

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

PROGRAMA PARA
EL FORTALECIMIENTO
DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

Directorio

María del Rocío García Gaytán
Presidenta

María Elena Álvarez Bernal
Secretaria Ejecutiva

Victoriana Jiménez Jacinto
Directora General de Transversalización de la Perspectiva de Género

Claudia Gabriela Salas Rodríguez
Directora General de Institucionalización de la Perspectiva de Género

Mónica Elizabeth Orozco Corona
Directora General de Evaluación y Desarrollo Estadístico

Patricia Wohlers Érchiga
Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales

Ingrid Clara Iris Velázquez Alcalá
Directora General Adjunta de Comunicación Social y Cambio Cultural

COORDINACIÓN

Thelma Elena Pérez Álvarez

CONTENIDOS

Pável Zárate González
Claudio Tzompantzi Miguel
Thelma Elena Pérez Álvarez
Eleuteria Román Cuevas
Reyna Xóchitl Mondragón Vázquez

REVISIÓN

Héctor Martín Frías Barrón
María Guadalupe González Madrigal
Julia Pérez Cervera
Martha Alida Ramírez Solórzano
Eleuteria Román Cuevas

©Instituto Nacional de las Mujeres
INMUJERES
Alfonso Esparza Oteo 119
Col. Guadalupe Inn
México, D.F., C.P. 01020

Primera edición: noviembre de 2012

ISBN: En trámite

Impreso en México / *Printed in Mexico*

EJEMPLAR GRATUITO/PROHIBIDA SU VENTA

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
ANTECEDENTES	9
MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	13
Conceptualizaciones sobre el género	13
Los derechos humanos y la condición de las mujeres	15
La violencia de género como problema de salud pública	19
Definición y clasificación de la violencia contra las mujeres	20
Situación de la violencia contra las mujeres en México	24
MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	29
Internacional	29
Nacional	30
ATENCIÓN TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	41
Antecedentes y perspectivas	41
Atención de la violencia a través de servicios especializados de una línea telefónica	44
Participación interinstitucional y ciudadana en la atención telefónica a mujeres en situación de violencia	48
PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	53
Ámbito de acción	53
Población objetivo	53
Objetivo general	53
Líneas estratégicas	54
Objetivos específicos y líneas de acción	55
Medición	59
Retos	60
GLOSARIO	61
REFERENCIAS	69
APÉNDICES	73

PRESENTACIÓN

La prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres y las niñas es una prioridad del Estado mexicano, que se visibiliza en la consolidación, durante de los últimos cinco años, de un amplio marco jurídico para la protección a los derechos humanos de las mujeres, emanado de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Y con la reforma integral constitucional sobre derechos humanos de 2011 que consagra el principio pro-persona, los tratados internacionales como la Convención de Belém do Pará y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), adquieren rango constitucional.

Una de las estrategias que surgieron en todo el territorio nacional, antes de estos ordenamientos, y que ahora se fortalecen con esta normatividad, son los servicios especializados de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia de género, que hasta hace algunos años estaban poco vinculados entre sí, y su difusión y resultados se acotaban al ámbito local.

Las líneas telefónicas son un instrumento eficaz para comunicarnos con las mujeres y brindarles orientación inmediata, con opciones viables de resolución. Desde esta perspectiva, el Instituto Nacional de las Mujeres, instancia rectora de la Política Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, presenta el *Programa para el Fortalecimiento de la Atención Telefónica a Mujeres en Situación de Violencia*, con el objetivo de homologar los servicios que se brindan en el país desde una visión de género.

Este programa representa un esfuerzo para contribuir a la homologación de la atención telefónica que se proporciona a mujeres en situación de violencia de género a nivel nacional, a partir de la coordinación interinstitucional y con las organizaciones de la sociedad civil que ofrecen dichos servicios. En este trabajo, sin duda destaca la labor de la Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL), para apoyar la creación de un servicio nacional de atención, con presencia en todas las entidades federativas, que funcione con un mismo esquema de trabajo y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres. Asimismo, presenta una estrategia para consolidar el servicio nacional de atención telefónica a mujeres en situación de violencia, a través del número nacional de emergencias 066.

Ante la necesidad de erradicar la violencia contra las mujeres, que desafortunadamente aún persiste, será necesario consolidar esta política y multiplicar las estrategias conjuntas entre gobierno y sociedad civil, para proteger la integridad de las mujeres, fortalecer el tejido social, y elevar la calidad de vida de las personas.

Rocío García Gaytán

Presidenta del Instituto Nacional de las Mujeres

INTRODUCCIÓN

La violencia contra las mujeres es reconocida en la actualidad como un problema de salud pública que afecta y trastoca a la sociedad de distintas formas y con causas y efectos multidimensionales; es también una violación a los derechos humanos de las mujeres y un tema de interés mundial.

La violencia de género es un factor de riesgo que se manifiesta en distintos ámbitos y momentos de la vida de las mujeres. En muchos casos se presenta durante la infancia así como en edades más avanzadas, incluso puede persistir durante el trayecto completo de la vida de una mujer. Su naturalización e invisibilización en la sociedad es uno de los factores que la han perpetuado, es decir, la violencia aceptada y fomentada en la vida pública y privada de las mujeres, como en la familia, una de las estructuras nodales en la conformación de la sociedad, lo cual ha limitado su detección y, en consecuencia, su atención. A ello se añaden los mitos, estereotipos e ideas equivocadas sobre las concepciones androcéntricas del «ser mujer» que abonan también a su reproducción en las esferas sociales.

La violencia contra las mujeres es un fenómeno que se ha visibilizado en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en sus diferentes tipos, y retoma las tres principales formas de violencia contra las mujeres (violencia física, sexual y psicológica) señaladas en Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993 de la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer,¹ de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Éstas representan una tipificación de las conductas que se reproducen constantemente en distintos ámbitos de la sociedad, que dañan y afectan la dignidad, integridad y libertad de las mujeres.

Para ejemplificarlo, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2011 señala que en México 46.1% de las mujeres de 15 años y más han sufrido algún tipo de violencia por parte de su pareja a lo largo de la última relación. De ello se desprende que 42.4% reporta haber vivido violencia emocional, 13.5% violencia física y 7.3% violencia sexual.²

¹ Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de la Violencia contra las Mujeres, 1994. Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de la Violencia contra las Mujeres. 1994. Consultado en http://www2.ohchr.org/spanish/law/mujer_violencia.htm

² INMUJERES con base en: INEGI-INMUJERES. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los

Para desnaturalizar el fenómeno y fomentar su visibilización en los ámbitos en que ocurre la violencia contra las mujeres, el Estado desarrolla acciones y estrategias con los órdenes de gobierno y la sociedad civil organizada, encaminadas a la prevención, atención, sanción y erradicación de la problemática.

Como parte del Gobierno Federal, uno de los objetivos del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) es proponer políticas públicas que favorezcan el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, así como la promoción de la cultura de la no violencia y la no discriminación hacia las mujeres. Desde su creación, el INMUJERES ha desarrollado actividades de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. En relación con la atención telefónica a mujeres en situación de violencia, ha trabajado con instituciones y organizaciones de todo el país que ofrecen servicios especializados, con el principal objetivo de que sean proporcionados por personal calificado y sensible a cuestiones de género.

La experiencia del INMUJERES en esta materia no es reciente. En 2003, creó la línea telefónica Vida sin Violencia, con el objetivo de brindar atención inmediata en casos de emergencia, además de orientación, asesoría y canalización psicológica y jurídica a mujeres en situación de violencia. A partir de 2011, a través de la Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL) y como institución rectora de la política de igualdad y promotora de la política nacional de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, comenzó el diseño de una política pública que proporcionara a las dependencias de la administración pública de los tres órdenes de gobierno y organizaciones de la sociedad civil, los criterios básicos de atención telefónica a mujeres en situación de violencia, y los componentes que hagan posible la homologación del servicio especializado en todo el país, en concordancia con los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales y desde una perspectiva de género.

El *Programa para el Fortalecimiento de la Atención Telefónica a Mujeres en Situación de Violencia* tiene como objetivo impulsar la atención integral, inmediata y de primer contacto a las mujeres en situación de violencia, mediante la coordinación y vinculación de los tres órdenes de gobierno y las organizaciones de la sociedad civil, y un paso trascendental hacia la homologación de estos servicios especializados en todo el país. Asimismo, ofrece información sobre los conceptos básicos a tomar en cuenta para fortalecer la atención telefónica desde la perspectiva de género y rutas de vinculación y herramientas hacia la consecución de los objetivos del programa.

El *Programa para el Fortalecimiento de la Atención Telefónica a Mujeres en Situación de Violencia* abarca cuatro líneas estratégicas y tres objetivos específicos, que describen acciones concretas para prevenir y atender la violencia de género, mediante la vinculación interinstitucional y la difusión de herramientas y actividades que se detallan en el programa. Sin duda, este instrumento contribuirá a garantizar el acceso de las mujeres a los medios que les permitan superar los obstáculos para ejercer el derecho a una vida digna y libre de violencia.

ANTECEDENTES

El compromiso del Estado mexicano para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia se ha manifestado a través del reconocimiento a los derechos humanos de las mujeres, la no discriminación y la implementación de acciones para erradicar la violencia de la vida de las mujeres, de las cuales se describen algunas.

En 1999 se elaboró el Programa Nacional por una Vida sin Violencia Intrafamiliar (PRONAVI) 1999-2000, cuyo objetivo fue instituir un sistema integral, interdisciplinario, interinstitucional y concertado con la sociedad civil para lograr la eliminación de la violencia intrafamiliar.

