estos servicios, tal vez podríamos hacer lo mismo con el despacho remoto al poder enrutar la llamada a algún centro especializado en violencia.

*** (Margarita) Si vives violencia pero no te decides, como parte del programa podría ser mandarles un mensaje de texto motivacional "frase del día" que puede tal vez ayudarlas a mentalizarse en que es necesario que denuncien. Estos mensajes le cuestan a la Secretaria, cada uno cuesta un peso se tendría que poner un límite en cuanto el numero de mensajes a enviar.

***Hace falta más difusión del 066 porque me parece que a veces la gente no llama porque no sabe a dónde puede hacerlo.

***Hace falta que esa información llegue realmente a las mujeres, porque tienen reuniones con las autoridades pero los ciudadanos son los que no están bien enterados, no llega a donde debe llegar.

***Tal vez debería haber brigadas encargadas de llevar esa información a las comunidades.

***Hace falta concientizar al personal es decir, tu policía, como tienes que tratar a una víctima de violencia y luego más arriba hacia sus jefes porque no se dan cuenta, es un problema de actitud

*** SI LA PROCURADURIA DE JUSTICIA TIENE RELACION CON EL PERSONAL QUE ESTA ATENDIENDO, PORQUE EN MUCHOS DE LOS CASOS TIENE QUE REFERIRSE A UN AREA EN ESPECIFICO Y ELLOS SON QUIENES TIENEN QUE DETERMINAR CUAL ES.

**La Procuraduría reconoce el hecho pero la procuraduría de seguridad pública actúa por lo que les dicta el secretario, a partir de su visión. La obligación de la procuraduría es salvaguardar los recursos naturales, pero el secretario tiene que inyectarle al personal liderazgo, confianza, autoestima etc.

*** (Margarita) Tal vez lo que se tendría que hacer es un estudio comparativo de los reportes de llamadas y la atención y probablemente en un futuro se pueda hacer un modelo en el que la línea pueda estar asesorando y acompañando a los policías para que sepan cómo proceder.

***La Secretaria de Seguridad Pública tiene una línea que se llama Infocap y se está capacitando a todo el personal constantemente, tal vez lo que se pueda hacer es implementar una materia que sea específicamente de cómo tratar a las personas en casos de violencia. Y se le muestre un video de lo que debe hacer paso a paso, que sirva como una guía.

*** (Margarita) Alguien más desea agregar algo que quede en el video, porque está muy difícil anotar todo lo que estamos diciendo, entonces mejor que quede grabado en el video.

***Considero que para tener el éxito que se debería, tendría que estar aquí sentada la procuraduría general de justicia porque ellos tienen la mayor parte de la responsabilidad del trabajo que se ha venido realizando, porque nosotros lo canalizamos pero no le damos

el seguimiento de la denuncia penal. Porque debería de estar sensibilizado para retroalimentándose de la información que les damos nosotros les toca a ellos.

***No tenemos recursos económicos, no tienen el personal ni asesoría jurídica, para entablar la denuncia, nosotros no tenemos esa competencia

¿TIENEN REPORTES SOBRE ATENCION QUE PUDIERAMOS NOSOTROS CRUZAR POR EJEMPLO, LA COSA DE QUE ESTE LA PGJ SENTADA PARA UN CONVENIO, TIENEN ARCHIVOS DE LA CANTIDAD DE VECES QUE SE REFIRIO UN CASO AL MP O EN QUE TERMINO EL PROCESO?

R1 No, es muy complicado porque como no se considera un delito grave la violencia, es un delito que se sigue por querrela, entonces cuando llegan a barandillas ahí se detiene y entonces no se lleva a cabo la consignación del individuo.

***Se le propuso al Secretario que hubiera un área de supervisión de seguimiento para detectar en donde se pierden los casos

¿SI HAY ALGUH TIPO DE ESTADISTICAS EN ONDE PUEDA HABER UN CONTEO DE LOS CASOS?

R1 Si, en realidad tenemos registrados entre individuos agresivos y violencia intrafamiliar más de 7 mil casos, en lo que va del año. Un promedio de 700 incidentes mensuales.

FOCUS GROUP PARA OPERADORES Y OPERADORAS DE LÍNEA DE EMERGENCIA

Ustedes son de la línea 066

¿COMO FUNCIONA LA LINEA 066?

R1 Desde el momento que entra la línea de emergencia, entra la llamada nosotras somos operadoras, estamos con la diadema entra la llamada de violencia intrafamiliar, se le piden los datos, cómo encontrar a la persona, que es lo que está pasando y se canaliza a la preventiva más que nada ella es la que acude al lugar, si la violencia es en la calle se le detiene a la persona y si la violencia es dentro del domicilio tocan la torreta para que la persona que esta agrediendo a su mujer se tranquilice y si ella quiere proceder pues se lo llevan y ella ya levantará la denuncia.

¿CUANTOS OPERADORES Y OPERADORAS INTEGRAN LA LINEA?

R1 En Chilpancingo estamos dos por turno.

R2 En Iguala 2 por turno.

R3 En Acapulco tres por turno.

¿CUAL ES EL PERFIL PROFESIONAL DE QUIENES INTEGRAN LA LINEA?

R1 Hay médicos, abogadas, comunicadoras, licenciadas, bioquímicas, generalmente son con un nivel superior y medio superior, pero personal que tiene nivel medio superior tienen experiencia de campo.

R2 Se dan cursos por igual a todas.

¿QUE CAPACITACIONES O CURSOS HAN RECIBIDO?

R1 Hemos recibido de varios, de Primeros Auxilios, de Derecho, de Gramática, de todo, para capacitarnos de acuerdo a la línea, para podernos atenderlos mejor.

R2 Nos dieron una sesión psicológica, bastante importante, porque recibimos mucha carga emocional por parte de las usuarias y es bien difícil olvidarlo mientras tomas la siguiente llamada, pasa mí, en lo personal, fue muy importante.

¿HAN SIDO CAPACITADOS EN TEMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y VIOLENCIA DE GÉNERO?

R1 No

¿QUE REQUISITOS LES PIEDIERON PARA SER PARTE DE LA LINEA PARA SER OPERADORA U OPERADOR?

R1 Más que nada pasar ciertos exámenes: Psicológicos, Médicos, Psicométricos, Físicos, si los pasabas se aplicaba el de Conocimientos nos los aplicaron en el INFOCAT, si los pasabas estabas dentro si no, no.

¿QUE ES EL INFOCAT?

R1 Instituto de Formación y Capacitación Policial, pertenece a la Secretaría de Seguridad Pública.

¿USTEDES PUEDEN IDENTIFICAR YA, EN UNA LLAMADA EL TIPO Y NIVEL DE VIOLENCIA?

R1 Hay unas que son muy graves, pero la mayoría son de que el marido está tratando de golpear empezó a golpear a la señora o que está ebrio, es lo más común, este factor es el más común, la ebriedad de los agresores.

¿CONOCEN LOS SINDROMES QUE LAS MUJERES DESARROLLAN A CAUSA DE LA VIOLENCIA?

R1 No.

¿CONOCEN EL SÍNDROME DE ESTOCOLMO?

R1 Al parecer les toman cariño a sus agresores, no recuerdo más, pero sé que es una dependencia y cariño especial al agresor.

¿EN CUANTO AL APOYO PSICOLÓGICO, CUANDO TOMAN UN CASO DIFÍCIL HAN SENTIDO LA NECESIDAD DE HABLAR CON ALGUIEN, CON QUIEN LO HACEN?

R1 A mi esposo.

R2 Nosotros no tenemos con quién, si necesitaríamos tener a alguien, un psicólogo que nos ayude con tanta llamada, con tanta violencia que recibimos también nosotros, aunque sólo escuchemos si necesitamos hablar con alguien para desahogarnos también nosotros.

¿ESTE TIPO DE APOYO PSICOLÓGICO ES PERIÓDICO?

R1 Sí, bueno, cuando hay oportunidad, desde el tiempo que estoy yo, hemos tenido una sesión pero digamos que no es continuo y cabe mencionar que si nosotros vamos apoyar a estas personas, creo que también hay violencia ciudadana hacia nosotras, hay gente que está enojada y yo me he dado cuenta de algo, por ejemplo, la está golpeando el esposo, tal vez a él no se le pone, pero como en nosotras encuentra una voz cálida, una voz como sumisa hacia ellos, ellas lo que hacen es descargar todo el coraje, en uno, y nos dicen, muchas, muchas, muchas groserías, desquitan su coraje y te cuelgan, ni siquiera te ayudan para que puedas ayudarlas, no te dan la dirección, o sea, nada más hablan, hablan, hablan, desquitan su coraje.

R2 Es una forma de desahogarse para las personas.

¿LAS AGRESIONES SON PARA USTEDEDES, LES DICEN LAS GROSERIAS A USTEDEDES?

R1 Sí, pero no tiene mucho que me toco una llamada, de una señora que había sido, no sé si pasó en el momento, pero ella estaba muy cargada, estaba llorando, se sentía muy mal, me pidió que si por favor yo podía hablar con ella, que necesitaba hablar con alguien, no sabía con quién no les podía contar a sus hijos, porque no quería cargarlos de problema s y estuvo conmigo en la línea como 5 ó 6 minutos, bueno, nos dicen que no nos podemos tardar más de 2 ó 3 minutos con una persona en la línea, pero en ese caso, tuve que atenderla, ni modo de decirle –sabe qué señora, no tengo tiempo – así que tuve que escucharla, más que nada fue eso, ya le di la recomendación de donde tenía que ir , a dónde tenía que llamar, que es lo que tenía que hacer en esos casos porque sí hay personas que son muy agresivas, esa señora estuvo descargándose más que nada , llorando, desahogando todo lo que tenía.

¿ALGUIEN MÁS HA REALIZADO CONTENSIÓN EN CRISIS?

R1 Sí, pues sí, en su gran mayoría.

¿CUANTO TIEMPO DEDICAN EN ESTAS EXCEPCIONES?

R1 Hasta que te cuelga la persona, porque cuando tu recibes la llamada no le puede colgar a la persona ,osea, la persona es al que tiene que colgar, porque si tu le cuelgas, después te llaman –oiga, por qué me colgó, hay muchas mujeres que hablan para platicar sus cosas y pues te tienes que quedar en la línea escuchándolas , hay veces que no sabes que decirles , porque no tienes experiencia, ni sabes tampoco que recomendarles, pero tratas de ayudarlas y escucharlas , luego vas escuchando cuando la persona va bajando el tono de voz, cuando ya está más tranquila, y ya ella solita dice –bueno. Gracias y cuelga.

¿CUANTO TE TARDASTE EN ESA LLAMADA?

R1 Unos 10 minutos más o menos, en lo que se tranquiliza, en lo que se desahoga y te cuenta todas sus cosas.

R2 Pero también nosotras nos sentimos presionadas por la cantidad de personal que tenemos, bueno, ahora ya somos dos, pero en ocasiones que hemos estado de una sola operadora, a veces nos toca sábado y domingo cuando hay más violencia, nosotras nos sentimos presionadas a desocupar la línea, de todo esto depende cuanto duré la entrevista a la persona.

¿POR PARTE DE ALGÚN DIRECTIVO O COORDINADOR, RECIBEN ALGÚN TIPO DE COMENTARIO CUANDO EXCEDEN EL TIEMPO DE LA LLAMADA?

R1 No, cómo todo esto está escrito en una papeleta, lo leen y van calculando el tiempo que te tardas, lo que la persona te dijo va escrito en la papeleta.

¿CÓMO LES BENEFICO ESTE TIPO DE APOYO?

R1 En lo personal, al descargar estas más abierta a que la gente también te escuche, como te escucharon descargarte tu estas más abierta, tratas de considerar más a las personas y ponerte en su situación, igual cómo escucharon contigo, la tolerancia es mayor.

¿QUE HACEN PARA QUE UN CASO NO RESUESTO NO DESMOTIVE SU TRABAJO, PARA QUE LA SIGUIENTE LLAMADA NO SEA RECIBIDA CON DESGANO?

R1 Yo en mi caso he recibido llamadas de violencia, que la señora está encerrada, que ya la sacaron a la calle y llega la policía y sabe que es mi marido, no se lo lleve, lo perdono o enciérrelo 8 horas nada más y ese es su castigo, en mi caso por ejemplo, yo he preguntado a abogados, que procede ya ahí legalmente, la señora levanta su denuncia y procede y en caso de que no pues igual se deja un antecedente para que cuando la señora se decida a dejar al marido o a ya no permitir que el marido le golpee que la violenten, en mi caso yo así lo hago, me pongo a preguntar todas las situaciones que puedan iniciar de esa, que pasaría si lo hace sino lo hace, si la mujer procede de otra forma, para que la próxima vez que la señora vuelva a marcar ya sea que este decidida a dejar a la persona o a proceder, pues decirle señora va a hacer esto y esto y esto para que la señora tenga la confianza y sepa que hay quien la respalde y tengo varias opciones para hacerlo.

¿QUE HACES CADA DÍA PARA EVITAR DEJAR DE INTERESARTE EN TU TRABAJO O PARA DEJAR DE ATENDER CON LA MISMA CALIDAD?

R1 Yo empiezo a encontrar las cosas chuscas de la llamada para reírme y ya olvidarme de las palabras, las palabras son muy fuertes, hay gente que te humilla muy grosera y como mujer te sientes ofendida en tu dignidad, así es qué es muy fuerte y yo empiezo a ver cómo que es una broma que hicieron y ya, paso a la siguiente, de lo contrario guardaría mucha amargura.

R2 Pero cómo esto es constante haga de cuenta que nosotras ya estamos mecanizadas, porque como recibimos cualquier de llamadas sobre asaltos, más que nada también nos enfocamos a lo de los accidentes y también es muy fuerte para nosotros porque la gente se altera mucho, entonces por eso ya no resentimos tanto cada llamada.

¿CREEN QUE HAN LLEGADO A UN GRADO DE INSENSIBILIDAD?

R1 Si yo creo que sí, aunque la compañera diga que ya estamos mecanizadas, siempre va a haber una, dos, tres o todas te van a llegar o te van a hacer sentir mal , no es tanto por la ofensa, es por lo que está pasando , de cómo están agrediendo a los niños o a las señoras , por ejemplo en mi caso, yo lo que trato de hacer es decir esto es mi trabajo, y sólo es mi trabajo, y estar en mi trabajo al 100% , pero trato de distraerme con otra cosa ya sea un libro o una costura o lo que sea, con tal de no estar pensando en eso , porque sólo piensas en eso y hacer otra cosa cómo que te distrae.

R2 Esta también la opción, como somos dos , llega el momento en que estallas y tu compañera te dice tranquilízate, tu tranquila,, aquí estamos las dos, platicamos de cómo habló, que nos dijo y ya nos empezamos a reír y así se va calmando la presión , igualmente pues si son constantes las llamadas pero siempre va a haber alguien que te escucha , yo por ejemplo, llego y todas las frustraciones, todos los insultos , llego y se lo platico a mi esposo y sí, hay momentos en que me sabe contestar , mira, fíjate en qué situación se encuentra ella o igual es la misma persona la que llama y llegas a decir es que siempre lo perdona , es la misma persona y sí, tenemos un control , llegas checas la lista y siempre es lo mismo, nota, tras nota , no pues lo perdonó, no procedió, sin novedad, yo por mi parte voy , me meto con el Licenciado , dame folio, dame teléfono y vamos a ver en que la podemos ayudar , yo así controló mi frustración, mi tensión.

R3 De hecho desde que uno sale del trabajo y llegas a tu casa, más que nada con el esposo, con el platicas, hasta el mismo te dice y ahora como te fue y con tu pareja de desahogas.

R4 Yo creo que la mayoría lo hace ya sea con el esposo, la mamá, el hijo, con el papa o con algún hermano y eso te sirve para sentirte bien.

¿DE CUANTAS HORAS SE COMPONE EL TURNO?

R1 De 8 horas,

¿USTES CREEN QUE DEBERÍAN HABER MÁS OPERADORAS?

R1 Sí, debería haber más.

R2 Hay días lunes, martes y miércoles está totalmente tranquilo no hay nada, llega a entrar una llamada con volcadura con heridos pero ya cuando es fin de semana o quincena es muy pesada.

R3 Todos los días llamada tras llamada es igual, llamadas de broma o de auxilio que nos piden, si tenemos 5 minutos de descanso es mucho.

¿CUANTOS OPERADORES CREEN QUE DEBERÍAN EXISTIR PARA ESOS MOMENTOS?

R1 Cómo tres.

R2 Por ejemplo hemos sido cuatro, pero yo creo que tanta es la necesidad de la ciudadanía de la ayuda que necesitan que osea, las llamadas siguen entrando, no porque hay más operadoras hay más descanso, al contrario, más llamadas entrarían.

R3 Dependiendo de la región o del lugar es la necesidad de número de operadoras.

R4 Acapulco debería tener más.

¿CONSIDERAN QUE SU TRABAJO ES LO SUFICIENTEMENTE REMUNERADO?

R1 Si trabajamos en la mañana yo creo que estaría perfecto, pero nosotros tenemos turnos mixtos y en la noche es muy pesado, no tanto porque haya muchas llamadas sino, el desgaste de uno, es ama de casa, es mamá, entonces si la noche si está pesada.

¿QUE PADCIMEINTOS HAN DETECTADO QUE HA PRESENTADO SU CUERPO DEDE QUE TRABAJAN EN ESTO?

R1 Dolor de cabeza.

R2 Nerviosismo.

R3 Dolor de cuello.

R4 De espalda.

R5 Lo que pasa es que estamos mucho tiempo sentadas, casi no te puedes parar, por los mismo de que tienes la diadema.

R6 O a veces hasta el oído.

R7 También está el cansancio, principalmente en los horarios nocturnos porque es de 11 de la noche hasta 7 de la mañana.

R8 Yo creo que la mañana no pasa nada, en la tarde más o menos pero lo pesado es en la noche.

R9 Cuando somos mamás nuestro trabajo no termina, nosotras llegamos a trabajar todavía. De repente nos llegamos a enfermar por tanto estrés, es cansancio rezagado que tiene nuestro cuerpo.

R10 Considero que si estuviéramos en la mañana o en la noche ya nuestro cuerpo se acostumbra pero son tres días en la tarde, un descanso, un día y miedo de descanso, apenas nos estamos acostumbrando a un horario y de repente cambia y pues todo eso afecta.

R11 Si estas en la noche sales de día y en mi caso pues y no te puedes dormir, eso también te repercute.

R12 Pero lo bueno es que hemos desarrollado paciencia.

¿CUAL ES EL PROPÓSITO QUE SIGUE LA ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR?

R1 Ayudarla y canalizar, generar conciencia en la señora de que si no quiere proceder está mal y que en el momento de la llamada está a tiempo antes de que suceda otra cosa, tenemos que ayudarla a canalizar a donde tiene que acudir, hay mujeres que hablan que sólo quieren meterle un susto a sus esposos, han pasado años de que las golpean pero no quieren que los encierren, no quieren proceder, no quieren nada, tratamos de hacerla entender de que suceda algo irremediable pero ya es cosa de cada una, la cosa es tratar de que reaccionen cuando todavía hay tiempo.

