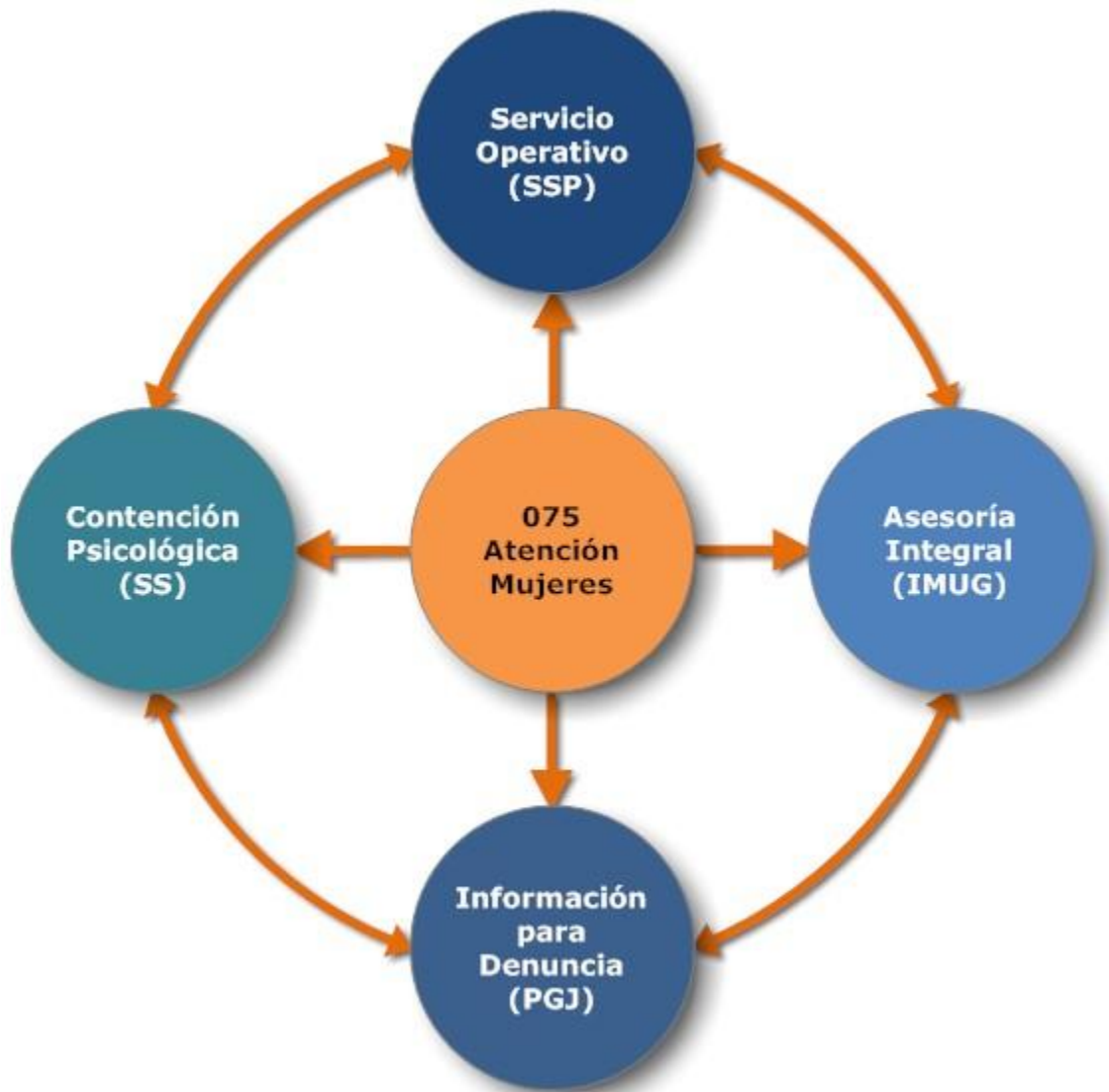

**“Código Naranja”
075
Atención
Mujeres**

ACTUAR ES PREVENIR



ÍNDICE

I. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	4
II. NATURALEZA DEL PROYECTO	4
DESCRIPCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN.....	4
MARCO INSTITUCIONAL.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVO ESPECÍFICO	5
METAS	6
BENEFICIARIOS	6
PRODUCTOS.....	6
COBERTURA ESPACIAL Y LOCALIZACIÓN FÍSICA	6
III. ESPECIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	6
CONCEPTOS VINCULADOS A LA VIOLENCIA	6
CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL “OPERADOR”	7
CARACTERÍSTICAS DE LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	7
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.....	8
1. <i>Identificación del Evento</i>	8
2. <i>Atención Transversal</i>	9
IV. DETERMINACIÓN DE NECESIDADES	10
V. ORGANIGRAMA.....	10
VI. IMAGEN DE LA CAMPAÑA	10