La creación del Instituto Nacional de las Mujeres en 2001 marcó la instauración de una institución que ha posibilitado el cumplimiento de acciones para favorecer el acceso de las mujeres a la igualdad de oportunidades y el ejercicio pleno de sus derechos humanos, a partir de la promoción y fomento de las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres; el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del país.

El Programa Nacional por una Vida Libre de Violencia 2002-2006 contribuyó a la lucha contra la violencia hacia las mujeres con la creación de un sistema nacional de políticas públicas de prevención, tratamiento, información y evaluación con enfoque de género.

En 2006, se aprobó la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres cuya importancia radica en que por primera vez en nuestro país «se sientan las bases jurídicas para la coordinación, colaboración y concertación entre los tres órdenes de gobierno para garantizar la igualdad sustantiva, eliminando toda forma de discriminación basada en las diferencias sexuales».³

³ Publicada en México el 2 de agosto de 2006, según decreto publicado en el *Diario Oficial de la Federación*.

El Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (PROIGUALDAD 2009-20124), que rige la política pública del país en la materia, incluye como objetivo estratégico el derecho a las mujeres a una vida libre de violencia. En él se establecen diversas líneas de acción para prevenir la violencia contra las mujeres; en el noviazgo en adolescentes y jóvenes; para capacitar y sensibilizar al personal de la administración pública federal y estatal, particularmente al que brinda servicios de impartición de justicia, de seguridad pública, de educación y de salud; para combatir el sexismo y el hostigamiento sexual en el ámbito laboral; para estimular la participación de los medios de comunicación en acciones que sancionen este flagelo y que erradiquen mensajes, símbolos sexistas y discriminatorios; y para revisar y elaborar contenidos educativos en los libros de texto, programas y prácticas escolares que no reproduzcan ni propicien la tolerancia o la aceptación de la violencia de género.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia establece al Estado la coordinación entre los tres órdenes de gobierno para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, y por primera vez se especifican los tipos y modalidades de la violencia. Asimismo, instruye la coordinación interinstitucional para la integración y funcionamiento del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (SNPASEVM), el cual, a partir del establecimiento de competencias específicas por dependencia, impulsa la conjunción de esfuerzos, el establecimiento de instrumentos, políticas y acciones de manera puntual que logren la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

En los últimos años, con el apoyo de la Comisión de Equidad y Género de la Cámara de Diputados, el INMUJERES logró el establecimiento de un Anexo (el número 10) con presupuesto etiquetado para la igualdad entre mujeres y hombres en el cuerpo del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación. El INMUJERES acordó con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) llevar a cabo el seguimiento a los programas que integran el presupuesto etiquetado 2012 para lograr un ejercicio oportuno y eficaz. En total se asignan recursos a 26 ramos de la Administración Pública Federal (APF), destinados a programas que atienden las necesidades de las mujeres en ámbitos como salud, procuración de justicia, desarrollo económico, educación, participación política y seguridad, entre otros.

En el capítulo IV, De la perspectiva de género, y en los artículos vigésimo octavo, vigésimo noveno, trigésimo primero y trigésimo segundo transitorios, del decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación, se establecen las obligaciones del Ejecutivo para incorporar la perspectiva de género en el diseño, elaboración, aplicación, seguimiento y evaluación de los resultados de los programas de la APF.

⁴ Publicada su aprobación en México el 18 de agosto de 2009, según decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación.

De 2008 a la fecha se han etiquetado más de 5 mil millones de pesos para el desarrollo y operación de 83 programas enfocados a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

A partir de la publicación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, las dependencias involucradas han unido su trabajo para proyectar e implementar instrumentos y acciones en favor de la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Un ejemplo de esta labor conjunta es la Metodología de investigación para la elaboración de modelos para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); publicación que propone una guía basada en una investigación comparada y con enfoque de género de las mejores prácticas y modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia en países de América Latina y Europa.

En cuanto a prevención y atención de la violencia, el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), con recursos etiquetados del Anexo 10 y con el apoyo de la Comisión de Equidad de Género de la Cámara de Diputados, desarrolló el Programa de Reeducción para Víctimas y Agresores de Violencia de Pareja; su objetivo es proporcionar servicios de reeducación a mujeres que han vivido violencia de pareja, así como utilizar los recursos institucionales, comunitarios, familiares y personales que les posibilite participar plenamente en la vida pública y privada.

Una parte del trabajo institucional del INMUJERES se ha centrado en el impulso de acciones de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, que entre otros resultados, ha producido instrumentos de información estadística; difusión de campañas nacionales contra la violencia hacia las mujeres, niñas y niños; sensibilización, capacitación y profesionalización de las y los servidores públicos en los tres órdenes de gobierno, acciones para el logro de una armonización legislativa, la proyección de rutas de atención para atender la violencia, además de la conformación de fuentes de financiamiento y cooperación en favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y el ejercicio de pleno de sus derechos.

En materia de armonización legislativa, el INMUJERES ha impulsado que los 32 estados de la República Mexicana dispongan de una Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y de un consejo o sistema para su prevención, atención, erradicación y sanción; de ellos, 30 estados han elaborado el reglamento de su Ley.

En relación con la legislación en materia de igualdad, actualmente 28 estados de la República cuentan con una Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 15 de ellos con un sistema o consejo y seis con reglamento de la Ley. En cuanto a la legislación de discriminación, 19 estados tienen aprobada una ley. En lo concerniente al feminicidio, suman ya 19 entidades federativas que han incorporado este delito a sus legislaciones penales.

En cuanto atención a la violencia, se han desarrollado instrumentos que ofrecen rutas de atención para problemáticas específicas, como el Programa de Cultura Institucional (PCI), una de las estrategias más importantes del Gobierno Federal para transformar las instituciones públicas mexicanas en espacios laborales más justos e igualitarios, y mayor productividad, eficacia y eficiencia de sus servidoras/es públicas/os, y coadyuvar a la disminución de la desigualdad que aún persiste entre mujeres y hombres.

Una fase del PCI es el *Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual*, creado para detectar y atender este tipo de prácticas en las instituciones con miras a fomentar relaciones laborales armónicas y de respeto. El protocolo se integra de un mecanismo de actuación cuyo procedimiento se apega a los mandatos jurídicos nacionales e internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres y no discriminación.

Otro instrumento es el *Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos*, que busca orientar a las y los profesionales de los refugios sobre aspectos teóricos elementales, y en particular sobre las condiciones en que deben llevar a cabo su operación, organización, estructura e infraestructura.

El *Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia* tiene como propósito proporcionar a los y las orientadoras telefónicas una herramienta de consulta con información útil sobre la atención telefónica a mujeres víctimas de violencia, además de una ruta básica de atención a las problemáticas que se presentan.

El INMUJERES ha conformado también fuentes de financiamiento y cooperación para que en todo el país se puedan impulsar y concretar proyectos en favor de la igualdad de oportunidades y el ejercicio de pleno de sus derechos. Por ejemplo, el *Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género* es una acción afirmativa en favor de la igualdad que apoya a los Institutos de las Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF), que en su objetivo específico 2.2.3 apoya proyectos estatales y municipales para favorecer el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

Asimismo, el *Fondo Proequidad* es otro proyecto institucional que brinda financiamiento a las organizaciones de la sociedad civil para que desarrollen proyectos orientados al mejoramiento de las condiciones sociales, políticas, económicas y/o culturales de las mujeres. En materia de violencia de género, el fondo financia proyectos cuyo fin sea garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, mediante la puesta en marcha de intervenciones y atención jurídica, médica y psicológica a mujeres, niñas y niños que viven violencia de género, y mediante el diseño e implementación de modelos de reeducación de hombres que ejercen violencia de género.

Durante el periodo 2007-2012, los recursos del Fondo Proequidad se canalizaron a 61 proyectos, en 20 entidades federativas, que beneficiaron de manera directa a 50 684 habitantes de áreas rurales, semirurales, urbanas e indígenas.

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Para la comprensión de la violencia de género, hemos de comenzar por examinar las nociones teórico-conceptuales que la sustentan. Por tanto, en principio, analizaremos los elementos que han facilitado la existencia de la violencia, especialmente la dirigida contra las mujeres, la manera en que ésta se basa en relaciones desiguales del ejercicio del poder en el terreno social, así como su relación con el género, los derechos humanos y los escenarios socioculturales de cada nación.

Conceptualizaciones sobre el género

La noción actual del concepto de género⁵ es resultado de un largo e intrincado proceso de construcción y develación de premisas socioculturales, que fundamentan las relaciones de poder ejercidas bajo la clasificación de los sexos. Para comprender la naturaleza construida y eminentemente social de la categoría de género, se han dado un sinfín de controversias y discusiones, producto de los cuestionamientos que este concepto representa para las estructuras establecidas en función de la diferencia entre los sexos.

Sabemos que las diferencias atribuidas a las características sexuales entre hombres y mujeres han trascendido a lo largo del tiempo como aparentemente naturales, lo cual ha fomentado la idea de que los distintos roles asignados a cada sexo son características provenientes de su naturaleza. En estricto sentido, se han equiparado roles específicos con las características físicas, tanto de hombres como de mujeres, que determinan la manera en que cada uno debe comportarse en la sociedad.