R2 Un apoyo directo hacía las mujeres no hay, bueno, por lo general en Iguala, tu recibes el reporte lo canalizas a la preventiva y muchas veces la preventiva si está dentro del lugar no se baja o llegar a tocar la puerta o la torreta, la persona tiene que estar en la calle para reportársela.

R3 Nosotras brindamos la emergencia en el momento, pero ya después ya no sabe lo que sucedió.

R4 A mí me ha pasado que si la señora está dentro de la casa que si pueden le griten a un vecino a un amigo que esté pendiente de la patrulla, que usted sepa que le pueda abrir o que sepa que casa es, ya con el permiso de alguien los policías pueden entrar antes de que alguien dentro del domicilio abra la puerta los policías no pueden entrar, ya con el permiso de alguien los policías pueden entrar.

¿POR QUÉ NO PUEDEN ENTRAR?

R1 En el caso de iguala, yo no conozco mucho las leyes, pero se han dado casos de que los policías entraron a las casa y después se dieron las demandas, para ellos en un allanamiento de morada, es por eso que los preventivos no entran, pues necesitan un permiso de sus superiores, sino va contra ellos.

R2 Ay otra cosa que también pasa mucho, va la unidad se entrevista con la señora, pero no se lo llevan porque lo conocen y habla la señora muy molesta y la agarra contra nosotras, todavía lo saludo y no se lo llevaron y miren me golpeo, dicen las señora s cuando eso sucede.

R3 Lo más chistoso de esto es que llegan a ser policías estatales, también la mayoría son policías judiciales, lo reportan al 02.

R4 La mayoría de los reporte son así, sin novedad, no se entrevistaron, no salió la persona, un problema familiar se limita a que actúe el ministerio público y ahí termina el reporte y sí nosotros tenemos el reporte de esto es porque regresan la llamada y no pasa nada y para serle sincera señorita la persona que golpea al familiar es preventiva.

R5 Con los militares es diferente a mí me tocó un caso en el que el esposo estaba golpeando a la señora, se le pasó el reporte al batallón y el batallón lo sacó del domicilio, se lo llevó arrestado.

R6 Es importante que cambie la cultura de las mujeres, yo conozco un caso no importa que sean preventivos o estatales, están las instancias, y yo creo en ellas y las he utilizado, la secretaría de la mujer, el ministerio público, con antecedentes pueden proceder contra él, no importa que sea el presidente municipal, mucho, mucho tiene que ver la cultura de la cultura de la mujer,

R7 También tiene que ver con el síndrome de Estocolmo, nada más quiere que vayan para espantar al marido, pero no voy a proceder.

R8 Muchas mujeres eso te dicen, nada más mándeme a la patrulla para que espanten a mi marido, prendan la torreta para que se calme y ya se duerma.

R9 Antes de que l marido llegue al domicilio, te hablan para decir que el marido se fue a tomar y más al rato le llamó porque empieza a agredirme y yo sí, señora claro que sí, deme su dirección de una vez .

R10 También me ha pasado que llama gente que sufre violencia psicológica , la señora ya estaba muy mal , pero no se lo contaba a nadie para no hacer sufrir a sus hijos lo que ella estaba sufriendo , en ese caso no le puedo mandar una patrulla porque no van a hacer

nada yo creo que para eso sí necesitamos información , porque yo, nada mas la pude escuchar, porque ella sólo quería desahogarse, no sabía realmente que decirle, sólo decirle palabras de aliento , no estamos muy enteradas de cómo a tender a un persona y mucho menos violencia psicológica.

¿USTEDES COMO SE IDENTIFICAN CUANDO RECIBEN LA LLAMADA?

R1 “cero seis, seis cuál es la emergencia “

R2 Con número de operadora por seguridad para cuando ellas vuelvan a llamar.

R3 No podemos dar nombres por propia seguridad.

¿HORARIO DE ATENCION?

R1 24 horas, en días festivos igual, trabajamos los 365 días del año.

¿TIENEN ALGUN CALCULO DE CUANTAS LLAMADAS DE VIOLENCIA FAMILIAR RECIBEN AL DÍA?

R1 Los fines de semana de 8 a 10 llamadas sobre violencia familiar al día.

R2 Y en Acapulco por turno unas quince o más,

R3 Los fines de semana recibimos una llamada de borracho, una de violencia, una de borracho, una de violencia.

R4 Y cuando nos llaman nos dicen que esta borracho porque si dicen que el marido la está golpeando no van, pero si está borracho la unidad si acude, yo sé me he dado cuenta que la misma preventiva del despacho le habla a la señora y le pregunta si va a salir si dice que no, la preventiva ni siquiera hacen presencia y le dicen que acuda al ministerio público, sí, ¿está muy mal no?

¿QUE TIPO DE VIOLENCIA ES LA QUE MAS REPORTAN?

R1 Violencia física.

R2 Casi no recibimos llamadas de violencia sexual.

R3 Reportan violencia sexual hacía las menores, hacía las propias hijas.

¿CUAL ES EL PERFIL DE USUARIAS DE LA LÍNEA?

R1 Hay unas que son muy niñas, 14, 15 años y cuando mucho unos treinta, pero es entre esas edades a veces también hablan las señoras grandes.

R2 A las mamás grandes las golpean sus hijos,

R3 Se dan mucho esos casos de que los hijos están golpeando a las mamás.

R4 Se ha dado el caso de mujeres reportan sus marido pero tienen muchos años reportándolo y no pasa nada.

¿CUALES SON LOS PASOS QUE SIGUEN AL ATENDER UNA LLAMADA?

R1 Atienden la llamada , preguntan qué pasó y en mi caso lo hago para ir dándole opciones de si va a proceder, calle, colonia, alguna referencia del lugar , calle, dirección, teléfono.

R2 Sólo damos el número de operadora cuando ellas preguntan.

R3 Es la indicación de sólo cuando nos pregunten podemos dar el número de operadora.

¿SI LA SEÑORA VUELVE HABLAR Y NO SE RESOLVIÓ SU CASO, TIENEN ALGUNA INSTITUCIÓN DE DONDE ENVIARLA?

R1 A mí cuando me ha pasado les doy el teléfono de aquí de Chilpancingo, les aconsejó que se trasladen aquí para que se les pueda ayudar,

R2 Ellas mismas dicen: es que aquí no hay ayuda para las mujeres.

R3 Muchas veces sucede que no hablan las mujeres, sucede mucho que hablan los niños pequeños a lo mucho 10 ó 12 años , niños hablando llorando que su papá está golpeando a su mamá, que está borracho , tratamos de tranquilizar al niño, pero lo malo a veces cuando reportan los niños y referimos nos dicen, es que son niños y están jugando seguramente nosotros tratamos de dar la mejor atención por protocolo, pero llega el caso el momento de que la atención es de persona a persona y ahí ya le toca a los policías, pero no todos hacen bien su trabajo, no todos hacen su trabajo, sobre todo cuando reportan los niños, pasa que de repente el niño llama y llama y casi que están matando a la mamá, ¿cómo le podemos decir al niño que hacer para que se lo diga a su mamá?

R4 A mí me ha tocado hablar con niños que hablan a escondidas y despacito por miedo y se escucha que los papás están discutiendo, que tiran cosas , lo que hacemos es decirle que ya para allá la unidad que si puede salir para que le diga a la unidad.

R5 Me ha tocado que al niño sale a esperar a la unidad y sale la mamá a entrevistarse con ella y así es cómo se los llevan también detenidos.

ACTUALIZACIÓN

¿LA PAPELETA QUE USAN DE INSTRUMENTO, QUE DATOS CONTIENE?

R1 Todo es computadora y de todas las llamadas, sean de broma, o lo que sea se registran ahí, viene todo clasificado, dirección, nombres y viene al final un espacio para poner todos los datos que nos informen, ponemos características de personas, de vehículos, hasta de animales por cualquier situación que se nos presente. La computadora clasifica todo por día, por horario.

R2 en la paleta también ponemos cómo está vestido, está información la metemos a la papeleta para que nuestro compañero de la preventiva de la corporación también sepa más o menos como ubicarlo si es que está en la calle, sin lo ve la unidad lo detienen y entonces llaman a la persona para saber si efectivamente es el sujeto que se está reportando.

R3 están foliadas todas las papeletas, a veces si la persona así lo requiere, se le proporciona el número de folio para que quede el antecedente.

¿USTEDES LES DICEN QUE PUEDEN PEDIR ESTE FOLIO?

R1 si es que lo necesitas nosotros se los proporcionamos y ya les comentamos a sonde tiene que acudir o les damos unos números telefónicos, incluso cuando vemos que son casos serios, o importantes los pasamos directamente con la coordinadora y ella las orienta directamente, les da teléfonos, horarios, incluso las puede transferir directamente a la Secretaría de la Mujer de Acapulco, para que el servicio sea personalizado.

¿A QUE LE LLAMAN USTEDES CASOS SERIOS O IMPORTANTES?

R1 Lo que pasa es que recibimos varios casos: accidentes con muertos, con heridas, llamadas por violación, hay casos aunque son muy raros en los que el esposo la haya lastimado con un cuchillo, igual cuando las golpean se pasa el reporte y todo, si es relevante, pero, bueno, para nosotros, pues....

R2 Que la persona llegue al hospital por los golpes, o que hayan solicitado el apoyo de una ambulancia para trasladar a la persona.

R3 Lo más relevantes también, es cuando están golpeando a la persona y la matan, con el machete la hieren y ya cuando llega la preventiva, o los mismos vecinos llaman para decir que ya la mató.

¿A PARTIR DE LA LLAMADA CUANTO TIEMPO TARDA EN LLEGAR EL APOYO?

R1 Depende de las colonias.

R2 Las unidades se tardan en llegar entre 5 y 10 minutos.

R3 Si hay mucho trabajo no se dan abasto, los sábados no se dan abasto, sucede que están atendiendo otro incidente cerca del lugar, llegan pero a veces ya es demasiado tarde, y no pueden dejar tampoco el que están atendiendo.

R4 Faltan muchas unidades, por ejemplo aquí no han dicho, lo compañeros de la unidades... a una patrulla le corresponden 15 colonias, suponiendo un caso que está en la última colonia y el otro se presenta en la primera tienen que atravesar 13 colonias, si es en el Centro, pues hay mucho tráfico y pues se tardan, es el tiempo que hagan en llegar y aparte de eso hay patrullas que se salen de su sector, que se van a apoyar a otros, de lo que llegan a su sector y de ahí a la otra colonia, pues se tardan mucho más.

R5 Hay veces que piden refuerzos porque en las unidades andan dos elementos y hay veces que no pueden someter a la persona, pero en lo que llegamos al sector se nos empiezan a juntar llamadas de los siguientes sectores.

R6 Es lo que hace falta más personal.

¿CUÁL ES EL PROTOCOLO QUE UTILIZAN PARA ATENDER VIOLENCIA FAMILIAR?

R1 La mayoría de las señoras que hablan están muy alteradas y lo primero que tenemos que hacer es tranquilizarlas para que las podamos ayudar, porque si está alterada ni yo la voy a entender, ni ella me va a entender ni yo a ella, así que lo primero que hacemos es tranquilizarla, después pedirle los datos, sobre todo la dirección, lo más rápido posible por la situación en que se encuentra, no importa que no nos digas más datos, saber si está adentro o está afuera, está información tenemos que sacarla en un minuto y medio a lo mucho dos minutos, necesitamos saber la dirección, escuchar cómo se encuentra, tomar todas estas notas, informar a la patrulla y es todo, en ese caso. Cuando la señora se pone a hablar ya cambia, ya es diferente, ahí tenemos que esperar más tiempo, el tiempo hasta que ella cuelgue, y si ya dio todos sus datos, nosotras ya le podemos decir –si gusta colgar el teléfono-

¿EXISTE UN PROTOCÓLO PARA UNA LLAMADA DE EMERGENCIA Y OTRO PARA CUANDO LA SEÑORA SÓLO QUIERE DESAHOGARSE?

R1 Así es, a lo mejor, no ha llegado a golpearla, pero la señora prevé que pueda suceder, la insulta, y cuando está tan alterada es tan difícil que te de la dirección, está tan en crisis, que creo que tenemos que buscar estrategias, para conseguir la dirección que es en lo que más nos enfocamos , más que decirles cosas o amables para que ella pueda relajarse, en mi caso yo le digo –permítame ayudarla- para que no se sienta agredida

también por nosotras, que se sienta en confianza, que sienta que me importa lo que le sucede, pero que también se dé cuenta de que me interesa mucho conocer la dirección para que llegue la unidad.

¿LAS LLAMADAS DE LAS USUARIAS QUE SÓLO SON PARA DESAHOGO, TIENEN ALGUNA INSTRUCCIÓN DE CÓMO PROCEDER, O LO HACEN DE ACUERDO A SU SENTIDO COMÚN?

R1 En base a nuestro sentido común y a nuestra experiencia.

R2 Cuando a mi me reportan que el marido está armado, con un cuchillo de la cocina, o una navaja, o una pistola, inmediatamente le cambió el “tipo” para que se apresuren, para que las unidades se movilicen mucho más rápido, por ejemplo, si están con unos borrachitos que están escandalizando, tienen la orden de dejarlos y apresurarse a llegar rápido con la señora antes de que la vaya a lesionar.

¿TIENEN FORMATOS QUE APLIQUEN PARA DETECTAR RIESGO, TIPO Y NIVEL DE VIOLENCIA?

R1 No.

*(Nay) Sólo es el registro.

¿SI UN POLICIA DEJA UN CASO PARA IR A ATENDER EL DE VIOLENCIA SEGÚN SUS INSTRUCCIONES, SABEN SI ACUDIÓ AL LLAMADO, TIENEN ALGÚN TIPO DE COMUNICACIÓN?

R1 Sí, nosotras somos las operadoras y los pasamos a los despachadores de cada corporación, hay uno de Policía Preventiva, Policía Federal, Policía Estatal, Transito, Cruz Roja, Bomberos, dela Ministerial, entonces ellos tienen su radio dónde están hablando con todos, entonces nosotros estamos escuchando lo que está pasando, si fue o no, o ha sucedido que la patrulla nos dice que ya está ahí, pero en la línea tenemos a la señora y ella nos dice que no hay nadie, entonces se pasa la llamada al preventivo y tenemos en la radio al patrullero y entonces se van ubicando hasta que se encuentran.

¿ENTONCES, HAY UN FILTRO Y NO SON USTEDES LAS QUE LE LLAAN DIRECTAMENTE A LA PATRULLA?

R1 Si.

R2 Nosotras sólo recibimos la llamada y la canalizamos a la corporación que le corresponde, nosotras en nuestra máquina, como todo está en red, cada despachador ve en cuanto levantamos el reporte, con su corporación correspondiente, a porte la policía del Estado cuando son caos relevantes, acude al lugar, por ejemplo, si está una persona armada.

¿CUENTAN CON ALGÚN INSTRUMENTO PARA MEDIR NIVEL DE RIESGO O ES EN BASE A SU SENTIDO COMÚN?

R1 En el tono de voz.

R2 En base a la experiencia.

R3 Sobre todo en la experiencia, y aunque siempre cada caso es diferente, ya sabemos más o menos como son las situaciones o como se encuentran las personas dependiendo cada situación, a veces solo en la papeleta pongo violencia intrafamiliar, pero le hablo al compañero de la preventiva y le platico como está la situación, es decir, no pongo todo en la papeleta, pero si le informo todo al compañero de la preventiva.

R4 es muy importante escuchar, porque escuchamos ruido, ruidos de trastes, y así a veces te das cuenta como está la situación... hay veces que te reportan que todo está tranquilo...

R5 O a veces las llamadas constantes de ese mismo reporte, a veces es el mismo vecino el que está reportando y nos sólo es uno, son varios los que están reportando porque están cerca de la pareja que está peleando o de la señora que está pidiendo ayuda y entonces entran muchas llamadas, entonces se van ligando a ese mismo incidente todas las llamadas y les decimos a los de preventiva o del Estado que acudan y chequen lo que está pasando en ese domicilio.

¿HAY ALGÚN INSTRUMENTO QUE APLIQUEN CUANDO UNA MUJER REPORTA VIOLENCIA SEXUAL?

R1 Aquí es muy raro.

R2 Es muy raro.

R3 Son las niñas, pero ya se le dan indicaciones a las señoras, lo único que le podemos decir, por lo menos lo que yo le digo, no tenemos mayor información, que se lleven a los menores al ministerio público, que no los bañen, que no los cambien, que así cómo están se los lleven...

¿Y ESTA INFORMACIÓN QUE USTEDES LES DAN, DE DÓNDE LA TOMAN?

R1 A veces de los mismos preventivos, cuando uno entra desconoce todo eso, los preventivos son los que te dicen, dile así y así y así, entonces si nos lo dice una vea, ya nosotras lo aplicamos.

R2 Y por lo mismo, la comunicación que tenemos entre nosotras es, nos escuchamos pues, y entonces la información la canalizamos y así podemos dar la misma información, nosotras nos platicamos, a lo mejor alguna compañera tienen alguna otra opción para tal o cual situación.

¿LES HAN HABLADO POR VIOLENCIA ECONÓMICA O PATRIMONIAL?

R1 Sí

¿Y QUÉ HACEN?

R1 Pues mire, yo por ejemplo le digo vaya a delitos sexuales, si usted no vive con él o ya no quiere vivir con él y no le da dinero para sus hijos, pues ponga una demanda para que el marido empiece a darle economía a los hijos, pues por medio de eso que apoye solamente...

R2 o les doy el teléfono del Ministerio Público, nada más.

R3 O a la Secretaría de la Mujer, ellos les ayudan bastante.

R4 Se les dan las dos opciones, en la Secretaría de la Mujer las orientan para que sepan que hacer, o les digo, que levanten una demanda para que les den pensión alimenticia.

R5 Sí, pues sí, porque básicamente no tenemos esa información, y entonces no le puedo comentar nada más.

¿CADA CUANTO TIEMPO REALIZAN LLAMADAS DE SEGUIMIENTO, USTEDES TIENEN LLAMADAS DE SALIDA ÁRA DAR SEGUIMIENTO?

R1 Sí tenemos llamadas de salida a celular, locales y a otras partes, pero aquí en Acapulco.

R2 en Chilpancingo no tenemos llamadas de salida, antes si teníamos pero hace más de 6 meses, pues ya no, lo que pasa es que compañeras o los mismos despachadores y todos los de C4 hacían muchas llamadas y se tardaban mucho, entonces pues nos quitaron las claves.

R3 En Iguala, sí.

¿SE HAN NECESITADO HACER ESTAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO?

R1 Sí.

R2 Igual cuando está nuestro coordinador pues sí, le decimos y si se hacen o el mismo llama, pero cuando no está pues no podemos. Cuando son locales si puede uno devolver la llamada, pero cuando son celulares o largas distancias pues no.

¿CADA CUANTO TIEMPO REALIZAN LAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO?

R1 Generalmente en el turno que estás.