I. Denominación del Proyecto

“075 Atención Mujeres”

II. Naturaleza del Proyecto

Descripción

El protocolo tiene como finalidad, la integración de los servicios proporcionados a las mujeres víctimas de violencia de género mediante un único medio de atención telefónica, como lo es el número 075, en el que se atiende preponderantemente a la población femenina guanajuatense de los 46 municipios del estado, brindando un servicio confiable, oportuno y de calidad durante las 24 horas del día, de acuerdo con la manifestación de violencia de que se trate y al momento en que ésta se presenta, es decir, que haya sido, sea o será objeto una persona.

Atención Mujeres, será activado con una llamada al 075, lo cual representa el primer acercamiento con la autoridad de una víctima de violencia, por lo que su auxilio y adecuada canalización con las instancias correspondientes resulta un compromiso de vital importancia, cuya finalidad es satisfacer las necesidades y demandas de la población a través de la implementación de acciones de orientación, asesoría, apoyo, prevención y erradicación de las conductas violentas y delictivas en la materia.

Lo anterior se logrará a través de tecnología de vanguardia y con la infraestructura necesaria, procedimientos transparentes (protocolos) y el personal calificado para la atención debida de las mujeres, facilitándose así, la atención a víctimas y personas que requieran del servicio de información, al unificar en un solo número telefónico, todos aquellos que diversas instituciones manejaban por separado en el pasado y que generaban confusión entre la población.

Justificación

El fortalecimiento de las relaciones sociales basadas en los principios de equidad, respeto a la dignidad y derechos de las mujeres, es un componente fundamental para toda política de estado basada en una dinámica democrática, incluyente y de participación social. Parte de las obligaciones del Gobierno del Estado de Guanajuato, como lo establece la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su Artículo 1°, consisten en fomentar políticas públicas que reconozcan, promuevan, protejan, y garanticen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, así como para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, estableciendo la coordinación entre las autoridades correspondientes.

Reconociendo que la violencia representa un obstáculo en la construcción de una comunidad basada en los principios antes mencionados, es por lo que la Secretaría de Seguridad Pública en coordinación con el Instituto de la Mujer Guanajuatense, la Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Salud, se han ocupado en diseñar un protocolo que respalde de forma sistemática y transversal las tareas permanentes en torno a la atención de las mujeres víctimas de violencia de género a través de un solo número telefónico que asuma las funciones de atención de emergencias y canalización interinstitucional.

De esta forma, en lo concerniente al tema del 075 Atención Mujeres, ha resultado tema prioritario el uso de la infraestructura con que cuenta la central de emergencias para la canalización de mujeres víctimas de violencia de género hacia los diferentes servicios que proporcionan otras instituciones, por lo que es importante la capacitación de los operadores y el acondicionamiento del sistema de acuerdo a un protocolo de atención especializado a las víctimas de violencia de género, con el propósito de que el servicio corresponda asertivamente a la naturaleza del evento mediante su detección, clasificación y conveniente canalización.

Marco Institucional

El protocolo Atención Mujeres, contará con el liderazgo de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, quien asume el reto de integrar los distintos servicios de atención especializada contra la violencia de género, mismos que serán canalizados a través del número 075. De igual forma, se contará con la participación de la Procuraduría General de Justicia del Estado, la Secretaría de Salud y el Instituto de la Mujer Guanajuatense, dependencias que de acuerdo a sus atribuciones y facultades suministrarán sus respectivos servicios para el fortalecimiento de dicho protocolo.

- *Secretaría de Seguridad Pública del Estado*
- Subsecretaría de Seguridad.
 - Dirección General del Sistema de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C-4).

- *Municipios de los Estados*
 - Dirección de Seguridad Pública Municipal

- *Procuraduría General de Justicia del Estado*
- *Secretaría de Salud*
- *Instituto de la Mujer Guanajuatense*

Objetivo General

Preservar la vida, integridad y derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, a través de la aplicación de medidas específicas que garanticen su seguridad y protección mediante las dependencias especializadas en proveer la atención física, legal, médica o psicológica pertinentes.