Un ejemplo al respecto consiste en afirmar que los hombres «por naturaleza» son más fuertes que las mujeres y por tanto aptos para el trabajo, mientras que las mujeres parecieran tener un apego más «natural» hacia los hijos e hijas, basado en la experiencia completa de la gestación y el parto que implicaría ataduras afectivas hacia los hijos e hijas y que, de

⁵ Categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad. Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, p. 70.

manera aparentemente natural, las constituye como sus cuidadoras. Así, las formas en que se establecen ciertas expectativas conforme al sexo van creando realidades sociales que implican ya no solamente los elementos directamente atribuibles a las características físicas de una persona, sino también «se delimitan roles sociales que norman la conducta, los gustos, las actitudes y la forma de ser de cada individuo».⁶

Cuando se trascienden los elementos puramente biológicos de las diferencias entre hombres y mujeres, estamos hablando del concepto de género desde la perspectiva contemporánea, que fundamenta y justifica las intervenciones que buscan la igualdad entre hombres y mujeres en todos los órdenes. El concepto de género se vincula estrechamente con la construcción cultural de la diferencia sexual entre las personas. La tesis primordial de esta perspectiva es que el género se construye socialmente a través de las prácticas cotidianas, mismas que conforman la realidad cultural en la cual interaccionan las personas. Con construcción social nos referimos a la epistemología que sitúa en el ir y venir cotidiano de las interacciones, el establecimiento de pautas para la comprensión del mundo que nos rodea. Con ello, podemos afirmar que las normas sociales que designan los roles para hombres y mujeres se sustentan en la idea que tienen los individuos sobre la categoría individual de hombre y mujer, y no sobre sus cualidades ontológicas.

La categoría género ha trastocado de manera determinante las relaciones entre hombres y mujeres porque manifiesta la consolidación de un ejercicio de poder desigual y en perjuicio de las mujeres. Con el sistema de género se han instituido normas sociales cuya característica común es favorecer a los hombres pero afectando a las mujeres en diversos terrenos. Debido a que la construcción de la diferencia entre hombres y mujeres es culturalmente dada, se manifiesta en elementos sociales constitutivos del sistema social predominante. La falta de igualdad se traduce en el imaginario social en usos del lenguaje, ideologías, metáforas y muchos otros elementos que sirven de portavoces de esta desigualdad, y se convierten en elementos sociales edificadores del discurso inequitativo.

Ello supone que el discurso social es dinámico y sirve como expresión de las relaciones desiguales entre hombres y mujeres, a su vez, puede convertirse en un argumento que solidifica otros. De esta manera se preserva el sistema de ideas dominantes que mantiene la opresión y la desigualdad en relación con las características sexuales de las personas.

Sabemos también que el ejercicio del poder se establece en diferentes niveles del escenario social. En el macrosocial, existen desigualdades que fundamentan políticas de Estado para las mujeres; en el microsocia, es decir, en el de la interacción entre las personas, se dan relaciones desiguales de poder de manera más sólida y contundente a través del entramado social. Con relaciones desiguales de poder basadas en el género nos referimos a situaciones vivenciales en las relaciones de pareja, en las pautas familiares de interacción entre padres

⁶ Butler, J. (2000). *Variaciones sobre sexo y género*: Beauvoir, Witting y Foucault, en *El género: La construcción cultural de la diferencia sexual*, Marta Lamas (comp.).

e hijos, madres e hijas; en los patrones que se heredan a través del aprendizaje y un sinnúmero de situaciones en las que existen desventajas para las mujeres frente a los hombres.

El problema se agrava cuando estas diferencias culturalmente construidas se traducen en relaciones inequitativas e inciden en prácticas que constantemente violentan a las mujeres y sus derechos, además de mermar su desarrollo psicoemocional. En el terreno económico, las divisiones basadas en el género fomentan diferencias en la remuneración, que los trabajos culturalmente atribuidos a las mujeres sean desvalorizados, además de una constante discriminación para que accedan al desarrollo económico y profesional.

En lo político, resulta indispensable insistir en la falta de acceso de las mujeres a la participación activa en la sociedad y en la toma de decisiones en los ámbitos comunitario, regional y nacional. Las mujeres que han logrado trascender se han visto obligadas a usar identidades androtrópicas para competir y a enfrentar constantes descalificaciones y discriminación en su calidad de mujeres. «Los sistemas de género que prevalecen en nuestra sociedad son estructuras dicotómicas que ofrecen una contraposición entre lo masculino y lo femenino con el agravante de establecer un orden jerárquico muy lejano a una situación de igualdad en todos los terrenos».⁷

Remontar la situación de desigualdad entre hombres y mujeres no es fácil, requiere de un esfuerzo sistemático y dirigido a señalar y erradicar todas las formas de inequidad que se presentan en las esferas de acción de las y los individuos en nuestra sociedad. Hoy día la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres⁸ promueve mecanismos destinados a garantizar la igualdad entre hombres y mujeres en los ámbitos público y privado, con el objetivo de lograr el empoderamiento de las mujeres. Éste es el resultado de un proceso histórico de constante lucha por hacer valer la voz, durante mucho tiempo acallada, que reclama la igualdad y la no discriminación para las mujeres de México.

De igual manera, se debe reconocer que la lucha por alcanzar relaciones equitativas entre hombres y mujeres supone una contraposición permanente con las estructuras sociales e ideológicas que han mantenido el estado de discriminación contra las mujeres. Por tanto, se requiere de una intensa perseverancia para mantener el espíritu de cambio hasta que el discurso dominante se transforme en un discurso incluyente, de no discriminación y de respeto hacia los derechos humanos de las mujeres.

Los derechos humanos y la condición de las mujeres

Los derechos humanos son «el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del

⁷ Conway, J. Bourque, S. C., y J. W. Scott (2000), «El concepto de género», en *El género: La construcción cultural de la diferencia sexual*, Marta Lamas (comp.).

⁸ *Op. cit.*, 2007.

individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizado».⁹ Integran un conjunto de pautas éticas cuyo propósito es fundar las bases sobre las cuales se construyen las condiciones necesarias para una vida digna de las y los individuos que viven en sociedad.

Los derechos humanos se han clasificado a lo largo de la historia moderna de acuerdo con diferentes tipologías, por ejemplo, por sus implicaciones jurídicas para los gobiernos y por su devenir histórico en cuanto a su inclusión en la agenda internacional. Este último criterio de clasificación es el más ampliamente difundido y agrupa a los derechos humanos en tres grandes rubros denominados «generaciones».

Aun cuando no existe una secuencia estrictamente lineal de la aparición de los derechos humanos, conviene analizarlos a la luz del devenir histórico. De acuerdo con esta clasificación, «la primera generación corresponde a los derechos civiles y políticos, la segunda generación está constituida por los derechos económicos, sociales y culturales y una tercera generación, aún en evolución, comprende los derechos de los pueblos y del medio ambiente».¹⁰

En la conceptualización de los derechos humanos y de las temáticas que los abordan, se ha incorporado paulatinamente una visión que abarca explícitamente las especificidades de las personas, como su pertenencia a un grupo étnico, nivel socioeconómico, orientación religiosa y, para el caso que nos ocupa, a su sexo.

El cambio social que se necesita para hacer valer los derechos de las mujeres conlleva situar la categoría género en el centro de las transformaciones culturales, las formas de pensar, sentir y actuar. El contenido y significado de los derechos humanos ha de ser objeto de una reflexión continua «en función de las experiencias históricas y cotidianas de las mujeres, cuestionando dentro de la validez universal de los Derechos Humanos el androcentrismo y el modelo del hombre occidental».¹¹

De acuerdo con la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la Organización de las Naciones Unidas,¹² los derechos humanos de las mujeres deben considerar esencialmente su derecho a la vida, a la igualdad, a la libertad y la seguridad de su persona; a la igual protección ante la ley, a la no discriminación, al mayor grado de salud física y mental que se pueda alcanzar, a condiciones de trabajo justas y favorables, y a no ser sometidas a tortura, ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Lo anterior se contempla desde la perspectiva no sólo de garantizar los derechos de las mujeres en lo particular, sino también de hacer valer estos derechos, para el avance regional y nacional de las áreas geográficas que tienen más desventaja socioeconómica en todo el mundo.

⁹ Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH. (2012a). *¿Qué son los derechos humanos?* Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/node/30>.

¹⁰ Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH. (2012b). *Legislación Internacional sobre igualdad y asuntos de la mujer*. Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/node/62>.

¹¹ Rico, N. (1996), *Violencia de género: Un problema de Derechos Humanos. Mujer y Desarrollo*, 16, CEPAL.

¹² Organización de las Naciones Unidas, ONU. (1993). *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*. Disponible en: http://www.unicef.org.ar/pag_esp/esp_mujer/archivos/declaracion.pdf.

Los esfuerzos para erradicar los diferentes tipos de violencia contra los derechos de las mujeres han recorrido un prolongado devenir histórico que abarca por lo menos las últimas tres décadas. En el ámbito internacional, un recurso jurídico que marcó un momento histórico de suma importancia es la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés). La CEDAW se aprobó el 18 de diciembre de 1979 y entró en vigor como tratado internacional el 3 de septiembre de 1981, mediante la ratificación de los 20 países que participaron en ella, entre ellos México.

En su preámbulo, la Convención reconoce explícitamente en su artículo 3 que «las mujeres siguen siendo objeto de importantes discriminaciones» y subraya que esa discriminación «viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto de la dignidad humana». Asimismo, afirma positivamente el principio de igualdad al pedir a los Estados Parte que tomen «todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre».