R2 En el momento, porque se reciben llamadas de mujeres diciendo que sus maridos las están golpeando, pero en ese momento la persona le arrebató el teléfono, o le cuelga, entonces tú, le devuelves la llamada, insistes varias veces hasta que te conteste para al menos saber si la persona está a salvo, en ocasiones te contestan hasta después de varios minutos.

R3 y depende de cómo estén las cosas en el turno, como no nos enfocamos en violencia intrafamiliar, recibimos de todo, entonces, pues como van pasando, te vas enfocando a las llamadas recientes o las más relevantes, a veces no te da tiempo, ni de nada, ni de hacer otra llamada.

¿ENTONCES LAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SÓLO SE HACEN ESE DÍA?

R1 los coordinadores, bueno, yo creo que los coordinadores si le dan seguimiento, ellos se comunican, como tienen más tiempo que nosotras, porque nosotras estamos en llamadas, se comunican, las tranquilizan, platican, ofrecen apoyo.

¿SABEN CUÁNTO TIEMPO HACEN ESTE SEGUIMIENTO?

R1 no, desconocemos.

R2 (coordinador) Es muy rara la vez, dependiendo el caso, la mayoría de la veces cuando devolvemos la llamada, la pareja ya está reconciliada, nos dicen –ya no necesitamos de su servicio- y pues hasta ahí llega.

¿Y CUÁNDO LLAMA UNA PERSONA QUE YA TIENE UNA EXPEDIENTE LARGO Y PASA SIEMPRE LO MISMO, SI ES URGENTE MANDAN A LA PATRULLA?

R1 Si siempre se manda pero a veces los preventivos dicen: -ah, es el mismo, la que siempre quiere que encierren al marido, la que siempre lo perdona-, osea, nosotras siempre lo mandamos pero ya es cuestión de ellos si quieren ir o no.

R2 O luego van y les dicen lo mismo.

R3 (coordinador) Ya lo toman como rutina.

R4 Más que nada, le damos el seguimiento durante el turno y posteriormente nuestra coordinadora pues yo he visto que si le da seguimiento a casos relevantes, a veces sucede que si la señora tienen alguna duda pide hablar con la coordinadora.

¿QUÉ HACE LA PATRULLA CUANDO LLEGA AL LUGAR Y ESTA OCURRIENDO EL HECHO VIOLENTO, QUE HACEN PARA DETENERLO?

R1 Prenden la torreta para que se espante, generalmente eso es lo que hacen, pero allá en Acapulco tienen hasta prohibido tocar las puertas, igualmente si están en el interior del domicilio la orientan para que acuda al Ministerio Público, solamente así, y si está afuera y obviamente no tiene influencia con los policías pues lo detienen, pero hay veces que las señoras no quieren denunciarlos y entonces los tienen que soltar.

R2 y queda más como “ebrio-impertinente” y no como violencia intrafamiliar.

R3 A mí me tocó una ocasión que me habló la señora que reportó la violencia para decirme –oye, es que los preventivos subieron muy feo a mi marido a la unidad, y lo aventaron y se golpeó, llámele la atención a esos preventivos, porque golpearon a mi esposo - y nosotras ahí, pues que hacemos; quien los entiende.

¿ENTONCES CUANDO LOS PREVENTIVOS SABEN QUÉ SI LA ESTÁN GOLPEANDO, NO PUEDEN HACER NADA DENTRO DE LA CASA?

R1 (general) No.

¿INCLUSO SI PUDIERAN DETECTAR QUE PUEDE HABER UN ASESINATO NO PUEDEN ENTRAR A LA CASA?

R1 No, no pueden.

R2 Dependiendo de los policías. En una ocasión estaba un preventivo en un turno, y estaban golpeando a la señora, el me platicó que al ver a la señora que estaba toda golpeada pues no se pudo contener y se metió.

R3 a mí me ha tocado que entre vecinos se apoyan, una vez me tocó el caso de una señora que está el matrimonio y la cuñada, y la cuñada le quitó una bebecita de 4 meses y la encerraron en su casa y a la señora la sacaron y yo le dije, señora la preventiva no va a poder entrar, pero si usted puede apóyese de familiares y vecinos y sí, cuando la preventiva llegó ya tenían a todos afuera, entre todos los vecinos lo sacaron.

¿CUÁNDO SE LLEVAN AL AGRESOR, QUE SUCEDE CON LA MUJER?

R1 según el preventivo se llevó detenido al sujeto y se le dio instrucciones a la señora para que acuda al Ministerio Público a que ponga su denuncia.

R2 Pero realmente desconocemos lo que suceda después, nuestro trabajo termina ahí prácticamente y a veces por los mismo policías sabemos que la mujer fue a levantar la denuncia, o fue a pagar la multa que mejor lo sacaran.

¿CÓMO PROCEDEN CUANDO HAY NIÑAS O NIÑOS QUE VIVEN O PRESENCIAN LA VIOLENCIA?

R1 Sí les damos indicaciones, sobre todo que traten de poner a los niños en un lugar seguro, sucede que tenemos llamadas en las que se escucha cómo los niños están gritando, están incontrolables, pero en ese momento a la señora no le interesa, sólo le interesa que se lleven al marido, y si le decimos de los niños, nos dice –eso no me interesa, quiero que venga la patrulla- y si uno trata de decirle algo, la señora más se molesta, lo único que quieren es que la patrulla llegue en ese instante, igual ponemos en las notas que han niños llorando, o que están siendo golpeando, pero cuando es así, no se prestan a que les demos indicaciones, quieren que se les ayude a ellas en ese momento.

¿LOS PREVENTIVOS HACEN ALGO DISTINTO CUANDO SABEN QUE HAY NIÑAS Y NIÑOS?

R1 He tenido conocimiento, aunque todos son distintos, pero he tenido conocimiento de que en dos ocasiones, llegó la preventiva y estaba la pareja peleando y una niña como de tres años y pues no la pelaban entonces se llevaron a los tres, al señor lo arrestaron y a la niña y a la señora se las llevaron a Trabajo Social, pero después no supe que pasó, si se llevaron a la señora al DIF o no sé.... Si ha pasado en dos ocasiones, pero depende del policía que vaya, porque hay unos que los ven y dicen pues son un niño, pues nada que ver...

R2 Lo desconocemos.

¿Y QUÉ SE HACE CON EL AGRESOR, SE LO LLEVAN?

R1 Pues si van a pagar su multa, creo que son tres días, o a las 72 horas, y también depende si la esposa procede y si procede depende de que tanto fue la violencia.

R2 Generalmente se lo llevan por escandalizar en el lugar y ya depende si la mujer lo denuncia o no, pero las mujeres después de lo que pasó los perdonan, o se sienten culpables, así es que no le dan seguimiento.

¿CUÁNDO RECIBEN UNA LLAMADA DE QUE UNA MUJER ESTÁ ENCERRADA, QUÉ SUCEDE?

R1 Nos frustramos, y aparte el tiempo no se presta, porque la mujer ya está siendo golpeada y en ese momento no quiere palabras dulces, quiere la ayuda inmediata y te cuelga, como el agresor la está observando sabe que le va a ir peor, no, entonces nada más te dice necesito el apoyo, rápido, me urge, y uno se enfoca en dirección, colonia, referencia...

R2 A veces nosotras tenemos que estar preguntando a los compañeros que calle es...

R3 Entre nosotros nos apoyamos para que nos den una referencia y poder dar la ubicación, a parte como se maneja 066 Servicio de Emergencia, ya marcan cuando ya está el problema, ya está así, se ha hecho conciencia a la ciudadanía de que nosotros ayudamos cuando ya está el problema, no puede ser previo al problema, ni después del problema sino justo en el problema porque es cuando acuden las unidades, osea que ellos no pueden resolverlo antes ni después.

¿PROCEDEN DISTINTO CUANDO EL AGRESOR ES POLICIA O MILITAR O TIENE ALGÚN TIPO DE PODER, YA SEA POLÍTICO, ECONÓMICO, ETC?

R1 Se procede igual.

R2 Se procede igual con todos, no hay distinción...

R3 Yo creo que el que procede distinto es el elemento de seguridad, nosotros no, nosotros igual.

¿CÓMO PROCEDEN CUANDO UNA MUJER LES DICE QUE NO PUEDE HABLAR PORQUE EL AGRESOR ESTÁ PRESENTE, ES MUCHO MÁS RAPIDO?

R1 Pedir la dirección y el nombre de la persona.

R2 En lo personal lo que yo hago es decirle que se tranquilice, que haga como que habla con otra persona y dígame si o dígame no, porque si me da la colonia y yo la reconozco, le voy haciendo preguntas para que me diga si o no, para que ella tranquila me pueda ubicar.

R3 Ha pasado que recibimos llamadas, son muy la verdad, pero ha pasado que hablan señoras que han sido golpeadas pero no saben qué hacer en el momento, entonces hablan un mes después y quieren saber qué hacer cuando su marido las golpea, entonces para que vaya la patrulla y lo detenga, porque la encierra o ni siquiera la deja acercarse al teléfono entonces le digo que si en casa tiene hijos mayores o algún otro familiar que se apoyen mutuamente, y que cuando vean tal situación que nos llamen, y si es un niño, qué lo instruya para que nos dé el nombre de la calle, colonia y una referencia y el nombre de la mamá para que llegue la patrulla lo más pronto, es lo que digo, le digo que estas llamadas son muy raras, pero es lo que hemos podido hacer antes de que las golpeen, digo, para prevenir, tiene que ser en el momento como dice mi compañera, ni antes ni después, por ejemplo si sabe que cuando su esposo llega borracho la va a golpear háblenos antes de que suceda algo y dígame a los policías que está muy agresivo para que se lo lleven antes de que la vaya a golpear.

R4 Tiene mucho que ver con la agilidad de nosotras, hay dos acciones una cuando se levanta el número telefónico y sucede que la dirección ya está registrada, pero si no está registrada la dirección esa persona que llamó y le arrebataron el teléfono, esa persona ya tiene otros antecedentes, individuo sospechoso, robo a casa habitación o sea ya está registrada su dirección, es la misma, con esa concuerda ay pues ya la mandas, o sea es actuar rápido.

¿OSEA, LLAMAN Y SE REGISTRA LA INFORMACIÓN?

R1 Sí, lo hacemos a través de Telmex, con la base de datos que tiene Telmex.

R2 Osea que si reporto un incidente con anterioridad, ya tenemos registrada su información, su dirección.

R3 Osea le damos a "historial telefónico" y no manda a todos los incidentes y siempre es la misma dirección, la base de datos de Telmex sólo nos da la calle y el nombre de la persona.

¿CÓMO PROTEGEN LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS PERSONAS QUE LES LLAMAN?

R1 Nosotros nunca damos ninguna información, si nos llaman y nos preguntan cualquier dato de cualquier incidente, nosotros no podemos dar ninguna información, en el caso del preventivo, pues ya es cuestión de él.

R2 Cuando preguntas el nombre de la persona les da la opción de hacerlo o no, si no dan su nombre se pone como anónimo.

R3 Demás como C4 es el del gobierno Estatal, y los que acuden a los incidentes son preventivos, son municipales, solamente el acceso a la información sería su despachador asignado a C4, la única forma de saber el número telefónico sería a través del despachador de preventiva, es la única fuente de información, que si hay una situación pues sería el responsable.

¿QUÉ RECOMENDACIONES LE HACEN A LAS MUJERES PARA QUE SU PAREJA NO SE ENTERE QUE ESTÁ LLAMANDO AL NÚMERO DE EMERGENCIA?

****NO HAY RESPUESTA VERBAL, SÓLO NIEGAN CON LA CABEZA**

¿QUÉ HACEN CON LAS LLAMADAS DE BROMA O DEGRADANTES, TAMBIÉN SON TOMADAS EN CUENTA?

R1 Sí, todas son tomadas en cuenta y después se cancelan por broma o insultos y ahí queda.

¿Y SE PROCEDE A ALGUNA VISITA PARA ALGUNA SANCIÓN?

R1 (Coordinador) Únicamente estamos checando en periodos que número tiene más llamadas de broma, les hablamos a las persona y si son niños pedimos hablar con los papás, no nos identificamos como 066 para que nos pasen con ellos y bueno concientizamos a los papás para que no sigan haciendo esas llamadas.

¿LAS HAN LLAMADO PARA AMENAZARLAS, QUE TIPOS DE AMENAZA?

R1 Sí.

R2 (Muchos responden) Pues de todo tipo, a los directores, a los policías, de bombas....

R3 Suele pasar mucho con los periodistas, son muy prepotentes abusan del poder, de la información que poseen y se presentan inmediatamente como periodistas para causar temor o presión y tu le des una atención quizás, el servicio es igual para todos y te dicen estoy grabando tu llamada, tengo influencia, mi esposa, mi esposo es fulano de tal, va a pasar en la nota, estoy grabando, obviamente das el servicio pero eso te hace sentir muy mal.

¿Y ACUDEN LOS PREVENTIVOS?

R1 Sí.

¿TIENEN ALGUNA FORMA DE MEDIR QUE TAN EFECTIVO ESTÁ SIENDO SU TRABAJO?

R1 Cada situación se etiqueta, se pone efectivo, no efectivo, falsa alarma, dependiendo de la nota que tenga al final los preventivos ponen el nombre de qué unidad acudió, el nombre del policía y que fue lo que sucedió y dependiendo de esa nota etiquetamos los incidentes.

R2 hay un “tipo” que es felicitaciones y agradecimientos y hay personas que cuando tiene el tiempo te hablan para agradecerte y creo que eso te estimula, te sientes bien, también estas agradecida con el preventivo que acudió es un trabajo de equipo que se agradece. A veces nosotros tratamos de dar un buen servicio, ser amables, atentos pero de la otra parte no es la misma respuesta, entonces sabes que el trabajo que hiciste no fue efectivo porque la persona se sintió engañada por ti.

¿HAN TENIDO REUNIONES DE TRABAJO CON SUS COORDINADORES Y QUE ES LO QUE SE COMENTA?

R1 Pues ese tipo de cosas, de que un despachador canceló una llamada por que le faltó un dato, o que las patrullas no llegaron, es de lo que se trata de ese tipo de situaciones.

¿QUÉ OBSTÁCULOS TIENEN CUANTO ATIENDEN LLAMADAS DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO?

******(Nallely, Red Nacional) Yo detecté que sienten que les falta información, ¿algún otro?

R1 El tiempo es muy limitado, cómo son tres minutos, en tampoco tiempo no puedes darles toda la información, yo siento que el tiempo nos limita, y si quisieras tomar más tiempo, sabes que alguien puede morir, en otra llamada alguien puede necesitar una ambulancia.

R2 y entra una llamada, tras otra, tras otra y escuchas en otra llamada que pasó algo grave y sigues con la persona y ahí pasó algo, tratas de explicarle a las señoras que tienes llamadas de emergencia y ellas también te dicen que lo suyo es una emergencia y se molestan.

R3 Piensan que sólo te vas a enfocar a ella de completo pero esta línea no es así, porque no sabemos si en ese momento sucedió algún accidente grave y la compañera es la que está cargando con todas las llamadas, en nuestro caso no contamos con dispensador de Cruz Roja, tenemos que hacerlo nosotras directamente.

R4 Ahora estamos dos operadoras pero antes era solo una operadora la que tenía que atender todo.

R5 A veces me colgaban como estaba atendiendo una llamada se me olvida que tenía otra.

¿USTEDES QUE SUGERIRÍAN PARA ENFRENTAR ESTOS OBSTÁCULOS, PARA ATENDER ESTAS LLAMADAS?

R1 en Iguala antes había un supervisor por cada turno, si tu no podías atender la llamada el supervisor se dedicaba a platicar con las persona, yo siento que estaría bien o una psicóloga para poder apoyar a las personas.

R2 A nosotras ya no nos tocó el curso de Psicología o el de Derecho, nosotras no lo hemos tomado, estos son cursos muy importantes para que nosotros sepamos cómo ayudarlas.

R3 creo que un curso de protección civil sería muy importante, yo por ejemplo no he tomado ninguno de los cursos que se han dado.

R4 El 30% de las operadoras toma el curso.

R5 A mi me parecería bueno que ustedes (Red Nacional) que tienen el tiempo para darnos estas platicas fueran a cada C4 en lugar de juntarnos a todas en un solo lugar, pues unas pueden viajar y otras no.

R6 hace falta información, mucha información.

R7 Tiempo, en cada centro estamos casi con la mitad de la plantilla.

R8 Yo pienso también estaría muy bien que se le diera a los Directores de las Corporaciones, a los de la Preventiva sobre todo, a los de transito, para sepan cómo apoyar, es decir, si nosotros estamos pasando un reporte sobre violencia familiar, que ellos sepan que más pueden hacer para que sepan cómo ayudar, que decir, y no sólo decir acuda al MP, porque eso es lo único que le dicen.

R9 Apoyo psicológico para nosotras para que podamos transmitirles a ellas cierta confianza, seguridad, a aparte yo considero que debes estar bien para que puedas hacer sentir bien a los demás, como manejar las agresiones directas, me pongo en su lugar no,

e ellas las agreden sus esposos, pero a mí me agrede la ciudadanía entonces sufrimos como mujeres violencia ciudadana psicológica, entonces si una mujer nos llama porque está sufriendo violencia pues nos transmite lo que le está sucediendo y con la siguiente llamada es muy difícil quitarte la funda y ponerte y otra diferente. Tu tono de voz varía, tratar de seguir siendo amable, pero no puedes ser tan amable y tan tolerante con la otra llamada, no puedes manejar así de rápido tus emociones.

R10 A veces me relajo cuando hablan niños y pues ratifico un ratito con ellos y les digo que ya no hablen porque hay personas que pueden estar necesitando ayuda.

R11 O hay señores, jovencitos, que hablan a las tres de la mañana y no tienen nada que hacer.

R12 me sorprende la mentecita de los niños porque son futuros agresores en potencia, el 90% de las llamadas que recibimos son broma, y son con unas groserías tremendas, sexuales, niños que ni siquiera pueden hablar te están diciendo cosas muy fuertes...

R13 y lo peor es que estas escuchando al niño que ni siquiera puede hablar y escuchas a un adulto diciéndole que nos diga tal y cual cosa... da coraje, pues dices, como es posible que le estén inculcando eso a un niño que está como esponjita y todo lo está absorbiendo, le están enseñando a insultar a ofender...

¿Y USTEDES QUE HACEN CUANDO PASA ESTO?

R1 Cuando son niños les digo mejor ve a dormirte, ponte a ver la tele, haz otra cosa, no nos ponemos con ellos al tú por tú, no les vas a ganar porque les cuelgas y te vuelven a llamar hasta que se cansan.

R2 Y como dicen si nos ponemos a platicar con ellos más llaman, entonces si ya conocemos el número ni contestamos.

R3 Nosotros tenemos la instrucción de poner en la papeleta, lo que nos dicen entonces se ve inmediatamente en la pantalla: niño obsceno, señor lujurioso, estamos etiquetando la broma para que se puede identificar y en el caso de los niños nuestra coordinadora se comunica con los padres.