Objetivo Específico

Integrar los servicios de atención de llamadas de mujeres víctimas de violencia de género a través del 075 Atención Mujeres, con el propósito de facilitar y mejorar de forma eficiente y eficaz la calidad técnica y humana que requieren la atención de dichos eventos en su consecuente clasificación, atención y pronta canalización interinstitucional, brindándose un servicio de excelencia, en función de los requerimientos del usuario, con trato amable y cordial, de manera clara y apegada a la legalidad, manteniendo siempre la confidencialidad de la información y haciendo uso de las herramientas técnicas necesarias que permitan desarrollar adecuadamente el servicio –política pública con perspectiva de género- .

Metas

1. Protocolo “075 Atención Mujeres”

Beneficiarios

Se identifican tres tipos de beneficiarios:

1. Las mujeres que hayan sufrido, sufran o estén sufriendo violencia de género.
2. La Sociedad guanajuatense, quien contará con una serie de estrategias encaminadas al auxilio, prevención y salvaguarda de las mujeres víctimas de violencia.
3. Los funcionarios públicos de las dependencias que participen en el protocolo, toda vez que mejorará el desempeño de su función profesional bajo un enfoque de género transversal, en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Productos

- Servicio de atención operativo en materia de violencia de género.
- Servicio de intervención psicológica.
- Servicio de información para presentación de denuncias ante el Ministerio Público.
- Servicio de asesoría integral en materia de violencia de género.

Cobertura Espacial y Localización Física

Se pretende que la campaña se aplique en beneficio de los 46 municipios del estado de Guanajuato, mediante el número telefónico 075 Atención Mujeres.

III. Especificación del Procedimiento

Conceptos Vinculados a la Violencia

La Organización Mundial de la Salud define a la violencia como el “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”¹.

La *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*, define dicho concepto como “...todo acto de violencia basado en la pertenencia del sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o

¹ Organización de las Naciones Unidas, Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_es.pdf, Pág. 5, 2002

sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”².

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato, definen a la violencia contra las mujeres como “cualquier acción u omisión que les cause a las mujeres daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”³

Características del Personal “Operador”

El personal encargado de recibir llamadas a través del número telefónico 075, debe estar consciente del papel que desempeña entre las instituciones encargadas de proveer el servicio de atención derivado de la activación del protocolo y la víctima que solicita el servicio. En cada llamada está de por medio la integridad física, jurídica o psicológica de la víctima, de tal forma que es imprescindible que el “operador” mantenga permanentemente su capacidad y técnica para el reconocimiento de la naturaleza del hecho en materia de violencia de género.

Es preciso que el operador considere como prioritarias las llamadas de esta naturaleza, además del trato que ofrezca a la mujer víctima de violencia, el cual deberá de ser lo más asertivo transmitiendo en todo momento la confianza y tranquilidad necesaria hasta que sea activado el protocolo y sea atendida a la mujer conforme a sus necesidades y peculiaridades de la agresión.

La complejidad que implica el proceso de atención telefónica de una mujer víctima de violencia de género es manifiesta, ya que la misma llega a experimentar dificultades para expresar lo que le sucede, o bien, lo puede realizar de forma desordenada, caótica o incongruente; es preciso recordar que la persona está por experimentar o experimentó un hecho traumático que le provee una amplia gama de sentimientos de gran intensidad.

Características de la Mujer Víctima de Violencia de Género

Es necesario advertir las características que refiere la mujer víctima de violencia, para actuar de acuerdo con las circunstancias del caso, es decir, cuando la agresión está en proceso, o si ésta ya sucedió o está por acontecer en el futuro, a pesar de ello se puede realizar señalamientos generales que son de utilidad al momento de despachar una llamada de denuncia. A grandes rasgos, la mujer víctima de violencia de género muestra un estado emocional agudo, se encuentra temerosa, percibe constantemente un ambiente de peligro, presenta dolor físico y psicológico (según el tipo de violencia de la cual haya sido objeto), exterioriza dificultad para concentrarse y expresar lo que le pasa.

Si bien, las características antes mencionadas no son perceptibles físicamente, la identificación del estado físico y emocional de la mujer, así como la naturaleza del hecho dependerá de los cuestionamientos del operador y los señalamientos que realice la víctima sobre la agresión. La obviedad del procedimiento de atención

² ONU: Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, Art. 3, 1993.

³ GUANAJUATO – MÉXICO, Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Art. 2 Fracción XII, 2010

mediante el número telefónico 075 Atención Mujeres, en donde el contacto del servidor público y la víctima son a través de un llamado telefónico, pone énfasis en el procedimiento que llevará a cabo el operador para efecto de identificar el hecho y activar el protocolo consecuente.