La aprobación de dicho mecanismo jurídico tiene como objetivo garantizar y remediar los incumplimientos de los compromisos adquiridos por los Estados parte en la Convención. En las últimas observaciones finales que recibió México, se señala la importancia de que entre sus actividades se encuentren las medidas adoptadas y los resultados conseguidos en torno a la violencia contra las mujeres. El Comité observó con preocupación la falta de una armonización sistemática de la legislación y de otras normas federales, estatales y municipales, con la CEDAW, y con ello la persistencia de leyes discriminatorias en varios estados y la dificultad de la aplicación efectiva de la Convención.

La mirada del Comité continúa centrada en las actitudes patriarcales existentes en México, que impiden a las mujeres disfrutar de sus derechos humanos y constituyen una causa fundamental de violencia contra ellas. El Comité ha expresado su interés por el clima general de discriminación e inseguridad reinante en las comunidades; en los lugares de trabajo, en particular las maquilas; y los territorios con presencia militar, como zonas de las fronteras norte y sur, que pueden poner a las mujeres en un peligro constante de sufrir violencia, maltrato y acoso sexual.

En este terreno de recomendaciones y observaciones, el Comité ha solicitado al Estado mexicano que conceda una alta prioridad a la armonización de leyes y normas federales, estatales y municipales con la Convención. En particular, mediante la revisión de las disposiciones discriminatorias vigentes, sugiere poner en marcha un mecanismo eficaz para asegurar y supervisar este proceso de armonización. En esta misma línea, recomienda que el Estado adopte medidas para fomentar la toma de conciencia sobre la Convención y las recomendaciones generales del Comité destinadas a legisladoras, legisladores, operadoras y operadores de justicia, funcionarias y funcionarios públicos de los tres órdenes de gobierno, entre otros.

En relación con la atención telefónica a mujeres en situación de violencia, la recomendación general número 23 de la CEDAW (5º periodo de sesiones, 2002)¹³ y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará), señalaron en su momento: «la necesidad del establecimiento de teléfonos de atención las 24 horas [...], y de suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia». Dicho servicio contribuye a fomentar el empoderamiento de las mujeres a partir de la atención, asesoría y opciones de canalización, que facilita a las usuarias la toma de decisiones para modificar la situación que afrontan y a una mayor difusión de los derechos humanos de las mujeres.

Entre los reconocimientos que la CEDAW hizo al gobierno de México se encuentran: la aprobación, en 2006, de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; que fortalece al INMUJERES como mecanismo nacional para el adelanto de la mujer, y su influencia en los planos federal, estatal y municipal; asimismo, declaró su satisfacción por la creación del Sistema Estatal de Indicadores de Género.

Los enfoques legislativos en América Latina se han basado en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer para situar la connotación de género como eje de la aplicación de los derechos humanos, y destacar las necesidades específicas de las mujeres para acceder a una vida digna.

Entre los tratados, pactos o convenciones que buscan la integración de los derechos humanos de las mujeres en las legislaciones locales para su protección, están los jurídicamente vinculantes. Estos siguen un procedimiento que consiste en que cada país firma el documento declaratorio, posteriormente aprueba sus principios de manera interna, conforme a su legislación y, por último, lo ratifica ante el organismo que lo emitió.

Además de los instrumentos jurídicamente vinculantes, existen declaraciones, metas o plataformas que representan la buena voluntad de los gobiernos, pero que no han seguido el procedimiento vinculatorio. Los documentos jurídicamente vinculantes que han sido firmados y ratificados por México en materia de igualdad y derechos de la mujer son la CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Civiles.

La adhesión a otros documentos en el carácter de compromisos adquiridos implica la observancia ética de los principios defendidos por los derechos humanos, pero no constituye un rango jurídico, por lo que se propician ambigüedades en la aplicación efectiva de la protección de los derechos de las mujeres, «lo que seguirá planteando un reto para la instauración de un Estado y una sociedad respetuosa de su población y, específicamente, de las mujeres».¹⁴

¹³ Quinto Informe Periódico de México (CEDAW/C/MEX/5) en sus sesiones 569ª y 570ª celebradas el 6 de agosto de 202.

¹⁴ *Op. cit.* 2012 (b).

La violencia de género como problema de salud pública

La violencia, la criminalidad y los conflictos sociales siempre han estado presentes en la historia de la humanidad. Es difícil encontrar un periodo social libre de violencia que pueda ser caracterizado como un momento donde haya imperado la paz, el buen trato y las relaciones equitativas libres del sometimiento y el uso inadecuado del poder entre los individuos y las sociedades. Al ser una constante manifiesta en diferentes formas podemos reconocer genocidios, terrorismo, violencia hacia niños y niñas, hacia grupos con capacidades diferentes, hacia minorías étnicas, hacia grupos políticos o sociales particulares, o violencia bélica, contra pueblos y naciones. La violencia está tan presente que se le justifica en muchas ocasiones como un componente inherente de la condición humana.

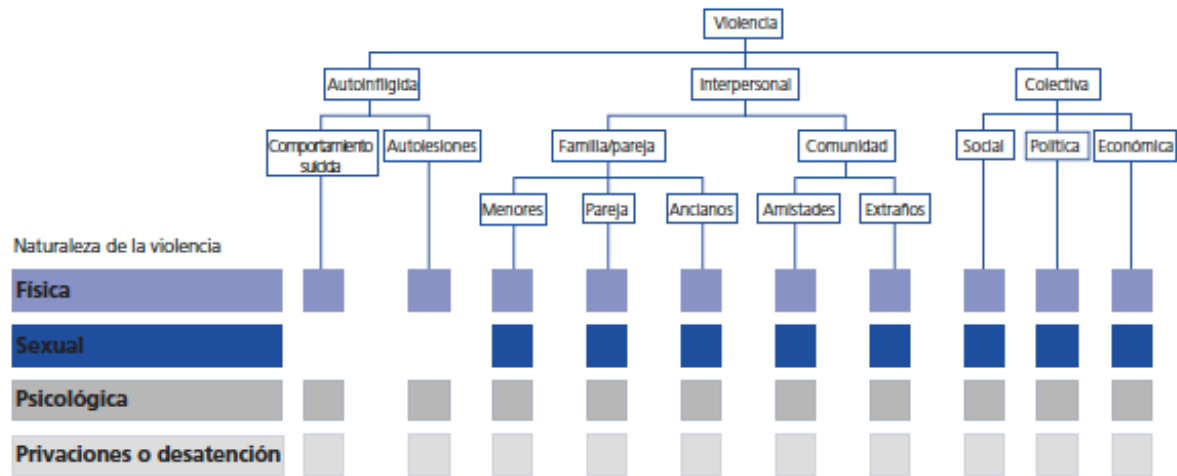
Sin embargo, es también ya una constante el permanente reclamo por encontrar fórmulas que permitan erradicar este problema presente en todo el mundo. Se ha buscado reorientar los esfuerzos para combatir la violencia desde una perspectiva reactiva con un enfoque preventivo. La violencia es reconocida como un mal endémico que aqueja a la sociedad en todos niveles y en muy diversas formas, por ello, se busca incidir en sus raíces e intervenir en sus consecuencias, tanto para hombres como para mujeres.

Desde este enfoque, para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la violencia se define como «el uso deliberado de la fuerza física y 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».¹⁵ Además de ser también un proceso en el que existe un ejercicio del poder, distribuido inequitativamente en las interacciones humanas, ha sido contextualizada por los mecanismos a través de los cuales se impone de acuerdo con los escenarios en que se presenta o ejerce. A través de esta contextualización se busca incorporar a la definición misma del fenómeno los factores que explican su naturaleza y, además, su ubicación en el escenario social.

La clasificación de la OMS es el resultado de numerosas investigaciones en diferentes países en donde la violencia se presenta con similares características a las de nuestro país. Esta clasificación abarca tanto al agente que violenta, como a la víctima de la violencia y su naturaleza, integrando un mapa general en el cual se pueden apreciar las manifestaciones de violencia en toda la sociedad y a través de todas las formas que han sido visualizadas hasta el momento.

¹⁵ Organización Mundial de la Salud (2002), *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Washington, D.C., p. 4.

Figura 1. Clasificación de la violencia según la OMS



Fuente: OMS (2002), *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Washington, D.C.

Independientemente de quienes la protagonicen –personas, grupos, comunidades o naciones–, la violencia busca el sometimiento de una contraparte a través del uso de la fuerza. Por tanto, necesariamente es un medio ilegítimo de conseguir un fin que no está consensuado entre dos partes o para resolver un conflicto o discrepancia entre dos posturas antagónicas, que genera desequilibrios de poder.

Desde hace varios años, diversos organismos internacionales han cambiado la visión de la violencia como un asunto estrictamente privado, que competía sólo a sus implicados e implicadas; hoy se ha convertido en un problema de salud pública y en una pandemia de dimensiones alarmantes, donde la maquinaria del Estado y de los órdenes de gobierno y participación ciudadana han tenido que intervenir para erradicarla (UNIFEM, 2012).

La violencia ha requerido también de más recursos económicos para la elaboración e implementación de programas preventivos, de atención, de sanción y erradicación pues, como ya lo ha comentado el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la violencia contra las mujeres y la violencia social son serios obstáculos para el desarrollo humano sostenible y económico de cualquier país, el mejoramiento de la calidad y el respeto a los derechos humanos de las poblaciones más desprotegidas jurídica y socialmente.