R4 Y hay veces que devolvemos la llamada y nos cuelgan, o los papás nos dicen que sus hijos serían incapaces de hacer eso, que sus hijos no han marcado, y les dices que hay 200 llamadas de ese número, a veces hasta los papás son los que se molestan, que no es cierto que mentimos y entre ellos defienden a sus hijos.

R5 A una compañera le tocó, que devolvió una llamada a un número que tenía casi mil llamadas y el niño estaba insulte e insulte y se hizo pasar por una amiga de la mamá, entonces le dice lo que está sucediendo y el papá o la mamá, ya no recuerdo, todavía se enojan y le dicen que es su trabajo estarlos aguantando y que además estaba enfermito y no le podía prohibir nada, entonces que nos teníamos que seguir aguantando.

R6 Nosotros cuando se trata de niños les decimos que vamos a cancelar su número de celular y pues se espantan y ya no vuelven a llamar y algunos te dicen a ver cancelámelo, a ver, cancelámelo...

R7 tenemos un caso de un número que rebasa las 17 mil llamadas...

R8 A veces los mismo compañeros de la preventiva son los que llaman y hablan con los papás, sabe qué su hijo está haciendo tantas llamadas y si disminuyen un poco.

** (Nay) ¿Y el software que usan, todas tienen el mismo?

R1 (Todas) Sí, todas usamos el mismo, es una Red.

¿DE ESE MISMO COMPARTE EN IGUALA, CHILPANCINGO Y EN ACAPULCO?

R1 (Todas) Sí (muchas de ellas sólo asienten)

¿CÓMO LES HA AYUDADO O DIFICULTADO LA INFRAESTRUCTURA CON LA QUE CUENTAN EN LA LÍNEA, CREEN QUE LEA HAGA FALTA MÁS EQUIPO U OTRO EQUIPO?

R1 sí, si no ha ayudado, pero siento que sería mejor si fuera (todas) más rápido, por ejemplo hay algo, que a veces se bloquea....

R2 (todas) sí, muchísimo, se bloquea mucho el sistema.

R3 por ejemplo, pero creo que es problema del equipo, bueno no del equipo, si no del software, nosotros tenemos la base de datos de Telmex, pero sólo en lo que es teléfonos fijos, teléfonos locales, por ejemplo del celular simplemente tenemos el número, no tenemos a veces ni el nombre, porque siempre que compramos un celular das un nombre, una dirección, todo, a nombre de quién va a estar el celular, entonces yo creo que eso sí ayudaría , por que por lo mismo de lo que llega a pasar, como pasa en los teléfonos de casa, la señora colgó y todo, pero ay un antecedente, que aunque sea la tercera llamada es la misma colonia, la misma dirección, y aunque sean de broma, traen la misma colonia, la misma dirección, traen nombre y todo, entonces uno se puede apoyar en eso, y también , los teléfonos públicos, esos no taren ni número, ni da pues, yo creo que sí, que eso nos podría ayudar.

R4 Y bueno, más rápidos los equipos.

¿TIENEN LAS INSTALACIONES ADECUADAS PARA REALIZAR SU TRABAJO, PEDIRÍAN ALGO PARA MEJORARLO?

R1 Por ejemplo aquí el aire no sirve, entonces llega un momento en que somos muchísima gente en el mismo lugar, antes éramos pocos y estaba bien pero ahorita, hay demasiado ruido, todos están cuchicheando, con su música, sus gritos, sus risas, y no escuchas a veces tienes que subirle y te perjudica el oído estar con el oído súper alto , tampoco tienes que estar gritando, pero de pronto tienes que subir el tono de voz porque a veces no te escuchan, eso si nos perjudica en ese aspecto y aparte de todo el aire no sirve y aparte de soportar todo el ruido y todo, el calor está que te mueres y ni modo pues tienes que estar ahí.

R2 Igual nosotros, el aire, y también son los mismos despachadores que hacen mucho ruido y están hablando todo el tiempo, por radio, y nos dejan concentrarnos y a veces el teléfono de algunos teléfonos es muy bajo y no escuchamos muy bien y estaría bien que se dividiera con cristal o algo, digo para seguir viendo, pero que no se escuchara tanto ruido.

R3 Ya está muy desgastado el mobiliario y de estar tanto tiempo sentado, pues ya es casi madera, uno se mueve y ya hasta rechina.

¿QUÉ FORTALEZAS IDENTIFICAN EN LA LÍNEA DÓNDE USTEDES TRABAJAN, QUÉ ES LO POSITIVO?

R1 Yo creo que más que nada somos nosotras mismas, porque sin nosotras la línea puede estar pero si nosotras no lo hacemos bien o no damos la calidad de calidez a la gente, a la ciudadanía, no pues no, somos nostras las operadoras.

R2 Yo creo que también, somos nosotros, tus compañeros, tu compañero de turno.

R3 Yo creo que a la gente a veces no le solucionas el problema pero, esta tan estresada, tu le hablas amable y gratas de ser gentil, no eres tan cortante y creo que eso nos han dicho desde el principio y han querido hacer la diferencia en el servicio a familiarizarnos con ellos, a hablarles bonito ¿no? A hablarles bonito, a ser más gentiles y yo creo que la gente agresiva, hay una que la recibe bien, pero a otras que le gusta el maltrato pero (risas) como que agradece, se le baja la voz, ellos están agresivos y tú tienes como una voz más agradable, cálida, yo siento que su furor se va bajando y a veces le dices, le pido

perdón por lo que no se pudo hacer, no queda en nuestras manos y la gente te lo agradece por lo menos de ponerte en su lugar, a lo mejor no le resuelves nada, pero le haces su día con ser amable.

R4 Que ellos sientan que le estas dando seguimiento a su emergencia, es lo que pasa a veces, la unidad ni llega pero tu estas con la preventiva, incluso a veces lo comunicas con el preventivo –oiga, comandante le voy a pasar a la persona- -ha, sí- y ya, -muchas gracias señorita, no llegó la patrulla por “X” o por “Y” pero gracias señorita por la atención que tuvo, y eso pues te reconforta pues.

¿USTEDES QUE VENTAJAS IDENTIFICARÍAN SI HUBIERA UNA LÍNEA ESPECÍFICA DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO?

R1 Pues ayudarían a mujeres que son golpeadas mejor que uno no, porque igual no tenemos yoda la información específica que se tiene que dar a una persona que es golpeada o maltratada.

R2 Y se le daría el tiempo que necesita esa persona, para poder toda la información que se requiere.

R3 ahora que ya está muy insertado lo que es el 066 en toda la ciudadanía, estaría bien que si va a ser una persona la que va a atender lo que sería violencia intrafamiliar, que esté una persona en cada centro, suponiendo que se tenga que dar seguimiento, que está muy alterada, que necesita ser calmada, pasársela a esa persona, y que ella la este orientando, dando información, esa podría ser una solución, la línea de 066 ya está muy identificada, para todo nos llaman –que si el burro se le fue para no sé dónde, nos llaman nos hablan por todo, que si un burro esta rebuznando y no los dejan dormir, nos llaman para que les ayudemos (risas generales) una vez una señora me hablo porque se le había escapado su gallina y quería que la ayudáramos a agarrarla , entonces por todo hablan, ya estamos muy identificados...

R4 Es la idea de que tienen del 911, si tu gato está en un árbol les ayudan a bajarlo...

R5 es cierto lo que dice mi compañera, igual y no todas podríamos darle atención a esa llamada por todas las llamadas que están entrando de diferente tema ¿no?, pero igual transferir inmediatamente la llamada con la persona encargada, que estaría más relajada, más tranquila y no con la tención de –si se me muere que- sin esa presión estas más relajada y puedes darle la atención a la persona...

R6 O la persona que está relaja podría dar el seguimiento...

R7 Y hacer eso que comentaban, estarle llamando a la persona cada semana, cada mes, para saber cómo va la persona, sin que obstruyera nuestro tiempo, nuestra papeleta cuenta con un cronómetro nos van contando minutos y segundos, en lo que nos vamos tardando cada vez que vamos metiendo nota y eso es de repente lo que nos presiona, el tiempo, o igual, a veces estamos dos y estamos escuchando a la compañera que dice: 066,066,066,066,066 a cada rato y escuchamos que ya pasó algo relevante y no podemos colgar, tratamos de explicar pero no cuelgan para poder apoyar a la otra compañera.

R8 A aparte podría ser 066 Línea de Emergencia y Preventiva, y estar supervisando que sí se le dio el seguimiento para apurar a los preventivos y a lo mejor tener un radio, decir, a ver si ahí están, también intervenir en ese sentido...

** (Nay) ¿Cómo Supervisor?

R1 (General) Sí.

ANEXO 5: RELACION DE PARTICIPANTES

No	Nombre	RFC	CURP	Genero	Puesto de trabajo o de representación
1	Selene López Sevilla	L055780713MER VLO5		F	C4 Iguala
2	Joanna Alarcon Salgado	AASJ811211		F	C4 Iguala
3	Ma. Hilda Castañeda Agüero	CAAH750202MG RSGLO8		F	C4 Iguala
4	Alberta Alcaide Carranza	AACA840129MG RLRL6		F	C4 Iguala
5	Ma. Eucaria Torero Peña	TEPE851107MG RRXC02		F	C4 Iguala
6	Janeth Hortensia Roldan VAlenco	ROVJ820704		F	C4 Chilpancingo
7	Guadalupe Chávez Zavaleta	CAZG810712		F	C4 Chilpancingo
8	Cecilia Arzate Alejandri	AAAC801122		F	C4 Chilpancingo
9	Oralia Quinatana Sanchez	QUS0660813		F	C4 Acapulco
10	Yessica Hernández Espinosa	HEEY780806		F	C4 Acapulco
11	Josefina Elvira Torres Ruiz	TORJ270870		F	C4 Acapulco
12	Zarid Daleth Romero Carvajal	RDCZ82Q521MG RMRR05		F	C4 Acapulco
13	Sandra Yolanda Rodríguez Z.	RO25601011		F	SEMUJER
14	Juana Otero Gutiérrez	GUTM701028KG 8		F	CAIV Chilpancingo
15	Norma Eugenia Medina Pita	MEPN630405		F	CAIV Acapulco
16	Francisco Sandoval Vázquez	SAVFZ01004		M	C4 Secretaria de Seguridad Pública
17	Rigoberta Roman O.	ROOR010471		M	Jurídico
18	Dulce Maria Moreno B.	MOBD720914		F	SEMUJER

ANEXO 6: LISTA DE ASISTENTES

No.	nombre	procedencia	sexo	edad	RFC o CURP	Firma
12	Zaid Daleth Romero Cortez	C4 Acapulco	F	26	R022820524196R4192805	
13	Sandra Patricia Koppelitz Serrano	México D.F.	F	47	PO25601011	
14	Margarita Guillé Tomayo	México D.F.	M	38	GUM701028798	
15	Juana Otero Gutiérrez	CAJ Chilpancingo	F	38	0EGT700403	
16	Belegrí Lopez Blos	ENR	F	23	20AB850517	
17	Nallely Bero Vazquez	ENR	F	30	BUVN780202	
18	Ana Erika Suba M.	ENR	F	30	51M4780221	
19	Norma Esquivel Medina Pita	CAU Acapulco	F	45	Hepa630905	
20	Francisco Sandoval Velázquez	Oag. Est.	M	38	5AVT701004	
21	Rigoberto Ramos Ortiz	San Gil, Guerrero	M	37	EOOE010471	
22	Dulce Ma. Moreno B.	Sagvilar	F	36	MOBS-720914	

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal."



SECRETARÍA DE LA MUJER



Vivir Mejor



CENARAC



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

LISTA DE ASISTENCIA REUNION SEMUJER / C4 / RENARAC

INSTANCIA: SECRETARÍA DE LA MUJER
 AREA INSTITUCION ENCARGADA DE SU REALIZACION: PROCURADURIA DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
 ESTRATEGIA DIRECTA : A2 LINEA TELEFONICA
 ACCION: ESTUDIO DE VIABILIDAD OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA REACTIVACION DE LA LINEA TELMUJER
 EVENTO: REUNION PARA EL INICIO DEL PROYECTO
 DIRIGIDO AL PERSONAL DIRECTIVO DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA LINEA TELMUJER
 COMPUTO DE LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA
 LUGAR: CHILPANGINCO, GUERRERO
 FECHA: 28 DE NOVIEMBRE DEL 2008

HORA: 09:00 hrs. ASISTENTES:



LISTA DE ASISTENCIA REUNION SEMUJER / C4 / RENARAC

INSTANCIA: SECRETARIA DE LA MUJER AREA INSTITUCION ENCARGADA DE SU REALIZACION: PROCURADURIA DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES

ESTRATEGIA DIRECTA : A2 LINEA TELEFONICA ACCION: ESTUDIO DE VIABILIDAD OPERATIVA Y FINANCIERA DE LA REACTIVACION DE LA LINEA TELMUJER

EVENTO: REUNION PARA EL INICIO DEL PROYECTO DIRIGIDO AL PERSONAL DIRECTIVO DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA MUJER Y EL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACION Y ATENCION AL CIUDADANO

LUGAR: CHILPANCINGO, GUERRERO LUGAR: CHILPANCINGO, GUERRERO

FECHA: 26 DE NOVIEMBRE DEL 2008 HORA: 09:00 hrs. ASISTENTES:

No.	nombre	procedencia	sexo	edad	RFC o CURP	Firma
1	Selene Lopez Sevilla	C-4 Iguala	F	30	LOSS780213M4E8V605	
2	Joana Alarcón Sabado	C-4 Iguala	F	26	ANSJ811211	
3	Ma. Hilda Castañeda Agüero	C-4 Iguala	F	33	QAAH750202M6F5G108	
4	Alberta Alcaide Carranza	C-4 Iguala	F	24	MAA840123M6R6R16	
5	Maria Escarista Tavares Romá	C-4 Iguala	F	23	TEE381101M7G8R002	
6	Janeth Montecina Roldán Valencia	C-4 Chilpancingo	F	26	ROUJ820704	
7	Guadalupe Chavez Zayas	C-4 Chilpancingo	F	27	CAZ981042	
8	Cecilia Aezate Alejandri	C-4 Chilpancingo	F	28	AAAC801122	
9	Orelion Quintana Sánchez	C-4 Acapulco	F	42	QUS0660813	
10	Yessica Hernández Espinoza	C-4 Acapulco	F	29	HEE1780806	
11	Josefina Elvira Torres Ruiz	C-4 Acapulco	F	38	TOR3240870	

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales o de otro tipo. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal.

ANEXO 7: DOCUMENTO DE VIABILIDAD OPERATIVA DE LA LINEA TELSEMUJER

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA LÍNEA

**CAPITULO II
DISEÑO DE LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA**

**CAPITULO III
DOCUMENTO SOBRE VIABILIDAD DE LA LÍNEA, FORMAS DE ACCIÓN Y
OPERACIÓN**

**ANEXOS
TRANSCRIPCIÓN DE FOCUS GROUPS
MENU DE OPCIONES
INDICADORES DE ATENCIÓN EN LA LÍNEA TELEFÓNICA TELSEMUJER**

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de la Mujer del Estado de Guerrero solicitó a la Red Nacional de Refugios realizar un estudio cualitativo con el propósito de conocer la viabilidad de la reactivación de la Línea TELSEMUJER.

Este documento representa el informe final que da respaldo del análisis de la viabilidad del proyecto y, además, está dividido en cuatro capítulos y un anexo: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Respectivamente, el anexo se compone de las verbalizaciones de los integrantes del C-4, es decir, los testimonios de la gente que ha colaborado. Directamente, refuerzan las conclusiones de un grupo de especialistas que, además, concluyen basados en la serie de datos recogidos en los grupos focales, de tal modo, teoría y praxis se conjuntan para dar forma al discurso que se estableció desde el planteamiento de las hipótesis que formulaban la factibilidad del proyecto.

Los resultados están basados en las percepciones y necesidades de los participantes. El estudio se realizó a través de dos Focus Group compuestos por las/os Coordinadores y por las Operadoras de la Línea de Emergencia 066. Además, da conclusiones sobre una muestra de datos a partir de instrumentos que establecen una serie de resultados cualitativos que dieron margen a lineamientos coincidentes con la experiencia, y respaldados por elementos cuantificables, tanto en aciertos como carencias, de la factibilidad de cómo aplicar prácticamente el proyecto en relación con su contexto y las formas de resolución propuestas y medibles a partir del análisis de series de datos. Tales objetivos se resumen en los siguientes puntos:

Atender y referir oportuna y eficazmente a las instancias especializadas en la prevención, detección y atención a la violencia familiar a las usuarias que directamente soliciten el apoyo vía telefónicas.

Atender solicitudes de instituciones y organizaciones que soliciten apoyo.

Agilizar la referencia de casos al refugio.

Generar un plan de seguridad para la víctima.

Llamar a la policía o servicios de emergencia para los casos que así lo requieran.

Confiar con una base de datos confiable de atención y referencia de casos.

CAPITULO I DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA LÍNEA QUE ATIENDE VIOLENCIA FAMILIAR

1. Estudio de valoración de viabilidad operativa y financiera de la reactivación de la línea Telsemujer

Se realizaron dos grupos focales con personal operativo y directivo que labora en el C4 del municipio de Chilpancingo, Guerrero y de la línea 066 de servicios de emergencia. El objetivo de este focus fue contar con elementos para hacer un diagnóstico de cómo se da actualmente la atención a la violencia familiar y de género y la viabilidad de una línea que sea exclusivamente para este tipo de atención. Los grupos de enfoque se estructuraron por cargo desempeñado dentro del C4. En el grupo de coordinadoras/es participaron siete mujeres y dos hombres entre 35 y 56 años. El grupo de operadoras estuvo conformado por diez mujeres entre 25 y 40 años.

A continuación se describen las percepciones de los informantes organizadas en categorías temáticas, las cuales se propusieron con base en el objetivo planteado para esta fase de la investigación, así como en una lectura cuidadosa de las opiniones vertidas por los participantes. Dichas categorías se organizaron en tres ejes de análisis: Caracterización del 066, caracterización de los casos de violencia y el manejo que se le da a la misma.

Caracterización del centro de atención telefónica 066

Las/os participantes comentaron que la función de la institución donde laboran es atender llamadas de emergencia, cualquiera que sea la solicitud, así como la canalización de casos a distintas instituciones según el problema detectado

“Recibimos todo lo que la ciudadanía nos solicite, es un número de emergencia [...], de que si una llave se cae en un coladera tenemos que ayudarles a sacarla” (Grupo de coordinadoras/es).

En el centro se labora personal con un nivel educativo medio superior o carrera trunca. En el grupo de coordinadores se comentó que ahora se han incorporado algunos profesionistas como socorristas, abogadas y médicos. Mencionan que no hay psicólogos porque no toleran las llamadas de broma que se reciben en el centro.

Para poder ingresar al servicio, las operadoras comentaron que pasan por un proceso de selección en el que se les aplican exámenes médicos, psicométricos y un examen de conocimientos a través del Instituto de Formación y Capacitación Policial de la Secretaría de Seguridad Pública.