Procedimiento de Atención

El procedimiento se dividirá básicamente en dos momentos, el primero corresponde a la identificación, priorización del problema y el segundo a la atención transversal.

1. Identificación del Evento

Durante el primer contacto que tendrá el operador con la víctima, éste deberá de obtener la mayor cantidad de información posible sobre el incidente y los antecedentes de las partes que se encuentran involucradas. Es importante señalar que los datos recabados dependen de las circunstancias de modo, tiempo y lugar del evento, así como también de la situación por la que atraviesa la víctima, por lo que es importante transmitir confianza y empatía al momento de entablar el diálogo telefónico.

La seguridad e integridad de la mujer víctima de violencia de género, es la prioridad del operador. Es fundamental que identifique si la agresión está por suceder, está sucediendo o ya sucedió, situación que marca la pauta de las precauciones que se deben considerar en el proceso de atención telefónica. Lo anterior determinará las necesidades de atención inmediata y las que pueden esperar, de acuerdo al riesgo que exista hacia su integridad. El ubicar la circunstancia temporal, estriba en conocer la ubicación de la víctima con respecto al victimario y el momento y tipo de agresión de la cual es o fue objeto, básicamente.

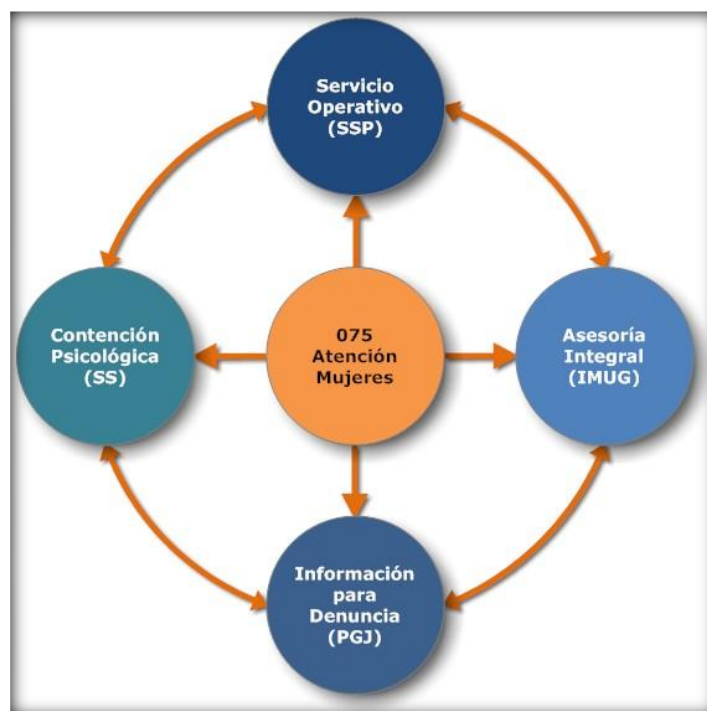


2. Atención Transversal

Una vez que el operador recibe la llamada y clasifica la agresión como un evento que sucedió, está sucediendo o está por suceder, tomará la decisión de activar el protocolo correspondiente, todo ello en función de las necesidades de la víctima, considerando con antelación las siguientes opciones, las cuales pueden combinarse según la naturaleza del hecho.

- Servicio de atención operativo. (Secretaría de Seguridad Pública y Direcciones de Seguridad Pública de los 46 municipios)
- Servicio de intervención psicológica. (Secretaría de Salud)
- Servicio de información para presentación de denuncias ante el Ministerio Público. (Procuraduría General de Justicia del Estado)
- Servicio de asesoría integral en materia de violencia de género. (Instituto de la Mujer Guanajuatense)

El proceso se lleva a cabo como se muestra en el siguiente diagrama:



Es importante señalar que independientemente que el operador canalice a la persona con algunos de los servicios ofertados, éste no perderá la línea de comunicación, por lo que podrá estar al tanto del proceso que sigue la víctima en su atención recabando información y los datos necesarios.

IV. Determinación de Necesidades

Recursos Humanos	Recursos Financieros
Operadores telefónicos	Gasto Corriente
Personal de atención psicológica	
Personal de información para denuncia	
Personal para asesoría integral	
Personal operativo	
Recursos Técnicos	Recursos Materiales
Infraestructura necesaria en materia de radiocomunicación	Dispositivos de radiocomunicación y equipo de computo especializados

V. Organigrama



VI. Imagen de la Campaña