Definición y clasificación de la violencia contra las mujeres

Si bien es cierto que la violencia como fenómeno social ha acompañado permanentemente a la humanidad a lo largo de su historia, también lo es que ningún tipo de violencia ejercido sobre un grupo había permanecido tanto tiempo invisibilizado y normalizado como la

violencia contra las mujeres. Por siglos, esta violencia permaneció y se justificó por la visión androcéntrica predominante, que ha atribuido al hombre durante tanto tiempo, el derecho de someter y controlar a las mujeres de su entorno inmediato por cualquier medio.

Por ejemplo, una de las grandes batallas es la de considerar la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar como un fenómeno estrictamente privado, que únicamente compete al funcionamiento de cada familia y en donde la sociedad y sus mecanismos para hacer valer la justicia parecieran no tener injerencia. Asimismo, en muchas ocasiones se ha justificado la agresión sexual hacia las mujeres con el supuesto de que ellas provocan a sus agresores con actitudes o formas de vestir. Para cada caso particular de violencia hacia las mujeres, podemos encontrar argumentos que buscan mantener su sometimiento y las orillan a vivir esa violencia en un estado de opresión y sin alternativas para acceder a una vida digna.

Hasta la fecha, no se ha encontrado una posición o perspectiva que permita entender la violencia contra las mujeres. Ésta debe ser analizada para conocer su naturaleza y sus raíces; y para ello es primordial acotarla en un contexto espacio-temporal y visualizarla desde una lente necesariamente interdisciplinaria. Al ser un problema tan complejo, se requiere de aportaciones críticas y reflexivas, de una sociedad informada y consciente de sus raíces y consecuencias. Por ello debe prevalecer un análisis que incorpore perspectivas acordes con principios que defiendan la vida de las mujeres.

La violencia contra las mujeres es un mal por erradicar que puede ser definido como «todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o 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».¹⁶

La génesis de este tipo de violencia puede ser claramente ubicada en el sistema de género que establece las demandas de roles, tanto para hombres como para mujeres. De hecho, podría decirse que se atribuye su manifestación a los roles masculinos de dominación y control que a los femeninos, ya que en ellos los hombres que ejercen la violencia fundamentan sus acciones concretas. El comportamiento agresivo de los hombres hacia las mujeres se relaciona con características asociadas a su género, como la fuerza física, la competencia, el mando o la supremacía.

Las conductas manifiestas de estas características conllevan formas de agresión que de manera reiterada constituyen actos de violencia hacia las mujeres. Tanto en el ámbito local como nacional, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia clasifica y explica las formas de violencia que se ejercen sobre las mujeres, como a continuación se resume:

¹⁶ Organización de las Naciones Unidas, ONU. (1993). *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*. Disponible en: http://www.un.org.ar/pag_esp/esp_mujer/archivos/declaracion.pdf

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

Violencia física: es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

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

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

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

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

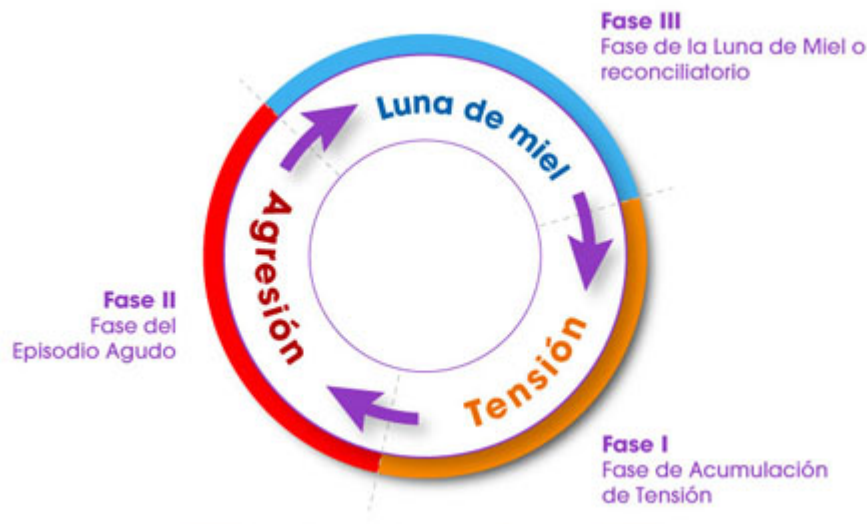
Dentro de la ley es importante acotar el lugar o los lugares en donde se presenta la violencia, por ejemplo, en el ámbito familiar, institucional, social, cultural o escolar, por mencionar algunos. La ubicación espacial de la violencia es un factor que permite establecer responsabilidades específicas para los actores directos de la violencia, como para actores indirectos a través de la omisión de su deber.

Para la comprensión de la violencia hacia las mujeres en el ámbito familiar, un elemento fundamental es la conceptualización del ciclo que sigue la violencia, basada en la observación. La descripción del ciclo de la violencia muestra los mecanismos por los cuales se reproducen los actos violentos una y otra vez, producto de las expectativas de cambio en el agresor y de la autoincriminación en la víctima.

El ciclo de la violencia comienza con una acumulación de la tensión donde las dificultades cotidianas van provocando el malestar y el enojo en el agresor. Esta etapa es seguida de un proceso de contención de los actos violentos en que tanto el agresor como la víctima

perciben a esta última como la provocadora de la irritación y el malestar. Cuando se llega a un punto de desborde de las estrategias de contención por parte del agresor, se presentan los actos violentos explícitos en cualquiera de las formas ya descritas.

Figura 2. Ciclo de la violencia



En 1979, Leonor Walker en su libro *The Battered Women*¹⁷ (*Las mujeres maltratadas*), describió el carácter cíclico de la violencia e identificó tres fases (véase Figura 2).

Una vez que se ha presentado el episodio de violencia, las pautas interaccionales entre agresor y víctima llevan a una etapa caracterizada por el remordimiento del agresor y en la cual se tiene una conciencia temporal de los efectos de la violencia en la víctima. Durante esta etapa de remordimiento, el agresor reconoce los efectos de su conducta y utiliza las promesas de cambio para negociar el perdón con la víctima. «En esta fase del proceso, la víctima justifica la conducta agresiva acudiendo a la autoincriminación, misma que es respaldada por el agresor. Posteriormente viene una fase de reconciliación donde las promesas y las expectativas de cambio generan un reencuentro entre el agresor y la víctima, pero sin operar un cambio realmente reestructurante de la relación, por lo que la acumulación de tensión vuelve a dar inicio perpetuando las pautas de interacción que llevan nuevamente a otro episodio de violencia».¹⁸

Este es pues uno de los mecanismos de violencia contra las mujeres en el ámbito privado. Sin embargo, hay que recordar que las mujeres son víctimas de violencia a lo largo de toda su vida y que la violencia familiar es sólo un eslabón dentro de las manifestaciones de

¹⁷ Walker, Leonore. *The Battered Woman*. Harper and Row, 1997.

¹⁸ Secretaría de Salud. (2004). *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual*. México, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva.

violencia catalogadas desde el enfoque de género. A esta se suman otras formas de violencia sexual en el ámbito público, como la violación en espacios distintos del hogar, la prostitución forzada, el turismo sexual, así como el feminicidio que es el «homicidio selectivo por razones de género».¹⁹

Situación de la violencia contra las mujeres en México

Los indicadores constituyen un método para conocer el panorama general de la prevalencia de violencia contra las mujeres en nuestro país. Sin embargo, el trabajo de mapeo afronta diversos obstáculos que ocultan parcialmente la magnitud real de la problemática. En muchos casos se recurre al muestreo mediante los reportes autorreferenciales del uso que hacen las víctimas de los servicios de salud.

Este tipo de registros, sin embargo, tiene la dificultad de que en muchas ocasiones la víctima de violencia no reconoce la conducta violenta porque la considera normal. Por otra parte, en el sistema judicial los registros de prevalencia de la violencia contra las mujeres pueden ver engañosos por las consecuencias jurídicas para el perpetrador de la violencia, quien en muchas ocasiones se encuentra ligado afectivamente a la víctima, lo que implica que esta última reconsidere su posición con respecto a los hechos violentos.

En nuestro país, se sabe que la violencia hacia las mujeres tiene una alta prevalencia, que «los agresores son generalmente hombres en muchos casos ligados sentimentalmente a la víctima, que la violencia física está ineludiblemente acompañada de violencia psicológica y que la violencia suele acentuarse de manera progresiva hasta convertirse en un padecimiento crónico».²⁰

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Violencia contra las Mujeres 2006,²¹ una de cada tres mujeres encuestadas por los servicios de salud reportó experimentar alguna relación violenta o agresiva a lo largo de su vida, casi en 80% de los casos perpetrada por la pareja en cualquiera de sus modalidades.

Un fuerte detonador de experiencias de violencia en la vida adulta es el padecimiento de violencia en la infancia. A este respecto, 29% de las mujeres reportan haber padecido humillaciones en su niñez y 33% víctimas de golpes.

Dentro de las formas de violencia que experimentan las mujeres, la violencia psicológica es la de mayor prevalencia con 28.5%, seguida de la violencia física con 16.5%, la violencia sexual se presenta en 12.7% y la económica en 4.4%. Entre las formas de violencia psicológica más comúnmente reportadas están los celos y los insultos.

¹⁹ Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2009). *¡Ni una más!: Del dicho al hecho ¿cuánto falta por recorrer?*. División de asuntos de género.

²⁰ Secretaría de Salud. (2004), *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual*. México, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva.

²¹ Secretaría de Salud, *Encuesta Nacional de Violencia contra las Mujeres*, 2009.