La función de las operadoras son: contestar el teléfono, canalizar los casos y hacer reportes. Ellas trabajan los 365 días del año. Existen tres turnos de trabajo de ocho horas cada uno, los turnos a laborar son mixtos. Por turno hay dos operadoras en Iguala y Chilpancingo y tres en Acapulco.

Las operadoras comentaron que no dan sus nombres al atender las llamadas, y si lo solicitan los usuarios, sólo se les dan su número de identificación, pero nunca el nombre. Indicaron también que no pueden tardarse más de dos o tres minutos por llamada, y no deben interrumpir ninguna hasta que la persona cuelgue.

En cuanto a las condiciones de trabajo, indicaron que todos los días se tienen llamadas de manera constante y son pocos los periodos de descanso:

“todos los días llamadas tras llamadas es igual, llamadas de broma o de auxilio que nos piden, si tenemos 5 minutos de descanso es mucho” (Grupo de operadoras).

Las operadoras hablan de la violencia que reciben por parte de los usuarios, violencia que se manifiesta especialmente a través de insultos:

“...hay violencia ciudadana hacia nosotras, hay gente que está enojada y yo me he dado cuenta de algo, por ejemplo, la está golpeando el esposo, tal vez a él no se le pone, pero como en nosotras encuentran una voz cálida, una voz sumisa hacia ellos, ellas lo que hacen es descargar su coraje en uno, nos dicen muchas, muchas, muchas groserías”

Consideran que debería haber por lo menos tres operadoras, pero que habiendo más personal entrarían más llamadas y por ende habría más trabajo. Asimismo mencionaron que al tener turnos mixtos, su salud y ciclos de sueño se ven afectados, además de las dificultades sociales agregadas, como el descuido en la atención de sus hijos. El turno nocturno es el más pesado, ya que es cuando el número de llamadas aumenta.

El grupo de operadoras habló especialmente de la sobrecarga emocional que tiene en el trabajo, sobre todo ante casos graves, mencionando que han llegado a recibir amenazas de muerte. Ante esta situación y dada la falta de contención emocional dentro de la institución, optan por platicar los casos impactantes a sus parejas o familiares. Asimismo tratan de distraerse en otras actividades, apoyarse y hablar con la compañera de trabajo en turno y usar el sentido del humor:

“yo empiezo a encontrar las cosas chuscas de la llamada para reírme y ya olvidarme de las palabras, las palabras son muy fuertes, hay gente que te humilla muy grosera..” (Grupo de operadoras).

Asimismo identificaron padecimientos de salud desde que trabajan en el centro: dolor de cabeza, nerviosismo, dolor de cuello, de espalda al pasar tantas horas sentadas y no tener tiempo de levantarse, de oído al no quitarse la “diadema telefónica” y el cansancio por las pesadas jornadas laborales.

En cuanto al apoyo que reciben por parte de la institución, en ambos grupos se comentó que tienen capacitación constante en temas como primeros auxilios, derecho y gramática. Las operadoras mencionaron no estar capacitadas en violencia familiar y de género, por lo que tienen que indagar por su cuenta con abogados o policías, los procedimientos para atender estos casos. Esporádicamente reciben contención emocional.

Por otro lado, el grupo de coordinadores identificó una serie de necesidades y carencias en su ámbito laboral:

- Falta información en torno a los procedimientos, requisitos y casos que pueden ser atendidos en el MP.
- Que no todo el personal acude a los cursos de capacitación que se les brinda.
- Las constantes llamadas de broma.

Por su parte las operadoras hablaron de la necesidad de humanizar el servicio y de tener contención emocional continua:

“Nosotros no tenemos con quién [hablar], si necesitaríamos tener a alguien, un psicólogo que nos ayude con tanta llamada, con tanta violencia que recibimos también nosotros, aunque sólo escuchemos si necesitamos hablar con alguien para desahogarnos también nosotros” (Grupo de operadoras).

Reconocen que el apoyo psicológico les permitiría desempeñarse mejor como operadoras, brindando un servicio más empático y poder generar mayor tolerancia. Reconocen necesitar capacitación en violencia contra las mujeres, en especial información sobre cómo orientar en casos de violencia física y psicológica, y cuando llaman niños testigos de violencia.

Caracterización de los casos de violencia hacia la mujer

Las llamadas recibidas en el centro suelen ser por violencia física. Son menos las denuncias por violencia sexual, y cuando se hacen es por abuso sexual hacia las menores. Las operadoras reconocen que también hay llamadas por violencia psicológica, pero no pueden proceder y no saben cómo tratar esos casos, limitándose a escuchar y dar algunos consejos.

“También me ha pasado que llama gente que sufre violencia psicológica, [...] en ese caso no le puedo mandar una patrulla porque no van hacer nada [...] no sabía realmente que decirle, sólo decirle palabras de aliento, no estamos muy enteradas de cómo atender a una persona y mucho menos la violencia psicológica” (Grupo de operadoras).

Suelen llamar las propias mujeres, sus hijo/as o terceras personas. De acuerdo con los coordinadores, las llamadas entrantes son hechas por parte de las víctimas u otras personas en la misma proporción (50%). Por lo regular las mujeres que llaman tienen entre 14 y 30 años. Cuando hablan mujeres mayores se trata de agresiones por parte de sus hijos. De acuerdo con las operadoras, la ebriedad del agresor es un factor común. Ellas también comentan que fines de semana y en quincena aumentan las llamadas sobre todo en la tarde y en la noche, al tiempo que los lunes, martes y miércoles son los días más tranquilos. En la mañana casi nunca se llama.

Sobre el porcentaje de las llamadas en el grupo de los coordinadores se calculó un promedio de 300 al mes, 9 diarias aproximadamente. Otra persona habló hizo un cálculo de 700 incidentes mensuales. Las operadoras indicaron que los fines de semana se reciben entre 8 y 10 llamadas de este tipo, y que en Acapulco se reciben unas 15 o más.

Con base en la discusión generada en ambos grupos, se pudieron identificar tres tipos de llamadas en torno a la violencia de género:

1. *Episodio agudo*: La agresión se está dando en el momento de la llamada.
2. *Llamadas de descarga emocional*: La mujer vive violencia y no sabe cómo manejar la situación, buscando desahogo emocional y/o orientación. En algunas ocasiones pareciera ser que ellas hablan para desahogar su coraje o sobrecarga emocional, de acuerdo con las operadoras, no dan datos o información para brindarles el apoyo:

“...desquitan su coraje y te cuelgan, ni siquiera te ayudan para que puedas ayudarlas, no te dan dirección, o sea, nada más hablan, hablan, hablan, desquitan su coraje” (Grupo de operadoras).

3. *Llamadas de alerta*: Las mujeres hablan cuando se sienten en riesgo de ser maltratadas, por ejemplo cuando saben que su pareja salió a tomar:

“Antes de que el marido llegue al domicilio, te hablan para decir que el marido se fue a tomar y más al rato te llamo porque empieza a agredirme” (Grupo de operadoras).

El manejo de la violencia contra las mujeres dentro del centro

Las operadoras piden una serie de datos para atender este tipo de llamadas. Información sobre la:

Situación: Se les pregunta a las usuarias qué es lo que está pasando. Se le pregunta a la mujer si el esposo está en el lugar, si la está golpeando y cómo se encuentra la situación en el momento.

Ubicación: Se le pide los datos necesarios para localizarla como calle, colonia, alguna referencia del lugar, teléfono.

Asimismo se cuenta con una base de datos donde se corrobora si la persona ya había llamado en alguna otra ocasión.

Una vez que se conoce el contexto y problemática, se les dan opciones de proceder a las mujeres. Aquí se han organizado según el tipo de llamada para facilitar su análisis.

Episodio agudo:

- Se busca calmar a las personas que están en crisis.
- Se envía apoyo policial preventivo para evitar un daño mayor y/o detener al agresor. La patrulla llega con la torreta encendida para hacerse notar e intimidar al agresor. Si la usuaria lo pide, también se envía a la Cruz Roja.
- Si la violencia se da en espacios públicos se detiene al agresor. Si es dentro del domicilio, la policía enciende la torreta de la patrulla o se hacen notar, pero no entran al domicilio.
- Seguridad Pública o la instancia requerida reporta lo sucedido:

“nos dicen por ejemplo si lo trasladaron, a quien atendieron, un diagnóstico, en qué hospital, si se logró un detenido, etc.” (Grupo de operadoras).

- Se deja abierta la posibilidad de volver a llamar cuando quiere proceder jurídicamente o atender la situación de violencia vivida.

Llamadas de descarga emocional (o después de que si hizo la llamada en situación aguda):

Se escucha a la mujer, esperando que se tranquilice un poco, se le recomiendan lugares de atención y se les dan algunos consejos. De acuerdo con el grupo de coordinadores, se:

- Se dan sugerencias u opciones a las mujeres, comunicándoles que se les puede conseguir asesoría jurídica
- Se persuade a las mujeres para levantar una denuncia y de esta manera sustentar que la violencia existe y agilizar trámites.
- Se canalizan al Centro de Atención a la Violencia o a la Secretaría de la Mujer.

Las operadoras hablan más bien de dar consejos a las mujeres y hacerles entender que debe hacer algo ante la violencia vivida:

“generar conciencia en la señora de que si no quiere proceder está mal y que en el momento de la llamada está a tiempo antes de que suceda otra cosa [...] la cosa es tratar de que reaccione cuando todavía hay tiempo” (Grupo de operadoras).

Las operadoras reconocen que este tipo de llamadas son difíciles porque no pueden tardarse mucho tiempo en la línea: sólo de 2 a 3 minutos, llevándose en este tipo de llamadas hasta 10 minutos; pero tampoco pueden colgar. Además fines de semana y/o cuando hay sólo una operadoras hay más presión en este sentido, Hay veces que no saben qué decir:

“...hay muchas mujeres que te hablan para platicar sus cosas y pues te tienes que quedar en la línea escuchándolas, hay veces que no sabes qué decirles [...] ni tampoco sabes qué recomendarles, pero tratas de ayudarlas y escucharlas...”

Llamadas preventivas: Se toma la dirección de la posible víctima y se manda una patrulla.

Dificultades para la atención

Ambos grupos identificaron una serie de obstáculos en la atención de la problemática:

- La naturalización de la violencia, dificultando su identificación, canalización y seguimiento:

...hay gente que no reconoce la [violencia] económica ni creen que la psicológica pueda ser violencia,

ni la Procuraduría [...] hay gente que cree que es natural, así han vivido siempre y es parte de su vida” (Grupo de coordinadoras/es).

- Algunas mujeres defienden a sus parejas cuando llega la patrulla, especialmente cuando la denuncia la hace una tercera persona, o sólo quieren “darle un susto” pero no esperan que sea detenido o se le de atención al caso:

“...cuando llega la patrulla dicen “es mi esposo y tiene derecho” [...] las mujeres que piensan que su marido les puede hacer lo que quiera [...] se tiene que atacar de raíz, se tienen que dar a conocer los derechos de la mujer” (Grupo de operadoras)

- En ocasiones la policía preventiva le habla a la mujer para saber si va a salir o no de su hogar, la mandan al MP y no hacen acto de presencia. Debido a que la policía no puede entrar a las casas sin permiso, en ocasiones no se bajan de la patrulla o no salen las personas para atender la emergencia y abandonan el lugar.
- Cuando son niños los que reportan un episodio de violencia, lo preventivos dudan de la veracidad de la llamada y no acuden. Las mismas operadoras no saben qué hacer en esos casos.

Algunos agresores son conocidos de los policías preventivos, o son los mismos policías, y no son procesados o no se hace nada para detener el episodio violento.

También existe la contraparte de esta situación, los policías se llevan al agresor detenido pero en lugar de presentarlo a la autoridad correspondiente, lo extorsionan para dejarlo ir.

- Problemas con el MP, debido a los procesos burocráticos, la pérdida de tiempo y la no acción por falta de recursos, así como la falta de interés y atención que se les brinda a los casos de violencia familiar y el trato deshumanizado.

Falta de conocimiento de las mujeres de sus derechos
Nueve municipios que no tienen acceso al teléfono

Aumento de la agresión después de que los hombres son detenidos y liberados.

- Críticas en la prensa del servicio 066 por la molestia de la gente cuando se habla a la línea y no acude Seguridad Pública
- Falta difusión y conocimiento por parte de la población sobre la línea 066
- La violencia no se considera un delito grave, al perseguirse por querrela el proceso se detienen fácilmente.

Por otra parte, los participantes hicieron una serie de recomendaciones para atender estos casos:

- Brigadas de información sobre la línea y derechos de las mujeres
 - Sensibilizar a los policías y autoridades de mayor jerarquía
 - Hacer un estudio comparativo de los reportes de llamadas y atención
 - Capacitación específica sobre violencia
 - Trabajar en conjunto con la Procuraduría General de Justicia
-
- **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, respectivamente; el anexo se compone de las verbalizaciones de los integrantes del C-4.**

FORTALEZAS

Las/os participantes expresaron un profundo compromiso hacia las mujeres en situación de violencia y una profunda preocupación por una intervención pronta y oportuna por parte de la policía Preventiva, Federal y Municipal del Estado; según los participantes en el transcurso del año en curso se han registrado más de 7 mil casos de violencia, 700 casos mensuales. Para ellas ser operadoras es muy importante. Mencionaron también la importancia de brindarles una atención cálida, oportuna y de calidad sin importar sus situaciones personales o el agotamiento que representa atender tantas llamadas de forma continua. Mencionaron también que son dos operadoras por turno, lo cual califican positivamente, las/os Directoras/es a su vez están comprometidas/os a dar atención personalizada a las mujeres víctimas de violencia cuando así lo soliciten. Los participantes mencionaron la importancia de respetar los tiempos de las usuarias a pesar de sólo tener autorización para tardarse no más de un minuto y medio en cada llamada. Los participantes tienen conciencia plena de la importancia de canalizar a las instancias adecuadas a las mujeres víctimas de violencia de género y familiar.

La forma de expresar esta vivencia podrá apreciarse en las verbalizaciones que se plasman a continuación con letra cursiva con el fin de que el lector tenga acceso a un fragmento del discurso de los participantes del Grupo Focal.

- *En el 066 si tenemos identificador de llamada, entonces se les regresa la llamada*
- *Y tenemos un banco de datos para registrar si la persona ya había llamado*
- *Siempre se le pregunta a la persona si el esposo esta en el lugar, si la está golpeando o como se encuentra la situación de la persona en el momento, y se canaliza a alguien que le pueda brindar el servicio.*
- *Yo les advierto, "mire es un poquito difícil pero va a haber juez y le va a tomar nota, pero tiene que estar tranquilo y decirle todo lo que paso". Yo las mentalizo un poco, es lo que podemos hacer desde aquí para que no desistan.*
- *En realidad tenemos registrados entre individuos agresivos y violencia intrafamiliar más de 7 mil casos, en lo que va del año. Un promedio de 700 incidentes mensuales.*

Le piden los datos, cómo encontrar a la persona, que es lo que está pasando y se canaliza a la preventiva más que nada ella es la que acude al lugar, si la violencia es en la calle se le detiene a la persona y si la violencia es dentro del domicilio tocan la torreta

para que la persona que esta agrediendo a su mujer se tranquilice y si ella quiere proceder pues se lo llevan y ella ya levantará la denuncia.

- *Se dan cursos por igual a todas.*
- *Cuando tu recibes la llamada no le puede colgar a la persona ,osea, la persona es al que tiene que colgar,*
- *Trabajamos los 365 días del año.*

- *Atienden la llamada , preguntan qué pasó ye n mi caso lo hago para ir dándole opciones de si va a proceder, calle, colonia, alguna referencia del lugar , calle, dirección, teléfono.*

- *Todo es computadora y de todas las llamadas, sean de broma, o lo que sea se registran ahí, viene todo clasificado, dirección, nombres y viene al final un espacio para poner todos los datos que nos informen, ponemos características de personas, de vehículos, hasta de animales por cualquier situación que se nos presente. La computadora clasifica todo por día, por horario.*

- *Lo primero que hacemos es tranquilizarla, después pedirle los datos, sobre todo la dirección, lo más rápido posible por la situación en que se encuentra, no importa que no nos digas más datos, saber si está adentro o está afuera, está información tenemos que sacarla en un minuto y medio a lo mucho dos minutos, necesitamos saber la dirección, escuchar cómo se encuentra, tomar todas estas notas, informar a la patrulla y es todo, en ese caso. Cuando la señora se pone a hablar ya cambia, ya es diferente, ahí tenemos que esperar más tiempo, el tiempo hasta que ella cuelgue, y si ya dio todos sus datos, nosotras ya le podemos decir –si gusta colgar el teléfono-*

- *Cuando a mi me reportan que el marido está armado, con un cuchillo de la cocina, o una navaja, o una pistola, inmediatamente le cambió el “tipo” para que se apresuren, para que las unidades se movilicen mucho más rápido, por ejemplo, si están con unos borrachitos que están escandalizando, tienen la orden de dejarlos y apresurarse a llegar rápido con la señora antes de que la vaya a lesionar.*

- *Sí, nosotras somos las operadoras y los pasamos a los despachadores de cada corporación, hay uno de Policía Preventiva, Policía Federal, Policía Estatal, Transito, Cruz Roja, Bomberos, dela Ministerial, entonces ellos tienen su radio dónde están hablando con todos, entonces nosotros estamos escuchando lo que está pasando, si fue o no, o ha sucedido que la patrulla nos dice que ya está ahí, pero en la línea tenemos a la señora y ella nos dice que no hay nadie, entonces se pasa la llamada al preventivo y tenemos en la radio al patrullero y entonces se van ubicando hasta que se encuentran.*

- *Los canalizamos a La Secretaría de la Mujer, ellos les ayudan bastante.*
- *Se les dan las dos opciones, en la Secretaría de la Mujer las orientan para que sepan que hacer, o les digo, que levanten una demanda para que les den pensión alimenticia.*
- *Los coordinadores si le dan seguimiento, ellos se comunican, como tienen más tiempo que nosotras, porque nosotras estamos en llamadas, se comunican, las tranquilizan, platican, ofrecen apoyo.*
- *Entre nosotros nos apoyamos para que nos den una referencia y poder dar la ubicación.*
- *Nosotros nunca damos ninguna información, si nos llaman y nos preguntan cualquier dato de cualquier incidente, nosotros no podemos dar ninguna información, en el caso del preventivo, pues ya es cuestión de él.*
- *Sin nosotras la línea puede estar pero si nosotras no lo hacemos bien o no damos la calidad de calidez a la gente, a la ciudadanía, no pues no, somos nostras las operadoras.*

OPORTUNIDADES

Respecto a las oportunidades de desarrollo que las/os participantes mencionaron, principalmente de qué forma impactaría si hubiera una línea específica para atender la violencia, pues consideran que se les podría brindar la atención que requieren y principalmente el tiempo necesario para escuchar a las usuarias sin tener la presión de tomar otra llamada en la que alguna persona podría estar en riesgo de muerte, así mismo mencionaron la importancia de que en cada centro hubiera una operadora exclusivamente encargada de atender a las víctimas de violencia familiar, pues podrían darle seguimiento a los casos, es importante decir que también se mencionó la importancia de contar con un supervisor por turno para que este supervise los casos y seguimientos de violencia. Consideran que es necesario se cuente con más operadoras en la línea, principalmente en Acapulco, y que se defina un horario para las operadoras, ya sea matutino o vespertino.