Las formas de violencia física que se presentan con mayor frecuencia son las sacudidas y jalones, empujones, golpes con la mano o el puño y jalones de cabello. La violencia económica se manifiesta específicamente a través del control con el dinero y en menor medida con la privación de sus pertenencias. La violencia sexual en el ámbito de la pareja es ejercida principalmente bajo la amenaza de irse con otras mujeres si la víctima no accede a tener relaciones sexuales con el agresor y mediante el uso de la fuerza física para tener relaciones sexuales.

Por estados, las cinco entidades con mayor prevalencia de violencia de pareja son estado de México, Nayarit, Quintana Roo, Durango y Yucatán, en tanto que el estado con menor prevalencia es Aguascalientes. Por último, un dato que resulta por demás alarmante es que en todas las posibilidades de violencia sexual, considerando las variables de agresor y momento de la vida, se tiene una prevalencia nacional de 25.2%, es decir, una cuarta parte de las mujeres en nuestro país es víctima de violencia sexual en algún momento de su vida.

Efectos de la violencia contra las mujeres

La violencia contra las mujeres tiene un impacto significativo en las diferentes esferas de la vida personal y social. No existe un espacio libre de las consecuencias que este problema provoca. En el orden de la salud mental, física y psicoemocional, cuando hablamos de las repercusiones para las mujeres, es común encontrar alteraciones en distintas áreas.²²

Cuando se habla de los costos de la violencia, además de los que corresponden a la salud, están los costos económicos, laborales o socioculturales. En estas pérdidas, podemos diferenciar principalmente dos categorías complementarias de análisis: «los costos directos y los costos no monetarios de la violencia, que son los más complicados y difíciles de medir».²³

Los costos directos se relacionan con el valor de los bienes y servicios destinados a la prevención y al tratamiento de la violencia, como: atención a la salud, gastos policiacos, sistema de justicia penal, refugios para las mujeres que viven en situación de violencia y los servicios sociales, como asesoría psicológica y jurídica, principalmente. Los costos no monetarios se relacionan con el dolor y sufrimiento de las mujeres que viven en situación de violencia y propician el aumento de la morbilidad y mortalidad por homicidios o suicidios, el abuso de drogas y alcohol, así como diferentes tipos de trastornos mentales.

²² Organización Panamericana de la Salud, 1999.

²³ García-Moreno, C. (2000), *Violencia contra la mujer, género y equidad en la salud*. Harvard Center for Population and Development Studies, Organización Panamericana de la Salud.

Cuadro 1. Consecuencias de la violencia en la salud de las mujeres

Psicológicas y de conductas	Sexuales*	Reproductivas y ginecológicas	Físicas	Lesiones físicas traumáticas
<ul style="list-style-type: none"> • Depresión y ansiedad • Sentimientos de culpa y vergüenza • Baja autoestima • Trastornos psicósomáticos • Crisis de pánico y fobias • Conductas sexuales inseguras (no protegidas) • Trastornos de alimentación (bulimia, anorexia) • Trastorno de estrés postraumático • Abuso de drogas, alcohol, tabaco • Escaso cuidado personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución o inhibición del deseo • Dispareunia • Vaginismo • Aversión o fobia sexual • Anorgasmia • Falta de autonomía sexual • Otras disfunciones de la vida erótica 	<ul style="list-style-type: none"> • Embarazos no deseados • Embarazos de alto riesgo y complicaciones • Infecciones de transmisión sexual, incluida la infección por el VIH • Abortos en condiciones inseguras • Infecciones urinarias de repetición • Dolores pélvicos crónicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolores crónicos • Cansancio • Síndrome del colon irritable • Funcionamiento físico reducido • Fibromialgia • Problemas gastrointestinales • Dispepsias y otras 	<ul style="list-style-type: none"> • Fracturas, contusiones y hematomas • Ruptura de tímpano
<p>* Consecuencias adicionales a la clasificación de la Organización Panamericana de la Salud.</p>				

Los efectos económicos de la violencia son significativos y originan una menor acumulación de capital humano, una baja tasa de participación en el mercado laboral, disminución de la productividad en el trabajo, mayor ausentismo, mínimos ingresos e impactos en la productividad intergeneracional, y a nivel macroeconómico, menor capacidad de ahorro e inversión.

En los costos directos y los no monetarios, la violencia tiene un impacto directo en la vida laboral y, por consiguiente, en la situación económica y calidad de vida de las mujeres que la padecen. Por ejemplo, en el ámbito laboral los costos se reflejan en el ausentismo, que sean menos productivas; en cualquier caso representa una pérdida a nivel nacional con efectos multiplicadores, ya que las mujeres que producen menos, tienen ingresos menores, y por tanto un bajo poder adquisitivo y una escasa demanda de productos y de servicios.

Con relación a los costos no monetarios puede mencionarse las repercusiones en la salud de la mujer, que no necesariamente propician una demanda de servicios de salud, como por ejemplo, mayor morbilidad, mayor mortalidad debido a homicidios y suicidios, abuso de alcohol, drogas y desórdenes depresivos.

Un estudio que calculó la carga de enfermedades para las mujeres en la ciudad de México, afirma que la violencia familiar fue la tercera mayor causante de pérdidas de Años de Vida Saludables (AVISA), después de la diabetes y las afecciones perinatales. La violencia de la pareja y otras formas de abuso contra la mujer fue una fuente aún mayor de pérdida de

AVISA que los accidentes vehiculares, las anomalías congénitas, la artritis reumatoide, la osteoartritis, las enfermedades cardiovasculares y cerebrovasculares, y la neumonía.²⁴

Prevención y atención de la violencia contra las mujeres

El abordaje de cualquier forma de violencia desde una perspectiva de salud pública implica enfocarse en sus consecuencias, en términos de las enfermedades y lesiones que provoca, y hacia la prevención de su ocurrencia. En el ámbito comunitario resulta más efectivo intentar erradicar las raíces de la violencia que atender el tratamiento a sus consecuencias. La violencia hacia las mujeres no escapa a este enfoque, ya que se basa en la firme convicción de que «tanto la conducta violenta como sus consecuencias pueden prevenirse».²⁵

Para prevenir la violencia existen diferentes alternativas. En el ámbito individual son dos los objetivos que se persiguen: fomentar las actitudes y los comportamientos saludables en los niños y niñas como medida de protección en su desarrollo, y la modificación de las actitudes y los comportamientos de personas que ya se han hecho violentos.

En el ámbito comunitario, los esfuerzos por prevenir la violencia buscan concientizar a la población y promover el debate público sobre la problemática, enfrentar sus causas sociales y establecer estrategias para garantizar la asistencia y el apoyo a las víctimas. En el ámbito social «se debe buscar la incidencia en el marco legislativo y judicial, modificar las políticas para reducir las causas de la violencia estructural y realizar esfuerzos para modificar las normas sociales y culturales».²⁶

Tanto en el terreno preventivo como en la atención a las mujeres víctimas de violencia, se han creado mecanismos en nuestro país que evidencian la atención constante en esta materia. Por ejemplo, «el Programa Nacional por una Vida sin Violencia, la creación de unidades de atención a la violencia familiar y de agencias especializadas de atención a los delitos sexuales, la Red de Refugios para las mujeres en situación de violencia, las líneas telefónicas para la atención de mujeres en situación de violencia y la incorporación de organizaciones de la sociedad civil con experiencia en servicios de atención a la violencia».²⁷

Si bien el interés por incrementar la calidad y el acceso a los servicios especializados para mujeres que viven violencia ha sido permanente durante los últimos años, es indispensable mantener una visión integral, unificada y sinérgica de los servicios especializados de atención telefónica que tome en cuenta las temáticas microsociales, las relaciones cara a cara, así como lo macrosocial y estructural.

²⁴ Bivinic Mayra, *La violencia en América Latina y el Caribe: Un marco de referencia para la acción*, Banco Interamericano de Desarrollo, 1999, pp. 8-11.

²⁵ Organización Mundial de la Salud, 2002.

²⁶ *Op. cit.*, 2002.

²⁷ Secretaría de Salud (2004), *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual*, México, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva.

MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

Internacional

Los esfuerzos por prevenir, sancionar y erradicar los distintos tipos de la violencia en todo el mundo constituyen un importante antecedente que se ha plasmado principalmente en la CEDAW y en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).²⁸ Ambos instrumentos internacionales han sido firmados y ratificados por el gobierno mexicano y por tanto se han incorporado y aplicado a la legislación mexicana.

La CEDAW señala que la violencia contra las mujeres es una forma de discriminación que impide gravemente el goce de sus derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre. Asimismo, mediante la Recomendación General número 23 (5º periodo de sesiones, 2002) se señala:

«... que se promueva la promulgación de leyes federales y estatales, según proceda, que criminalicen y sancionen la violencia doméstica y a los perpetradores de la misma y que se adopten medidas para que las mujeres víctimas de tal violencia puedan obtener reparación y protección de inmediato, en particular, mediante el establecimiento de teléfonos de atención 24 horas, el aumento de centros de acogida y de campañas de tolerancia cero respecto de la violencia contra la mujer, para que se reconozca como un problema social y moral inaceptable.»

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) afirma que:

²⁸ Aprobada en México el 26 de noviembre de 1996, según decreto publicado en el *Diario Oficial de la Federación*, el 12 de diciembre de ese mismo año.

«La violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades.»

La Convención de Belém do Pará define la violencia contra las mujeres y establece las bases jurídicas para desarrollar legislación. En su artículo 8° manifiesta que se deben establecer servicios de atención competentes y enfocados en las víctimas de violencia, los cuales han de abarcar: albergues, líneas telefónicas, atención médica, servicios de atención psicológica y de apoyo comunitario y social, que permitan a las mujeres salir del círculo de la violencia, así como empoderarse mediante el conocimiento de sus derechos humanos.