Cabe mencionar que las operadoras de la Línea de Emergencia pusieron especial interés en mostrar su necesidad de contar con apoyo psicológico que las ayude a manejar las emociones que generan al escuchar cada uno de los casos que reciben, ya sean por violencia familiar o por cualquier otro incidente, en este punto, hicieron hincapié en lo importante que es escuchar a las usuarias y ponerse en su lugar y de esta forma humanizar la atención.

Las operadoras mencionaron que entre ellas tienen una excelente comunicación, pues de esa forma pueden desahogar la carga emocional que generan y reiteraron la importancia de contar con cursos sobre Derecho y Psicología para dar una mejor atención, mencionaron también que el sistema de cómputo debería de ser más rápido.

Mencionaron que atienden los casos de violencia y miden su riesgo en base a su experiencia laboral.

En el nivel operativo se mencionó la importancia de calmar a las personas, pues un 50% de los casos que atienden se encuentran en crisis al momento de hacer la llamada. Mencionaron también, la necesidad de establecer mejor coordinación entre las dependencias encargadas de atender casos de violencia familiar. Algún participante considera importante se realice una reunión cada ocho días con los directivos para que se enteren cómo están trabajando sus elementos.

Los participantes dijeron que sería importante difundir más el número 066, así mismo, concientizar a la Policía sobre como tratar a las mujeres víctimas de violencia familiar.

La forma de expresar esta vivencia podrá apreciarse en las verbalizaciones que se plasman con letra cursiva con el fin de que el lector tenga acceso a un fragmento del discurso de los participantes del Grupo Focal.

- *Calmarlas, el 50% de las llamadas es de personas que están en crisis, y el personal recibe la capacitación para que logren controlar y calmar a las personas que hablan.*
- *Hay que establecer más la comunicación y coordinación con las diferentes dependencias para que se le pueda dar seguimiento. Algo que nos gusto mucho del curso que ustedes dieron es que siempre haya alguien con la persona, que nunca se le deje sola. Habría que implementar eso en las instituciones.*
- *Se podría poner telefonía satelital.*
- *También creo que se tendría que capacitar al personal de ahí para sensibilizarlos porque muchas veces la gente que va a denunciar cree que está mal.*
- *También sugiero que se haga una reunión cada 8 días con los directivos para que ellos se enteren de cómo están trabajando sus elementos porque luego sale en la prensa que la gente salió al 066 y no acudieron pero no se dan cuenta de que eso ya no está en nuestras manos.*
- *Hace falta más difusión del 066 porque me parece que a veces la gente no llama porque no sabe a dónde puede hacerlo.*
- *Hace falta que esa información llegue realmente a las mujeres, porque tienen reuniones con las autoridades pero los ciudadanos son los que no están bien enterados, no llega a donde debe llegar.*

- *Hace falta concientizar al personal es decir, tu policía, como tienes que tratar a una víctima de violencia y luego más arriba hacia sus jefes porque no se dan cuenta, es un problema de actitud.*
 - *Considero que para tener el éxito que se debería, tendría que estar aquí sentada la procuraduría general de justicia porque ellos tienen la mayor parte de la responsabilidad del trabajo que se ha venido realizando, porque nosotros lo canalizamos pero no le damos el seguimiento de la denuncia penal. Porque debería de estar sensibilizado para retroalimentándose de la información que les damos nosotros les toca a ellos.*
 - *Personal que tiene nivel medio superior tienen experiencia de campo.*
-
- *Necesitaríamos tener a alguien, un psicólogo que nos ayuda con tanta llamada, con tanta violencia que recibimos también nosotros, aunque sólo escuchemos si necesitamos hablar con alguien para desahogarnos también nosotros.*
-
- *Tratas de ayudarlas y escucharlas, luego vas escuchando cuando la persona va bajando el tono de voz, cuando ya está más tranquila, y ya ella solita dice -bueno. Gracias- y cuelga.*
-
- *Al descargar estas más abierta a que la gente también te escuche, como te escucharon descargarte tu estas más abierta, tratas de considerar más a las personas y ponerte en su situación, igual cómo escucharon contigo, la tolerancia es mayor.*
-
- *Apoyo psicológico para nosotras para que podamos transmitirles a ellas cierta confianza, seguridad, a aparte yo considero que debes estar bien para que puedas hacer sentir bien a los demás, como manejar las agresiones directas, me pongo en su lugar no, e ellas las agreden sus esposos, pero a mí me agrede la ciudadanía entonces sufrimos como mujeres violencia ciudadana psicológica, entonces si una mujer nos llama porque está sufriendo violencia pues nos transmite lo que le está sucediendo y con la siguiente llamada es muy difícil quitarte la funda y ponerte y otra diferente. Tu tono de voz varía, tratar de seguir siendo amable, pero no puedes ser tan amable y tan tolerante con la otra llamada, no puedes manejar así de rápido tus emociones.*
-
- *Por ejemplo hemos sido cuatro, pero yo creo que tanta es la necesidad de la ciudadanía de la ayuda que necesitan que osea, las llamadas siguen entrando, no porque hay más operadoras hay más descanso, al contrario, más llamadas entrarían.*

- *Dependiendo de la región o del lugar es la necesidad de número de operadoras.*
- *Acapulco debería tener más operadoras.*
- *Considero que si estuviéramos en la mañana o en la noche ya nuestro cuerpo se acostumbra pero son tres días en la tarde, un descanso, un día y miedo de descanso, apenas nos estamos acostumbrando a un y horario y de repente cambia y pues todo eso afecta.*
- *Sobre todo en la experiencia, y aunque siempre cada caso es diferente, ya sabemos más o menos como son las situaciones o como se encuentran las personas dependiendo cada situación, a veces solo en la papeleta pongo violencia intrafamiliar, pero le hablo al compañero de la preventiva y le platico como está la situación, es decir, no pongo todo en la papeleta, pero si le informo todo al compañero de la preventiva.*
- *Y por lo mismo, la comunicación que tenemos entre nosotras es, nos escuchamos pues, y entonces la información la canalizamos y así podemos dar la misma información, nosotras nos platicamos, a lo mejor alguna compañera tienen alguna otra opción para tal o cual situación.*
- *A nosotras ya no nos tocó el curso de Psicología o el de Derecho, nosotras no lo hemos tomado, estos son cursos muy importantes para que nosotros sepamos cómo ayudarlas.*
- *A mí me parecería bueno que ustedes (Red Nacional) que tienen el tiempo para darnos estas platicas fueran a cada C4 en lugar de juntarnos a todas en un solo lugar, pues unas pueden viajar y otras no.*
- *Pues ayudarían a mujeres que son golpeadas mejor que uno no, porque igual no tenemos yoda la información específica que se tiene que dar a una persona que es golpeada o maltratada.*

- *Si hubiera alguien especializado se le daría el tiempo que necesita esa persona, para poder toda la información que se requiere.*
- *Ahora que ya está muy insertado lo que es el 066 en toda la ciudadanía, estaría bien que si va a ser una persona la que va a atender lo que sería violencia intrafamiliar, que esté una persona en cada centro, suponiendo que se tenga que dar seguimiento, que está muy alterada, que necesita ser calmada, pasársela a esa persona, y que ella la este orientando, dando información.*

DEBILIDADES

Los participantes del Focus Group volvieron a mencionar la importancia de contar con apoyo psicológico para poder brindar una mejor atención a las y los usuarios de la Línea de Emergencia 066, pues la gente se altera mucho cuando ella y ellas resienten cada llamada; hicieron hincapié en la falta de conocimiento que tienen respecto al tema de atención a la violencia familiar y mencionaron que al no tener experiencia no saben que recomendarle a las/os usuarias y su atención se basa en su sentido común. En cuanto a las llamas que reciben sobre violencia económica tampoco cuentan con los conocimientos, ni la información para atender a las usuarias en esta situación.

Cabe mencionar que las operadoras de la líneas expresaron su malestar al ser objeto de llamadas humillantes, hirientes y groseras, externaron que el 90% de las llamadas recibidas *son de broma*, incluso mencionaron que son niños *que ni siquiera saben hablar* lo que llaman para insultarlas con *groserías sexuales*, y que detrás de ellos, se escucha las voces de personas que indican a los niños que decir, concluyeron este apartado mencionado que *tratan de ser amables y atentas con los usuarios pero ellos no las tratan así.*

Mencionaron que la relación que mantienen laboralmente es un gran apoyo para ellas como operadoras, pues en las ocasiones en las que *estallan*, la compañera de turno representa un apoyo que tranquiliza la situación, mencionan nuevamente la importancia de contar con apoyo psicológico.

Cabe mencionar que las operadoras hicieron referencia a la falta de unidades policiales para atender los casos, los sábados es cuando hay más casos que atender y menos unidades, concluyeron la idea haciendo referencia a la necesidad de contar con más personal.

En cuando al seguimiento de los casos que son atendidos mencionaron que en Chilpancingo no cuentan con llamadas a números celulares, pues les fueron canceladas las *claves* debido a que todo el personal hacía muchas llamada; dijeron que sólo cuando un supervisor se encuentra en el centro pueden devolver la llamada o darle un seguimiento a un caso.

Las operadoras dijeron no dar seguimiento a los casos porque la línea de emergencia 066 no solo se enfoca a llamadas de violencia familiar, en cuanto van entrando nuevas llamadas van centrando su atención en estas, algunas participantes recalcaron que es muy raro se le de seguimiento a un caso.

Las operadoras mencionaron desconocer que sucede después de que llega la preventiva al caso que refirieron, su trabajo termina, dicen, cuando pasan el caso.

Es menester mencionar que las operadoras hablaron sobre el limitado tiempo que tienen para atender a una mujer en situación de violencia y que resulta muy frustrante explicar a la usuaria que es necesario colgar el teléfono pues una persona podría estar en peligro de morir, así mismo, mencionaron que entre más tiempo te tomes en una llama, mas riesgo hay de que alguien muera.

Algunas participantes externaron que es muy difícil dar en tres minutos toda la atención que una mujer víctima de violencia necesita.

En cuanto al desempeño de la policía preventiva, las operadoras mencionaron que los preventivos toman los casos de violencia familia como rutinarios , por lo tanto ellos deciden si quieren ir o no, a atender el caso de violencia.

En cuanto al tratamiento del agresor dijeron que la preventiva del Estado no puede entrar al domicilio y que la única forma de detener al agresor es que este se encuentre en la calle, dijeron también que en Acapulco los preventivos tienen prohibido tocar la puerta del domicilio, por lo cual prenden la torreta para espantar al agresor y que deje de golpear a la mujer víctima de violencia y *así ya no proceda la denuncia*. Las operadoras dicen desconocer si la policía actúa de forma distinta frente a un caso de violencia en casa de que haya niños involucrados.

Hablando de las instalaciones y de las condiciones laborales, las y los participantes dijeron que en cada centro están a la mitad de la plantilla, en cuanto al mobiliario dijeron que ya está muy desgastado y que el aire acondicionado no sirve.

En cuanto al sistema operativo dijeron que se *bloquea muchísimo*. Dijeron contar con la base de datos de Telmex pero solo para teléfonos fijos pues en cuanto reciben llamadas provenientes de números celulares, a veces, *no cuentan ni con el nombre de la persona*.

También hicieron mención del exceso de ruido que hay en sus áreas de trabajo lo cual dificulta la que escuchen a las/os usuarias por lo que se ven obligadas a subir demasiado el volumen de sus diademas de comunicación, lo que propicia la idea generalizada de que eso afectara sus oídos.

Se mencionó también que las operadoras están bien capacitadas, pero cuando se dio el curso solo asistieron tres personas y concluye diciendo: *sería mejor que fuéramos todos*.

La forma de expresar esta vivencia podrá apreciarse en las verbalizaciones que se plasman con letra cursiva con el fin de que el lector tenga acceso a un fragmento del discurso de los participantes del Grupo Focal.

- *Hay veces que no sabes que decirles, porque no tienes experiencia, ni sabes tampoco que recomendarles.*
 - *Yo empiezo a encontrar las cosas chuscas de la llamada para reírme y ya olvidarme de las palabras, las palabras son muy fuertes, hay gente que te humilla muy grosera y como mujer te sientes ofendida en tu dignidad, así es que es muy fuerte y yo empiezo a ver cómo que es una broma que hicieron y ya, paso a la siguiente, de lo contrario guardaría mucha amargura.*
 - *Porque como recibimos cualquier de llamadas sobre asaltos, más que nada también nos enfocamos a lo de los accidentes y también es muy fuerte para nosotros porque la gente se altera mucho, entonces por eso ya no resentimos tanto cada llamada.*
-
- *Llega el momento en que estallas y tu compañera te dice tranquilízate, tu tranquila, aquí estamos las dos, platicamos de cómo habló, que nos dijo y ya nos empezamos a reír y así se va calmando la presión, igualmente pues si son constantes las llamadas pero siempre va a haber alguien que te escucha.*
-
- *Muchas veces la preventiva si está dentro del lugar no se baja o llegar a tocar la puerta o la torreta, la persona tiene que estar en la calle para detenerla.*
-
- *Si hay mucho trabajo no se dan abasto, los sábados no se dan abasto, sucede que están atendiendo otro incidente cerca del lugar, llegan pero a veces ya es demasiado tarde, y no pueden dejar tampoco el que están atendiendo.*
-
- *Faltan muchas unidades, por ejemplo aquí no han dicho, lo compañeros de la unidades... a una patrulla le corresponden 15 colonias, suponiendo un caso que está en la última colonia y el otro se presenta en la primera tienen que atravesar 13 colonias, si es en el Centro, pues hay mucho tráfico y pues se tardan, es el tiempo que hagan en llegar y aparte de eso hay patrullas que se salen de su sector, que se van a apoyar a otros, de lo que llegan a su sector y de ahí a la otra colonia, pues se tardan mucho más.*
-
- *En Chilpancingo no tenemos llamadas de salida a celular, antes si teníamos pero hace más de 6 meses, pues ya no, lo que pasa es que compañeras o los mismos despachadores y todos los de C4 hacían muchas llamadas y se tardaban mucho, entonces pues nos quitaron las claves.*

- *Igual cuando está nuestro coordinador pues sí, le decimos y si se hacen o el mismo llama, pero cuando no está pues no podemos. Cuando son locales si puede uno devolver la llamada, pero cuando son celulares o largas distancias pues no.*
- *No nos enfocamos en violencia intrafamiliar, recibimos de todo, entonces, pues como van pasando, te vas enfocando a las llamadas recientes o las más relevantes, a veces no te da tiempo, ni de nada, ni de hacer otra llamada.*
- *Los de la preventiva ya lo toman como rutina.*
- *Prenden la torreta para que se espante, generalmente eso es lo que hacen, pero allá en Acapulco tienen hasta prohibido tocar las puertas, igualmente si están en el interior del domicilio la orientan para que acuda al Ministerio Público, solamente así, y si está afuera y obviamente no tiene influencia con los policías pues lo detienen, pero hay veces que las señoras no quieren denunciarlos y entonces los tienen que soltar.*
- *Realmente desconocemos lo que suceda después, nuestro trabajo termina ahí prácticamente.*
- *Pero realmente desconocemos que suceda de después de que referimos el caso, lo que suceda después, nuestro trabajo termina ahí prácticamente.*
- *Nos frustramos, y aparte el tiempo no se presta, porque la mujer ya está siendo golpeada y en ese momento no quiere palabras dulces, quiere la ayuda inmediata y te cuelga, como el agresor la está observando sabe que le va a ir peor, no, entonces nada más te dice necesito el apoyo, rápido, me urge, y uno se enfoca en dirección, colonia, referencia.*
- *A veces nosotros tratamos de dar un buen servicio, ser amables, atentos pero de la otra parte no es la misma respuesta, entonces sabes que el trabajo que hiciste no fue efectivo porque la persona se sintió engañada por ti.*
- *El tiempo es muy limitado, cómo son tres minutos, en tampoco tiempo no puedes darles toda la información, yo siento que el tiempo nos limita, y si quisieras tomar más tiempo, sabes que alguien puede morir, en otra llamada alguien puede necesitar una ambulancia.*
- *Y entra una llamada, tras otra, tras otra y escuchas en otra llamada que pasó algo grave y sigues con la persona y ahí pasó algo, tratas de explicarles a las señoras que tienes llamadas de emergencia y ellas también te dicen que lo suyo es una emergencia y se molestan.*

- *Piensen que sólo te vas a enfocar a ella de completo pero esta línea no es así, porque no sabemos si en ese momento sucedió algún accidente grave y la compañera es la que está cargando con todas las llamadas, en nuestro caso no contamos con dispensador de Cruz Roja, tenemos que hacerlo nosotras directamente.*
- *Hace falta información, mucha información.*
- *Tiempo, en cada centro estamos casi con la mitad de la plantilla.*
- *Me sorprende la mentecita de los niños porque son futuros agresores en potencia, el 90% de las llamadas que recibimos son broma, y son con unas groserías tremendas, sexuales, niños que ni siquiera pueden hablar te están diciendo cosas muy fuerte.*
- *Muchísimo, se bloquea mucho el sistema.*
- *Por ejemplo aquí el aire no sirve, entonces llega un momento en que somos muchísima gente en el mismo lugar, antes éramos pocos y estaba bien pero ahorita, hay demasiado ruido, todos están cuchicheando, con su música, sus gritos, sus risas, y no escuchas a veces tienes que subirle y te perjudica el oído estar con el oído súper alto , tampoco tienes que estar gritando, pero de pronto tienes que subir el tono de voz porque a veces no te escuchan, eso si nos perjudica en ese aspecto y aparte de todo el aire no sirve y aparte de soportar todo el ruido y todo, el calor está que te mueres y n i modo pues tienes que estar ahí.*
- *Igual nosotros, el aire, y también son los mismos despachadores que hacen mucho ruido y están hablando todo el tiempo, por radio, y nos dejan concentrarnos y a veces el teléfono de algunos teléfonos es muy bajo y no escuchamos muy bien y estaría bien que se dividiera con cristal o algo, digo para seguir viendo, pero que no se escuchara tanto ruido.*

- *Ya está muy desgastado el mobiliario y de estar tanto tiempo sentado, pues ya es casi madera, uno se mueve y ya hasta rechina.*
- *Primera instancia lo mandamos a levantar acta y todo, porque es lo que nos has dicho que tienen que ir ya con el acta levantada para que el trámite sea rápido, y haya un sustento de que existe violencia, si, entonces así le hacemos.*
- *Se canaliza a la preventiva para que acudan al lugar y entonces no tenemos manera de comunicarnos con ellos.*
- *Se canaliza a la preventiva para que acudan al lugar y entonces no tenemos manera de comunicarnos con ellos.*
- *En el caso del 066 las operadoras están bien capacitadas, pero al curso nada más fuimos 3 y sería muy bueno que lo vivieran todas.*
- *Porque muchas veces hacemos el trabajo y ya no sigue y no sabemos qué pasa más allá.*
- *Depende del porcentaje de llamadas, se tendría que hacer un estudio y ver si en realidad es necesario o no, porque muchas veces llamadas de este tipo son una cada mes o mes y medio. Son tres turnos de ocho horas lo que implica que cada mes recibimos como 300 llamadas, son como 9 llamadas diarias pero no todas aceptan ayuda, muchas veces a la mera hora ya ni quieren, cuando llega la patrulla dicen “es mi esposo y tiene derecho”, y porque la mayoría de las veces llama una tercera persona. Entonces desde ahí la falta de cultura y sobre todo las mujeres que piensan que su marido les puede hacer lo que quiera y no es así, entonces se tiene que atacar desde raíz, se tienen que dar a conocer los derechos de la mujer, son los municipios los que se tendrían que enfocar a comunidades que faltan de información y que se hagan grupos que vayan a enseñar cuales son los derechos de las mujeres.*

Amenazas

Las operadoras dijeron no conocer los síndromes que las mujeres desarrollan a causa de la violencia. Mencionaron que han tenido llamadas en las que la víctima sufre violencia psicológica y al no contar con los conocimientos y las herramientas no saben qué hacer, consideran que es importante con información al respecto para saber qué hacer.

Así mismo las operadoras mencionaron que sufren los siguientes síntomas: dolor de cabeza, nerviosismo, dolor de cuello, de espalda y de oído, debido a que pasan mucho tiempo sentadas, de 11 de la noche a 7 de la mañana en el horario nocturno, dijeron que no se pueden levantar de sus asientos debido a las diademas.

En cuanto a la intervención del personal policiaco mencionaron que los preventivos no pueden entrar a las casas porque los demandan, incluso si pudieran detectar un posible homicidio no pueden intervenir a menos que sea en la vía pública. Mencionaron también que los preventivos en ocasiones no se llevan al agresor detenido porque lo conocen y en lugar de levantar un acta por violencia el incidente se registra como ebrio impertinente, en lugar de caso de violencia familiar. En caso de que refieran un caso de violencia que fue reportado por un menor de edad, la preventiva hace caso omiso, pues consideran que es un llamada de *broma*, señalaron los y las participantes

Las/os participantes señalaron que las mujeres que llaman a la Línea de Emergencia piensan que no hay ayuda para ellas.

Es importante mencionar que las operadoras señalaron ser amenazadas vía telefónica e incluso tratadas de ser presionadas por periodistas con tal de obtener información.

Las operadoras hicieron hincapié en la importancia de tener cursos de protección civil.

Las/os participantes dijeron no contar con los formatos adecuados para detectar el riesgo, tipo y nivel de violencia de las usuarias de la Línea de Emergencia.

Algunos participantes mencionaron que las psicólogas en la línea de emergencia no funcionaron, argumentando que eran muy severas y no sabían manejar las llamadas de broma por lo cual terminaban renunciando.

Cabe decir, que creen es importante contar con una base de datos que les proporcione la zona y dirección desde dónde se hace la llamada de auxilio, piden también obtener la misma información si la llamada proviene de un teléfono público.

Mencionaron que no tiene acceso a 9 Municipios debido a que no tienen acceso a una línea telefónica.

Así mismo, mencionaron que los servicios de ambulancias nunca llegan, pues la Cruz Roja pide muchos requisitos antes de acudir al lugar.

Mencionaron que no tienen recursos económicos.

Dijeron también, que la violencia no es considerada delito grave.

La forma de expresar esta vivencia podrá apreciarse en las verbalizaciones que se plasman con letra cursiva con el fin de que el lector tenga acceso a un fragmento del discurso de los participantes del Grupo Focal.

- *¿Conocen los síndromes que las mujeres desarrollan a causa de la violencia? No.*
- *Nosotras nos sentimos presionadas por la cantidad de personal que tenemos, bueno, ahora ya somos dos, pero en ocasiones que hemos estado de una sola operadora, a veces nos toca sábado y domingo cuando hay más violencia.*
- *Dolor de cabeza*

- *Nerviosismo*
- *Dolor de cuello*
- *Dolor de espalda*
- *Lo que pasa es que estamos mucho tiempo sentadas, casi no te puedes parar, por los mismo de que tienes la diadema.*
- *a veces hasta dolor en el oído*
- *También está el cansancio, principalmente en los horarios nocturnos porque es de 11 de la noche hasta 7 de la mañana.*
- *Que llama gente que sufre violencia psicológica , la señora ya estaba muy mal , pero no se lo contaba a nadie para no hacer sufrir a sus hijos lo que ella estaba sufriendo , en ese caso no le puedo mandar una patrulla porque no van a hacer nada yo creo que para eso sí necesitamos información , porque yo, nada mas la pude escuchar, porque ella sólo quería desahogarse, no sabía realmente que decirle, sólo decirle palabras de aliento , no estamos muy enteradas de cómo a tender a un persona y mucho menos violencia psicológica.*
- *Ellas mismas dicen: es que aquí no hay ayuda para las mujeres*
- *Cuando reportan los niños y referimos nos dicen, es que son niños y están jugando seguramente nosotros tratamos de dar la mejor atención por protocolo, pero llega el caso el momento de que la atención es de persona a persona y ahí ya le toca a los policías, pero no todos hacen bien su trabajo, no todos hacen su trabajo, sobre todo cuando reportan los niños, pasa que de repente el niño lama y llama y casi que están matando a la mamá, ¿cómo le podemos decir al niño que hacer para que se lo diga a su mamá?*
- *¿Tienen formatos que apliquen para detectar riesgo, tipo y nivel de violencia? No.*

- *¿Incluso si pudieran detectar que puede haber un asesinato no pueden entrar a la casa? No, no pueden.*
- *¿Las han llamado para amenazarlas, que tipos de amenaza? Sí.*
- *(Muchas responden) Pues de todo tipo, a los directores, a los policías, de bombas....*
- *Suele pasar mucho con los periodistas, son muy prepotentes abusan del poder, de la información que poseen y se presentan inmediatamente como periodistas para causar temor o presión y tu le des una atención quizás, el servicio es igual para todos y te dicen estoy grabando tu llamada, tengo influencia, mi esposa, mi esposo es fulano de tal, va a pasar en la nota, estoy grabando, obviamente das el servicio pero eso te hace sentir muy mal.*
- *Creo que un curso de protección civil sería muy importante, yo por ejemplo no he tomado ninguno de los cursos que se han dado.*
- *Tuvimos psicólogas y no funcionaron, eran muy agresivas, y se desesperaban, sobretodo porque hay muchas llamadas de broma y ellas no lo saben manejar, no lo soportaron.*
- *Tendrá que ser con permiso de Telmex, se ha solicitado para que también los teléfonos públicos puedan identificarse de donde vienen y no se ha logrado, al principio el sistema si tenía esta base de datos pero Seguridad Publica nos lo quito por que Telmex no quiere, Básicamente es por dinero.*
- *Hay más de 9 municipios a los que no tenemos acceso y no hay señal, así es que ellos nunca van a tener servicio, la cosa es que todo eso es de Telmex y pues mientras no llegue la comunicación nosotros no tenemos manera de hacer nada.*
- *Los servicios de ambulancia nunca llegan, la cruz roja pide muchos requisitos antes de ir, calle, dirección, exactamente como llegar, puntos de referencia, escuelas cercanas,*
- *No tenemos recursos económicos, no tienen el personal ni asesoría jurídica, para entablar la denuncia, nosotros no tenemos esa competencia.*

- *Las mujeres que viven violencia piensan que no hay nada a su alrededor que las pueda ayudar y muchas veces cuando se reciben llamadas de este tipo se refieren a los mismos compañeros de los policías preventivos y si son conocidos se pasan la voz, “chángatelo porque ya están haciendo llamadas” y se pasan la voz para cambiar la declaración y el problema es que luego cuando los denuncian y salen el tipo regresa más agresivo y luego hay elementos que ni siquiera van, nos paso de uno que cuando recibimos el reporte no fue y nos dijo que se había quedado dormido y entonces ahora trabajamos directamente con el Secretario de Seguridad Publica para que el pueda tomar responsabilidad de lo que se está diciendo.*
- *No, es muy complicado porque como no se considera un delito grave la violencia, es un delito que se sigue por querrela, entonces cuando llegan a barandillas ahí se detiene y entonces no se lleva a cabo la consignación del individuo*

CAPITULO II

DISEÑO DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO TELSEMUJER

DISEÑO DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO TELSEMUJER

OBJETIVO DE LA LÍNEA

Ser una línea de atención a la violencia familiar y de género que atienda y refiera de manera eficaz, ágil, profesional y oportuna, las solicitudes hechas por las usuarias y usuarios que directamente soliciten el apoyo, previniendo así, un daño mayor.

La línea Telsemujer debe ser una herramienta más en la atención a la violencia familiar y de género en el estado de Guerrero, que en conjunto con las acciones realizadas, posterior a la recepción de la llamada, deberán brindar una respuesta integral a la situación de violencia por la usuaria.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PARA LA USUARIA

- **Accesibilidad:** La mujer que necesita el servicio puede acceder a él desde cualquier lugar donde haya un teléfono disponible, sin costo alguno y sin tener que desplazarse del lugar desde donde llama.
- **Inmediatez:** La atención la recibe desde el momento en que es tomada su llamada.
- **Comunicación individual y personalizada:** La mujer establece de inicio la comunicación con una sola persona, aunque después se refiera esta llamada a otras personas y las soluciones que se le brindan se enfocan única y exclusivamente en resolver su situación.

- **Confidencialidad:** Como parte de la atención, la operadora u operador deberá decirle a la mujer que sus datos serán confidenciales, e incluso la llamada puede ser anónima. Esto generará confianza en la usuaria para que pueda exponer su caso sin omitir información que, probablemente, no compartiría en una entrevista frente a frente.
- **Control de la llamada:** La usuaria puede terminar la llamada en el momento que lo desee, por lo que esto es un elemento que brinda mayor confianza en ella.
- **Atención las 24 horas los 365 días del año:** La mujer puede solicitar el apoyo sin que las fechas u horarios sean un obstáculo, lo que le genera una sensación de acompañamiento

PARA LA OPERADORA/OPERADOR

- **Atención a más de una necesidad del caso:** El margen de acción de la operadora u operador no se limita solo a contestar el teléfono, escuchar o dar orientación sino que facilita acciones y el despliegue de servicios inmediatos a casos de emergencia.
- **Atención remota:** La ayuda prestada a través de la línea puede llegar a cualquier punto del estado con el simple hecho de que exista una cabina telefónica.
- **Enlace con otras instancias:** La atención de la línea telefónica debe incluir la referencia de casos atendidos que requieran asistir a otra instancia. De esta manera se genera un servicio integral para las mujeres que viven violencia, lo que permite un mayor margen de acción y efectividad en la respuesta hacia las usuarias.

PERFIL DEL PERSONAL QUE ATIENDE LA LÍNEA

El perfil considerado deseable para quien opere una línea de atención a la violencia familiar y de género es:

- **Habilidades operativas y de comunicación:** Amplio conocimiento en el manejo del equipo de recepción de llamadas y registro de llamadas, facilidad de palabra, buena dicción, buena entonación, volumen, articulación, capacidad de escucha, formulación lógica de argumentos a partir de necesidades expresadas y capacidad de discernimiento.
- **Habilidades formales o teóricas:** Formación en Derechos Humanos, conocimientos teóricos sobre Violencia familiar y de género, Atención en crisis, Detección y medición de riesgo, procedimientos de emergencia en materia de violencia familiar.
- **Intangibles:** Empatía, disponibilidad de tiempo, sensibilidad al tema, sentido común, objetividad, compromiso, amabilidad, eficiencia.

DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN EN LA LÍNEA

- Recepción de llamadas-

Se considera una llamada recibida a toda aquella que entre a la línea 066, aunque la comunicación sea interrumpida.

Al momento de entrar la llamada, y después del saludo de identificación de la línea, la operadora u operador se identifica con un seudónimo o número de operadora/or y pregunta en qué se le puede ayudar. Al identificar alguna situación de emergencia por violencia familiar o de género, se traslada la llamada al módulo de violencia familiar y de género; si el caso lo requiere, la llamada se enlaza simultáneamente con otro servicio (ambulancia, seguridad pública, etc.): Se le debe brindar el número de folio a la usuaria, por si el caso lo requiriera

Primera recepción, identificación de casos de violencia familiar y enlace a módulo de Telsemujer, la realiza la operadora de la línea de emergencia 066.

Apertura de expediente, detección de tipo de violencia y nivel de riesgo, y atención del caso: la realiza la psicóloga de línea Telsemujer.

Atención a emergencia por violencia familiar y de género: Servicios de emergencia

- Detección de casos de violencia de género

La detección de casos determinará el tipo y nivel de violencia, el nivel de riesgo y la emergencia. De acuerdo a la información dada, será el tipo de atención brindada.

La detección puede hacerse aplicando el formato de "Indicadores de detección del nivel de violencia y riesgo", mismo que formará parte del expediente de la usuaria.

Esta detección la hace la psicóloga del módulo de Telsemujer.

- Situación de Crisis

Una crisis es un estado temporal de desorden emocional positivo o negativo y que le impide al individuo afrontar la situación adecuadamente. Tratándose de violencia familiar o de género, la crisis puede no estar ligada a una situación de emergencia, pero es necesario hacer contención en crisis para evitar que la emergencia tenga lugar, es decir, un intento de suicidio u homicidio.

- Contención en crisis: La intervención en crisis esta dirigida a ayudar o auxiliar a la usuaria para que soporte adecuadamente el hecho que ha desencadenado la crisis, de tal forma que ésta se pueda atenuar, mediante la reflexión y la expresión emocional que le permitan a la persona recuperar el control adecuado de la situación.

Una contención en crisis comprende tres categorías de intervención, que van desde la primaria o básica, hasta la de orden terapéutico. En este primer momento, se hace la básica.

Intervención primaria o básica: corresponde a la ayuda psicológica y de interrelación con la persona en crisis, ésta se aplica en los primeros instantes del momento crítico, o antes de que ocurra, y puede durar algunos minutos o extenderse unas cuantas horas. Esta atención la realiza la psicóloga del módulo de Telsemujer.

- Situación de emergencia

Una situación de emergencia en un caso de violencia familiar comprende: Predicción del hecho violento, ocurrencia del hecho violento, lesiones asociadas al hecho violento, por intento de suicidio u homicidio.

Al momento de detectar que existe o cabe la posibilidad de que exista alguna de las situaciones arriba descritas, se hará el enlace con el servicio de emergencia que corresponda, pudiendo ser servicio de atención médica, ambulancia, seguridad, bomberos.

El enlace a un servicio de emergencia lo hace la operadora del módulo de Telsemujer. La atención de emergencia la hace, según corresponda: Módulo de policía, módulo de servicios de emergencia, bomberos, etc.

- Traslado

El traslado es la acción de canalizar el caso atendido a los servicios que este requiera, que pueden ser de contención, atención psicológica y orientación o emergencia.

Estos traslados se determinarán de acuerdo a las características del caso y las necesidades de la usuaria, a quien se le comunicarán las opciones que se le pueden brindar dentro de la línea para resolver su situación de violencia.

El traslado lo hace la psicóloga de la línea Telsemujer y las operadoras que responden en primera instancia.

- Acciones en cadena

La acción en cadena forma parte del traslado y se refiere a acciones simultáneas para atender un caso de violencia familiar en sus distintas aristas, con el fin de optimizar tiempo en la respuesta que requiere la usuaria que llama a la línea, está orientada a que se brinde una respuesta inmediata y encaminada a reducir riesgos.

Esta acción en cadena, dentro del protocolo de atención de la línea, tiene lugar cuando en un caso se detecta una emergencia y se disponen los recursos para atenderla. Paralelamente pueden estarse brindando a la usuaria otros servicios, como pueden ser: contención en crisis, referencia o información.

La acción en cadena la realiza la operadora ó la psicóloga del módulo de Telsemujer y los servicios de emergencia que el caso requiera.

- Prestación de la atención y servicios

Los servicios que se prestan son aquellos brindados por la línea encaminados a la atención integral de la mujer que requiere el apoyo por violencia familiar y de género

Una vez resuelta la situación de emergencia se le ofrecerán a la usuaria los servicios que forman parte de la atención a la violencia y que son otorgados a través del módulo atención telefónica a la violencia Telsemujer. En caso de que ella acepte o solicite estos servicios se hace el traslado a la atención psicológica y orientación. Es la psicóloga de la línea quien hace este traslado y brinda el servicio de atención Telsemujer

- Atención psicológica y orientación

La atención psicológica forma parte de la prestación de atención y servicios dentro de la línea Telsemujer y tendrá, como objetivo, explorar más sobre el tipo y nivel de violencia y las necesidades de la usuaria así como dar contención, intervención en crisis y atención psicológica, escucha y orientación.

Esta atención y orientación la brindará la psicóloga de la línea Telsemujer. En caso de que la mujer acepté, se insertará en lo que denominamos:

- Programa de atención telefónica

Este innovador programa comprende la realización de citas telefónicas brindadas por una psicóloga para dar seguimiento al caso y acompañar a la usuaria en la toma de decisiones.

Se abrirá un expediente con el número de folio asignado desde la primera llamada telefónica, el cual puede o no contener los datos generales de la usuaria, según ella lo prefiera. Se darán de 4 a 6 citas telefónicas, en las cuales se brindarán herramientas para resolver la situación de violencia y, en caso de ser necesario, se referirá a otras instancias.

- Seguimiento de casos

El seguimiento de casos es una herramienta que permite conocer el proceso, evolución, buenas prácticas y deficiencias en la atención a la violencia familiar

El seguimiento de casos atendidos en la línea Telsemujer será a través de las citas telefónicas y se registrará en el formato “seguimiento de referencias”

Este seguimiento lo llevará la psicóloga del módulo Telsemujer y la coordinadora del módulo tendrá conocimiento del mismo

- Reporte

El reporte es el documento que compilará la información del caso, las recomendaciones y observaciones del caso y su proceso.

Este reporte se hará al término de cada cita telefónica, si hubiera llamadas de seguimiento, éstas se incluirán también en el reporte. En caso de que la usuaria no accediera a ninguno de los servicios ofrecidos o terminara el programa de atención telefónica antes de que éste concluya, será necesario incluirlo en el reporte.

- Valoración de la atención

La valoración de la atención se enfoca a determinar, a partir del seguimiento del caso, qué otras necesidades requiere la usuaria como parte de la atención a la violencia familiar y de género

Esta valoración deberá comprender: aspectos psicológicos, aspectos médicos, plan de seguridad y escape, expectativas de la usuaria, recursos con los que cuenta, redes de apoyo que, en conjunto, permitirán determinar los pasos a seguir en el caso.

- Referencia de casos

La referencia de caso implica articular los servicios con los que se cuenta o se tiene enlace para dar solución a las demandas de la usuaria.

A partir de la valoración de la usuaria y con apoyo del Menú de opciones, se orientará a la mujer sobre el paso siguiente en la atención, que puede ser asesoría psicológica personalizada, asesoría legal, bolsa de trabajo, etc. La psicóloga que haya llevado el seguimiento y realizado la valoración del caso, hará esta referencia.