En su artículo 3° establece que:

«Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado»; y en el 8°: «Los Estados Partes convienen adoptar, en forma progresiva, medidas específicas, inclusive programas para: (...), suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, y cuidado y custodia de los menos afectados.»

Al respecto, el Estado mexicano asumió la obligación de respetar, proteger, promover y cumplir todos los derechos humanos, incluido el derecho de las mujeres a vivir sin discriminación. Producto de este compromiso es la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, ordenamiento de alcance nacional publicado en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) el primero de febrero de 2007. Hasta 2012, 32 estados ya habían aprobado su Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Nacional

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos²⁹ en su artículo primero señala que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en ella y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte. Asimismo, destaca la prohibición de toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, de género, por edad, por tener alguna discapacidad, por condición social o de salud, a causa de las ideas religiosas, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

²⁹ *Diario Oficial de la Federación*, última reforma 17/08/2011. (Reforma del 10 de junio de 2011, que incluye en el Capítulo primero los derechos humanos).

De acuerdo con lo que señalan los artículos 6° y 7° de la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres,³⁰ el INMUJERES tiene entre sus objetivos específicos: la promoción y monitoreo del cumplimiento de los tratados internacionales, celebrados en términos de lo dispuesto por el párrafo cuarto del artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. De igual forma, éste tiene entre otros objetivos el de procurar, impulsar y apoyar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.

Otro de los objetivos más relevantes del INMUJERES es la implementación de políticas públicas de atención que favorezcan el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, así como atender las recomendaciones internacionales que en esta materia se pronuncien. Por ello desde su creación, el INMUJERES ha respondido a las recomendaciones señaladas en la CEDAW, mediante las cuales se insta al Estado mexicano a contar con líneas telefónicas de asesoría, atención y orientación para mujeres víctimas de violencia de género.

El INMUJERES, en su calidad de órgano rector de la Política Nacional para lograr la igualdad entre mujeres y hombres, a través de la institucionalización y la transversalización de la perspectiva de género, tiene entre sus objetivos:

- La promoción, protección y difusión de los derechos de las mujeres y de las niñas consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales ratificados por México, en particular, los derechos humanos y libertades fundamentales de las mujeres.
- La promoción, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, y la participación de la sociedad, destinadas a asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación hacia las mujeres.
- La promoción de la cultura de la no violencia, la no discriminación contra las mujeres y de la equidad de género para el fortalecimiento de la democracia.
- La ejecución de programas de difusión e información para las mujeres de carácter gratuito y alcance nacional, que informen acerca de los derechos de las mujeres, procedimientos de impartición de justicia y proporcionen orientación sobre las políticas públicas y programas de organismos no gubernamentales y privados para la equidad de género.
- Procurar, impulsar y apoyar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, así como el fortalecimiento de mecanismos administrativos para el mismo fin.
- Establecer y concertar acuerdos y convenios con las autoridades en los tres órdenes de gobierno para promover, con la participación de los sectores social y privado, las políticas, acciones y programas que se establezcan en el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

³⁰ *Diario Oficial de la Federación*, 12 de enero de 2001.

- Promover acciones entre los tres Poderes de la Unión y la sociedad que puedan mejorar la condición social de la población femenina y la erradicación de todas las formas de discriminación contra las mujeres, en los ámbitos social, económico, político y cultural.
- Propiciar las condiciones necesarias para legitimar, ante las instituciones del Estado, la relevancia de impulsar políticas públicas con perspectiva de género, que contribuyan a la superación de las formas de discriminación contra las mujeres y promuevan las condiciones sociales adecuadas para garantizarles el ejercicio efectivo de sus derechos.
- Promover las aportaciones de recursos de dependencias e instituciones públicas; organizaciones privadas y sociales; organismos internacionales y regionales; gobiernos de otros países y particulares que se interesen en apoyar que la equidad de género sea una realidad.

La Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres,³¹ en su capítulo cuarto, artículo 37, párrafo III, determina la revisión permanentemente de las políticas de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género. Asimismo, en su capítulo quinto, artículo 39, párrafos II y III, mandata la promoción de los derechos específicos de las mujeres como derechos humanos universales, y la erradicación de las distintas modalidades de violencia de género.

La Ley General de Acceso y su reglamento³² tienen por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como definir los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación. Esta coordinación se ve favorecida cuando las 31 entidades federativas y el Distrito Federal cuentan con su propia Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

De igual manera, el Estado mexicano bajo el mandato de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, ha establecido acciones con miras a intervenir, con las entidades federativas, municipios y la Federación, de forma directa para evitar cualquier tipo de agresión contra las mujeres y las niñas; con recursos suficientes y legislación en la materia a nivel federal, y la coordinación institucional para la puesta en operación de instrumentos, políticas públicas, servicios y otras medidas en esta materia.

También la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia establece en su Título II, Modalidades de violencia, Artículo 8, que los modelos de atención, prevención y sanción que establezca la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los

³¹ *Diario Oficial de la Federación*, 2 de agosto de 2006, última reforma 16/06/2011.

³² *Diario Oficial de la Federación*, primero de febrero de 2007, última reforma 18/05/2012.

municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberán tomar en consideración:

- I. Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados y gratuitos a las víctimas que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia;
- II. Evitar que la atención que reciban la víctima y el agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar. Aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia en ningún caso podrán proporcionar atención.
- III. Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la víctima.
- IV. Favorecer la separación y alejamiento del agresor con respecto a la víctima, y
- V. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijos/as; la información sobre su ubicación será secreta; proporcionarán apoyo psicológico y legal especializados de manera gratuita. Las personas que laboren en los refugios deberán contar con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo. En ningún caso podrán laborar en los refugios personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia.

El Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, está conformado por las y los titulares de:

- I. La Secretaría de Gobernación, quien lo presidirá;
- II. La Secretaría de Desarrollo Social;
- III. La Secretaría de Seguridad Pública;
- IV. La Procuraduría General de la República;
- V. La Secretaría de Educación Pública;
- VI. La Secretaría de Salud;
- VII. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social;³³
- VIII. El Instituto Nacional de las Mujeres, quien ocupará la Secretaría Ejecutiva del Sistema;³⁴
- IX. El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación;³⁵
- X. El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia,³⁶ y
- XI. Los mecanismos para el adelanto de las mujeres en las entidades federativas.³⁷

En su artículo 35, establece que la Federación, las entidades federativas y los municipios, se coordinarán para la integración y funcionamiento del sistema, el cual tiene por objeto la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales

³³ Fracción adicionada DOF 18-05-2012.

³⁴ Fracción recorrida DOF 18-05-2012.

³⁵ Fracción recorrida DOF 18-05-2012.

³⁶ Fracción recorrida DOF 18-05-2012.

³⁷ Fracción recorrida DOF 18-05-2012.

para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres establece en su artículo 38 que contendrá las acciones con perspectiva de género para, entre otros objetivos:

- I. Impulsar el conocimiento y el respeto a los derechos humanos de las mujeres;
- II. Brindar los servicios especializados y gratuitos para la atención y protección a las víctimas, por medio de las autoridades y las instituciones públicas o privadas;
- III. Diseñar un modelo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y refugios que atienden a víctimas.

En materia de la distribución de competencias en la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres establece en su sección primera que la Federación tiene, entre otras facultades y obligaciones:

- I. Garantizar el ejercicio pleno del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- II. Formular y conducir la política nacional integral desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres;
- III. Garantizar una adecuada coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, con la finalidad de erradicar la violencia contra las mujeres;
- IV. Impulsar la formación y actualización de acuerdos interinstitucionales de coordinación entre las diferentes instancias de gobierno, de manera que sirvan de cauce para lograr la atención integral de las víctimas;
- V. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia.

En su sección segunda, establece que la Secretaría de Gobernación, como titular de la Presidencia del Sistema, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Dar seguimiento al Programa que elabore con el Sistema, independientemente de la evaluación periódica del mismo;
- II. Supervisar la operación del Sistema, a efecto de informar anualmente al H. Congreso de la Unión, de los avances del Programa;
- III. Actualizar los supuestos de vigilancia de los medios de radio y televisión y la consecuente sanción que señala la Ley, y
- IV. Coordinar a través de la Secretaría Ejecutiva del Sistema:
 - a) La coordinación de los ejes de promoción y defensa de los derechos humanos que señala el Programa;

- b) La celebración de convenios de coordinación para reforzar la operación del Sistema entre las dependencias que lo conforman y aquéllas que con motivo de la Ley, establezcan o hayan establecido las entidades federativas;
- c) La identificación y diseño de las estrategias por cada eje de acción, a efecto de su incorporación al Programa, y
- d) Efectuar el diagnóstico nacional de la violencia de género con los ejes de acción que señala la Ley, a partir de la información integrada en el Banco Nacional.