- Menú de opciones

El menú de opciones contiene los datos de las instancias y organizaciones que prestan distintos servicios y está clasificado por regiones. Este menú de opciones orientará a quien atiende el caso para dar las opciones que requiera la usuaria.

- Sistematización

La sistematización es el registro que permite documentar y contabilizar la experiencia de manera sistemática. Así contaremos con indicadores operacionales de nuestras referencias, su nivel de éxito, frecuencia de instituciones participantes en los casos referidos por la institución, tipos de necesidades frecuentes asociadas a la violencia, las necesidades colaterales y las que le son ajenas a ella que han sido atendidas, etc. Una vez teniendo una sistematización, se hace un análisis de la información documentada, cuya interpretación, nos puede aportar datos valiosos para hacer ajustes en el servicio de atención de la línea, en cualquiera de sus etapas y protocolos e, incluso. La sistematización la hace la psicóloga que lleva el caso y todas las operadoras de la línea de emergencia 066.

LINEAMIENTOS DE ÉTICA

Con la usuaria

- Generar confianza y seguridad en la usuaria.
- Hacer intervención en crisis, si es necesario.
- No apresurar o urgir su toma de decisiones.
- No juzgar o cambiar el trato con ella cuando ha cambiado de opinión o da marcha atrás a una decisión o corta la llamada.
- Brindar expectativas reales y salidas factibles a la situación que enfrenta.
- No abandonar el caso una vez que se ha referido a la instancia correspondiente.
- Confirmar que la usuaria sepa que en cualquier momento puede volver a llamar.
- Contactar a la usuaria en horarios establecidos por acuerdo mutuo para ampliar información o dar orientación y referencia.
- Preguntar cómo le fue en la otra instancia o si tiene una nueva solicitud de ayuda.

Si se refiere el caso a otra instancia

- Comunicarse con la instancia a la que se hace la referencia para notificar del caso.
- Valorar y fijar los límites de intervención y corresponsabilidad.
- Nunca ocultar información.

- Explorar el caso adecuadamente para evitar omisión de información importante para la seguridad de la usuaria así como de la institución referenciada.
- Aclarar el nivel de riesgo de atención del caso y si requieren medidas especiales de seguridad o confidencialidad, según la institución de que se trate.
- Monitorear y dar seguimiento al caso con sensibilidad y sin afán fiscalizador.
- Ofrecer recursos humanos, de infraestructura o financieros al servicio del caso en la medida de lo posible.
- Agradecer la atención y recepción del caso.
- Enviar un resumen del caso y seguir los protocolos y formatos de la instancia correspondiente.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Los casos de alto riesgo hacen necesario que la comunicación y la intervención sea sumamente cuidada, con cautela y discreción. Los casos de violencia en cualquier momento pueden cambiar de nivel, es decir, pasar a alto riesgo, medio o bajo, según las circunstancias que rodean a quien la vive y las condiciones cambiantes del agresor.

Por seguridad y respeto se habla lo mínimo sobre los casos, nunca de manera escandalosa o prejuiciada, nunca con exclamación de asombro o tono de “presunción de un caso terrible”, siempre con preocupación y seriedad.

Compartir información se hace sólo con la institución que representa el siguiente eslabón en la cadena de solución de la violencia. Se comparte lo necesario, según los protocolos que se han acordado.

CAPITULO IV

DOCUMENTO QUE COMPILA LA EXPERIENCIA.

La violencia de género exige respuestas estructurales y articuladas por parte de los distintos agentes sociales. Es en este sentido el Gobierno del Estado de Guerrero, a través de la de la Secretaría de la Mujer y del C-4 que opera Línea de Emergencia 066 busca aportar las estrategias y herramientas más adecuadas accesibles a las mujeres en situación de violencia de género a fin de que obtengan la orientación y atención adecuada. En ese sentido, la Secretaría de la Mujer invitó a la Red Nacional de Refugios a realizar un estudio de viabilidad para la reactivación de la Línea Telsemujer, que tuvo un periodo de operación breve y accidentado en la anterior administración estatal.

La línea de atención a llamadas de emergencia, se visualiza como una posibilidad real de prestar servicios de emergencia, atención, contención e intervención en crisis para las mujeres que viven violencia, a un bajo costo y con reacciones inmediatas en el momento en que la persona lo solicita.

Cabe mencionar que al momento de realizarse el estudio de viabilidad, desarrollado en el mes de noviembre y diciembre, se habían ya tenido acercamiento con el personal directivo de la línea de emergencia 066 y con el equipo directivo de la Secretaría de la Mujer, quienes hicieron saber de su interés por operar de manera conjunta el servicio de

Telsemujer, por lo que dicha condición representó un marco de referencia importante para el enfoque del estudio de viabilidad, concentrando este mismo en ver las posibilidades de reactivación de la línea Telsemujer desde el centro de operaciones C-4.

Así mismo, es conveniente mencionar, que ninguna de las personas involucrada en el servicio de atención telefónica a llamadas de emergencia estuvo presente en el primer intento de operación de la línea Telsemujer, por lo que el resultado del estudio se planteó entonces, la necesidad de por una parte realizar un diagnóstico de operación de la línea, a través de entrevistas al personal involucrado en grupos focales, así como la realización de un FODA, que permitiera detectar consideraciones básicas para finalmente desarrollar un Protocolo que diera viabilidad a la línea Telsemujer, mismo que sería considerado el resultado final del estudio de viabilidad.

Descripción de la metodología utilizada.

1. *Reuniones de preparación logística del estudio.* Se realizaron dos reuniones con personal de la Secretaría de la Mujer para establecer las condiciones del estudio y la ruta logística. Se consideró incluir al personal de las líneas de emergencia 066 que operan en Acapulco, Chilpancingo e Iguala y que dicho personal se trasladara a la sede de aplicación de las entrevistas de grupos focales. Misma que se designó fuera Chilpancingo.
2. *Visita guiada al centro de operaciones C-4.* Se realizó una visita e inspección física a las instalaciones desde las que opera la línea de emergencia 066 a fin de conocer el equipo, conocer el trabajo que se realiza, las formas de comunicación e interacción entre los servicios de emergencia e incluso las formas de registro de la atención. La distribución y disponibilidad de espacios, etc.
3. *Entrevistas a personal que labora en la línea de emergencia 066 y al personal estratégico de SEMUJER.* Para realizar estas entrevistas se desarrolló un instrumento a manera de cuestionario que fue aplicado en dos grupos focales distintos. Uno integrado por operadoras de la línea de emergencia 066 y el otro integrado por coordinadoras/es y directivos tanto de la línea de emergencia 066 como de la Secretaría de la Mujer.
4. *Transcripción de respuestas a la entrevista.* Una vez realizadas las entrevistas de los grupos focales se realizó la transcripción y categorización de respuestas a fin de generar un insumo de calidad que permitiera determinar la de qué manera sería viable la reactivación de la línea Telsemujer.
5. *Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.* El análisis de la información arrojada por los grupos focales, permitió establecer una categorización de la información por fortalezas de la línea de emergencia 066, las oportunidades de atención que existen, las debilidades que tiene y las amenazas que enfrenta un servicio de atención telefónica a casos de violencia. Este documento, fue un insumo fundamental para el diseño de un protocolo viable de reactivación de la línea Telsemujer, que incluye su funcionamiento.
6. *Valoración de viabilidad de la línea.* Se generó un documento que especifica el resultado de la valoración de la viabilidad de reactivación de la línea de atención a casos de violencia de género, Telsemujer.
7. *Realización del protocolo.* Como resultado del análisis se elaboró un protocolo cuyo seguimiento facilitaría la operación de la línea y que se presentaría dentro de una prueba de capacitación para el personal.
8. *Realización de recomendaciones y formas de acción para la operación de la línea.* Es un documento que resume las acciones y recomendaciones para que la

reactivación de la línea Telsemujer sea viable prestando servicios innovadores considerando el mayor beneficio para las usuarias y el menor costo para su operación.

Consideraciones para formas de acción y operación

La reactivación de la línea telefónica Telsemujer es, ampliamente, posible gracias a un acuerdo de colaboración entre la Secretaría de la Mujer del Estado de Guerrero y el Servicio de Llamadas de Emergencia 066, operado por la Secretaría de Seguridad Pública de dicho estado.

La mejor forma de hacer inmediata la reactivación de la línea, es operándola desde un módulo especial que deberá ser instalado en el espacio físico del Servicio de Llamadas de Emergencia 066, a manera de anexo, con lo que tendrá la posibilidad de hacer uso de las instalaciones físicas y técnicas, así como del flujo de llamadas que ya recibe el servicio 066. Esto permitirá:

- Optimizar los recursos y maximizar el uso de la infraestructura con la que ya se cuenta.
- Reiniciar la operación de la línea en menor tiempo.
- Invertir menos recursos, en infraestructura, y más en capacitación y herramientas.
- Contar con el personal del Servicio de Llamadas de Emergencia 066 para atender inicialmente los casos de violencia.
- Integrar los casos atendidos tanto por el Servicio de Llamadas de Emergencia 066, como por el Módulo de Telsemujer en un mismo reporte de atención a casos de violencia.
- Brindar atención telefónica creando un sistema *innovador de citas telefónicas* para atención psicológica en la línea Telsemujer.
- Dar seguimiento a la atención.
- Brindar referencia a los casos.
- Sistematizar la atención y las llamadas de manera conjunta.
- Ofrecer mayor cobertura del servicio
- Generar una sinergia para mejorar el desempeño del personal de Seguridad Pública en la atención y reporte de casos de violencia.

Si bien, es cierto que se reconoce en este estudio que la reactivación de la línea Telsemujer implica algunos desafíos, éstos no significan un obstáculo tal que impida su viabilidad. Antes de que se analicen las recomendaciones para la implementación de la línea, se enuncian los principales problemas detectados, sólo para hacer manifiesto que efectivamente fueron considerados al momento de diseñar la Atención de la Línea Telsemujer, así como para realizar las recomendaciones para su reactivación.

Los principales desafíos detectados se resumen a continuación:

- Ausencia de herramientas teórico-prácticas, o debilidad de las mismas, para atender casos de violencia, dar contención y referir los casos.

- Ausencia de una metodología clara para la atención de casos.
- Ausencia de tiempo disponible para dar la atención que requiere la llamada de una persona en situación de violencia.
- Ausencia de conexión telefónica en nueve municipios del Estado.
- Coordinación vulnerable entre el servicio de atención de la línea 066 y los elementos de la policía.
- Ausencia de coordinación con la Procuraduría de Justicia del Estado.
- Ausencia de contención para el personal que atiende la línea 066.

Contexto

Producto de este diagnóstico de viabilidad, se propone un **Protocolo de Atención de la Línea Telsemujer**, el cual, una vez analizadas las condiciones para su reactivación, se presenta como un protocolo *innovador* en función de que incluye la atención telefónica de casos, así como la reacción inmediata de instancias de emergencia y seguridad para, finalmente, contemplar el seguimiento de casos y la atención psicológica en línea telefónica durante cuatro o seis sesiones máximo.

Sugerencias para la reactivación de la línea

1. Infraestructura:

- Se sugiere utilizar la infraestructura ya instalada en los Servicios de Llamadas de Emergencia 066, instalados en Acapulco, Chilpancingo e Iguala. Se recomienda iniciar por etapas, instalando en primer lugar el de Acapulco, posteriormente los de Chilpancingo e Iguala, según la disponibilidad de recursos de la Secretaría de la Mujer.
- Se sugiere comprar una computadora o discos de almacenaje de llamadas a fin de grabar las llamadas de emergencia de casos de violencia para mejorar la atención y el servicio, mismos registros que pueden usarse para dar seguimiento al caso, como prueba ante una instancia judicial para casos de homicidio o investigación judicial, etc.
- Se sugiere comprar un sistema de detección de número telefónico para registrar el número de la persona que llama, y así luego, devolver la llamada, en casos en los que ésta se interrumpe.
- Se sugiere generar una base de datos de localización territorial, tanto de teléfonos públicos como en teléfonos fijos, para identificar la zona o dirección de la que llama una persona sin necesidad de requerir su domicilio. Esto es especialmente útil para los casos de emergencia.

Personal.

Se recomienda contratar a mujeres con licenciatura en psicología y conocimientos de violencia de género y de los derechos de las mujeres. Preferiblemente que hayan trabajado con el tema de atención a la violencia por 1 año mínimo.

Características del personal:

Sensibilidad al tema de género.

Creatividad para ofrecer respuestas y soluciones

Escucha activa

Manejo adecuado de la voz

Ecuanimidad ante circunstancias críticas

Voluntad de servicio

3) *Horario.*

El horario de atención que se recomienda, está dividido por tipo de atención como se describe a continuación:

Primer Turno: De lunes a viernes de 9.00 am a 5.00 pm.

Integrado por: Dos psicólogas

Tipo de atención: Toda la del Protocolo de Atención de la Línea Telefónica Telsemujer. En cierto sentido, en ellas recae la operación total del protocolo.

- Darán atención a las llamadas de la línea.
- Darán seguimiento a los servicios de emergencia y de seguridad cuando sean requeridos, reportándose con las personas responsables de otorgar dichos servicios.
- Darán seguimiento llamando a la/el usuario del servicio para verificar la recepción de servicios de emergencia y de seguridad.
- Darán seguimiento a los casos atendidos durante la noche sin presencia del personal de Telsemujer y a los casos de atención de dicha línea.
- Harán la agenda de citas de atención psicológica vía telefónica
- Darán la atención psicológica por cita telefónica con un máximo de seis sesiones.
- Realizarán la referencia de casos a servicios de atención, según corresponda.
- Sistematizarán la experiencia.

Segundo Turno: De lunes a viernes de 5.00 pm a 1.00 am.

Integrado por: Una psicóloga

Tipo de atención: Aplicará parcialmente las acciones descritas en el Protocolo de Atención de la Línea Telefónica Telsemujer.

- Dará atención a las llamadas de la línea.

- Dará seguimiento a los servicios de emergencia y de seguridad cuando sean requeridos reportándose con las personas responsables de otorgar dichos servicios.
- Dará seguimiento llamando a la/el usuario del servicio para verificar la recepción de servicios de emergencia y de seguridad.
- Propondrá atención psicológica en línea dejando información para que la cita telefónica de la usuaria sea programada y atendida por el personal del primer turno entre semana.
- Realizará la referencia de casos a servicios de atención, según corresponda.
- Sistematizará la experiencia.

Turnos de fin de semana: Primer turno de sábado de 11.00 am a 7.00 pm y Segundo turno de sábado de 7.00 pm a 3.00 am

Único turno en domingo: 9.00 am. a 5.00 pm.

Integrados por: una psicóloga.

Tipo de atención: Aplicará parcialmente las acciones descritas en el Protocolo de Atención de la Línea Telefónica Telsemujer.

- Dará atención a las llamadas de la línea.
- Dará seguimiento a los servicios de emergencia y de seguridad cuando sean requeridos, reportándose con las personas responsables de otorgar dichos servicios.
- Dará seguimiento llamando a la/el usuario del servicio para verificar la recepción de servicios de emergencia y de seguridad.
- Realizará la referencia de casos a servicios de atención, según corresponda.
- Propondrá a la usuaria atención psicológica en línea dejando información para que la cita telefónica de la usuaria sea programada y atendida por el personal del primer turno entre semana.
- Sistematizará la experiencia.

Días	N. Turnos	Horario	N. Personas
Lunes A Viernes	2	9.00 Am – 5.00 Pm	3
		5.00 Pm – 1.00 Am	
Sábados	2	11.00 Am – 7.00 Pm	2
		7.00 Pm – 3.00 Am	
Domingos	1	9.00 Am – 5.00 Pm	1

TOTAL:

Siete días de la semana	5	144 horas/personal atendiendo por semana	6
-------------------------	---	--	---

Herramientas

- Se recomienda brindar mayores herramientas en materia de la aplicación del Protocolo de Atención Telefónica Telsemujer.
- Se recomienda brindar capacitación en temas de violencia de género, detección de tipos y modalidades de violencia, así como en intervención en crisis, escucha activa, manejo del *menú de opciones*, seguimiento de casos, sistematización de la experiencia y elaboración de reportes.
- Se recomienda brindar capacitación en los temas de derechos humanos, derechos de las mujeres y de la infancia.
- Se recomienda brindar capacitación en delitos asociados a la violencia de género y familiar, así como capacitación sobre el tipo de denuncias que proceden y sus respectivas instancias.
- Se recomienda capacitar al personal de la policía sobre las formas de actuación en casos de llamados de emergencia para casos de violencia requeridos por el personal que opera la línea 066 y Telsemujer.
- Se recomiendan generar formatos, procedimientos, e incluso un manual de procedimientos para operadoras y operadores de la línea 066 y Telsemujer.

5. Contención.

Durante el proceso de evaluación de viabilidad de la reactivación de la línea Telsemujer, se detectó la necesidad en el personal de recibir contención ante los casos críticos que se reciben y las emociones que al interior del personal producen, por lo que:

- Se recomienda que todo el personal reciba contención de, al menos, nueve sesiones al año y máximo veinte. La contención puede hacerse individual o bien de carácter grupal en conjuntos integrados por un mínimo de tres personas y un máximo de cinco.
- Se recomienda que la contención, la den personas especializadas en el tema.

Sistematización.

La sistematización de la atención que brinda la línea de emergencia 066 y Telsemujer, debe hacerse de manera práctica y sistemática por el personal, por lo que se recomienda generar una serie de indicadores de impacto de la atención, así como indicadores cuantitativos de la misma, que puedan ser incluidos en un software que almacene la información capturada por las prestadoras de servicios y que proporcione reportes instantáneos de dicha información. Para ello, deberán estarse capturando de manera continua los datos de llamadas, tipos de violencia, modalidades, atención brindada, resultado obtenido de la atención, seguimiento, referencias, citas programadas de atención psicológica telefónica, etc.

El personal del primer turno, de lunes a viernes, tendrá bajo su responsabilidad integrar los reportes semanalmente y realizar un acumulado mensual que deberá enviar a la Secretaría de la Mujer en un periodo no mayor de cinco días hábiles posteriores al inicio de un nuevo mes.

Se encargará también de hacer un informe anual de la atención.

7. Estrategia de difusión.

Se recomienda realizar una estrategia de difusión sobre la reactivación de la línea Telsemujer en radio, televisión, trípticos y posters distribuibles en centros de atención a la violencia, unidades de atención a la violencia, los CAIV, así como en oficinas y dependencias del gobierno a las que suelen acudir las mujeres y en algunas escuelas; a fin de dar a conocer el servicio de atención de Telsemujer y la particularidad de que brinda atención psicológica, vía telefónica, para las mujeres, lo que les permite ser atendidas sin tener que gastar recursos o tener que salir de su hogar.

8. Expansión del servicio.

Se recomienda en una segunda etapa, explorar las formas de expansión del servicio Telsemujer y 066, en virtud de que actualmente 9 municipios del Estado de Guerrero, no disponen de servicios de telefonía en casa.