En su sección cuarta, establece que a la Secretaría de Seguridad Pública le corresponde:

- I. Capacitar al personal de las diferentes instancias policiales para atender los casos de violencia contra las mujeres;
- II. Tomar medidas y realizar las acciones necesarias, en coordinación con las demás autoridades, para alcanzar los objetivos previstos en la presente ley;
- III. Integrar el Banco Nacional de Datos e Información sobre casos de violencia contra las mujeres;
- IV. Diseñar la política integral para la prevención de delitos violentos contra las mujeres, en los ámbitos público y privado;
- V. Establecer las acciones y medidas que se deberán tomar para la reducción y reinserción social del agresor;
- VI. Ejecutar y dar seguimiento a las acciones del Programa que le correspondan;
- VII. Formular acciones y programas orientados a fomentar la cultura del respeto a los derechos humanos de las mujeres;
- VIII. Diseñar, con una visión transversal, la política integral con perspectiva de género orientada a la prevención, atención, sanción y erradicación de los delitos violentos contra las mujeres;
- IX. Establecer, utilizar, supervisar y mantener todos los instrumentos y acciones encaminados al mejoramiento del Sistema y del Programa;

En el mismo sentido, la Secretaría de Salud debe:

- I. Brindar por medio de las instituciones del sector salud de manera integral e interdisciplinaria, atención médica y psicológica con perspectiva de género a las víctimas.
- II. Establecer programas y servicios profesionales y eficaces, con horarios de veinticuatro horas en las dependencias públicas relacionadas con la atención de la violencia contra las mujeres;
- III. Mejorar la calidad de la atención que se preste a las mujeres víctimas.

Corresponde a la Procuraduría General de la República:

- I. Promover la formación y especialización de agentes de la Policía Federal Investigadora, agentes de Ministerio Público y de todo el personal encargado de la procuración de justicia en materia de derechos humanos de las mujeres;
- II. Proporcionar a las víctimas orientación y asesoría para su eficaz atención y protección de conformidad con la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, su reglamento y demás ordenamientos aplicables.

Corresponde al INMUJERES:

- I. Impulsar la creación de unidades de atención y protección a las víctimas de violencia prevista en la ley;
- II. Canalizar a las víctimas a programas reeducativos integrales que les permitan participar activamente en la vida pública, privada y social;
- III. Promover y vigilar que la atención ofrecida en las diversas instituciones públicas o privadas, sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación alguna.

Corresponde a las entidades federativas:

- I. Instrumentar y articular sus políticas en concordancia con la política nacional integral desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.
- II. Reforzar a las instituciones públicas y privadas que prestan atención a las víctimas.
- III. Promover en coordinación con la Federación, programas y proyectos de atención, educación, capacitación, investigación y cultura de los derechos humanos de las mujeres y de la no violencia, de acuerdo con el Programa.

Corresponde a los municipios:

- I. Participar y coadyuvar en la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

El capítulo IV en el artículo 51, establece que las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán:

- I. Promover la atención a víctimas por parte de las diversas instituciones del sector salud, así como de atención y de servicio, tanto públicas como privadas;
- II. Proporcionar a las víctimas, la atención médica, psicológica y jurídica de manera integral, gratuita y expedita.

De acuerdo con el capítulo 52 del Programa, las víctimas de cualquier tipo de violencia tendrán los derechos siguientes:

- I. Ser tratadas con respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos;
- II. Contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades;
- III. Recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención;
- IV. Contar con asesoría jurídica gratuita y expedita;
- V. Recibir información médica y psicológica;
- VI. Contar con un refugio, mientras lo necesite;
- VII. Ser valoradas y educadas libres de estereotipos de comportamientos y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad y subordinación, y
- VIII. En los casos de violencia familiar, las mujeres que tengan hijas o hijos podrán acudir a los refugios.

La misma Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala que los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios serán el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos; para ello, deberán proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados y gratuitos a las víctimas, que favorezcan su empoderamiento y les reparen el daño causado por dicha violencia.

El artículo 3º de la Ley en mención, establece que todas las medidas que se deriven de la presente ley, garantizarán la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres durante su ciclo de vida y para promover su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida.

El artículo 41 menciona que son facultades y obligaciones de la Federación:

[...]

- XIII. Coadyuvar con las instituciones públicas o privadas dedicadas a la atención de víctimas;

El artículo 48 indica que corresponde al INMUJERES:

[...]

- III. Proponer a las autoridades encargadas de la aplicación de la presente ley, los programas, las medidas y las acciones que consideren pertinentes, con la finalidad de erradicar la violencia contra las mujeres;
- V. Impulsar la creación de unidades de atención y protección a las víctimas de violencia prevista en la ley;
- VII. Promover y vigilar que la atención ofrecida en las diversas instituciones públicas o

privadas, sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación alguna;

El artículo 51 determina que las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias deberán prestar atención a las víctimas, consistente en:

- I. Fomentar la adopción y aplicación de acciones y programas, por medio de los cuales se les brinde protección;
- II. Promover la atención a víctimas por parte de las diversas instituciones del sector salud, así como de atención y de servicio, tanto pública como privada;
- III. Proporcionar a las víctimas, la atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita;

El Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia,³⁸ publicado el 11 de marzo de 2008 en el *Diario Oficial de la Federación*, fue expedido para dar cumplimiento y disponer los ordenamientos de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en lo relativo a la coordinación entre el Poder Ejecutivo Federal y las entidades federativas y los municipios. De igual manera, establece las medidas, que tanto el Poder Ejecutivo como los estados y municipios, deberán llevar a cabo para el cumplimiento de lo estipulado en la Ley en relación con la prevención, atención, canalización y erradicación de la violencia hacia las mujeres.

En sus artículos 15, 19, 20 y 22 establece con claridad los niveles en los que se debe organizar la atención que se proporciona a las víctimas de violencia, así como su definición, finalidad y características, como se describe a continuación:

El artículo 15 del reglamento menciona que la atención es el conjunto de servicios integrales proporcionados a las mujeres y a los agresores, con la finalidad de disminuir el impacto de la violencia, los cuales deberán otorgarse de acuerdo con la Política Nacional Integral, los principios rectores y los ejes de acción.

Su artículo 19 determina que la atención otorgada por las instituciones públicas a las víctimas será gratuita, integral y especializada para cada modalidad de violencia, y los centros que brinden dicha atención deberán implementar mecanismos de evaluación que midan la eficacia y calidad en el servicio.

El artículo 20 menciona que además de la capacitación a la que se refiere el artículo 9 de este reglamento, las y los servidores/as públicos/as encargados de brindar atención en materia de violencia deberán recibir:

- I. Capacitación sobre la implementación y operación de la atención, y

³⁸ *Diario Oficial de la Federación*, primero de febrero de 2007, última reforma 18/05/2012.

II. Atención psicológica encaminada a disminuir el impacto que pudieran sufrir en su persona, con motivo de las problemáticas que se les plantean.

El artículo 22 enlista que la atención que se proporcione a las víctimas se organizará en los siguientes niveles:

- I. Inmediata y de primer contacto;
- II. Básica y general, y
- III. Especializada

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación,³⁹ en su artículo 1º establece que su objeto es prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona.

La Ley para la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes⁴⁰ tiene por objeto garantizar a esta población la tutela y el respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución.

La Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas⁴¹ tiene por objeto establecer competencias y formas de coordinación para la prevención, investigación, persecución y sanción de los delitos en materia de trata de personas entre los gobiernos federal, estatales, del Distrito Federal y municipales; además, establece los tipos penales en materia de trata de personas y sus sanciones y determina los procedimientos penales aplicables.

La Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 establece criterios para la prevención y atención y describe que la violencia familiar se ejerce tanto en el ámbito privado como público, a través de manifestaciones de abuso de poder que dañan la integridad del ser humano.

En el apartado 4 define dos tipos de atención de la violencia:

Atención médica de violencia familiar o sexual. Conjunto de servicios de salud que se proporcionan con el fin de promover, proteger y procurar restaurar al grado máximo posible la salud física y mental de las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar y/o sexual. Incluye la promoción de relaciones no violentas, la prevención, la detección y el diagnóstico de las personas que viven esa situación, la evaluación del riesgo en que se encuentran, la promoción, protección y procurar restaurar al grado máximo posible su salud física y mental a través del tratamiento o referencia a instancias especializadas y vigilancia epidemiológica.

³⁹ Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2003, última reforma 27/11/2007.

⁴⁰ Diario Oficial de la Federación, 29 de mayo de 2000, última reforma 19/08/2010.

⁴¹ Diario Oficial de la Federación, 14 de junio de 2012.

Atención integral. Es el manejo médico y psicológico de las consecuencias para la salud de la violencia familiar o sexual, así como los servicios de consejería y acompañamiento.

ATENCIÓN TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Antecedentes y perspectivas

Durante los últimos años, el Gobierno Federal ha promovido la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres como una prioridad nacional, con apoyo de las organizaciones de la sociedad civil.

Una referencia obligada en la atención telefónica o líneas de apoyo y consejería en nuestro país es el trabajo de SAPTEL y el de las líneas de apoyo psicológico de los años ochenta. Si bien estas líneas de atención y apoyo no fueron creadas ex profeso para atender a mujeres en situación de violencia, sus esquemas y protocolos de trabajo constituyen una referencia para la articulación y creación de nuevos programas orientados a la atención a mujeres y niñas en situación de violencia.

La necesidad de incrementar la cobertura de servicios en esta materia es inminente, pues si consideramos los datos de la Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2011, podemos encontrar que en comparación con los datos sobre violencia de pareja arrojados por la misma encuesta en 2006, tanto la violencia física como la sexual se redujeron: la violencia física contra las mujeres de 15 años y más a lo largo de la relación con su última pareja representaba en 2006 un 19.2%, y en 2011 13.5%; por su parte, la violencia sexual en 2006 representaba un 9.0% y en 2011, 7.3%. Sin embargo, la violencia emocional representa actualmente el porcentaje más alto, con 42.4%, seguida por la violencia económica con 24.5%. La misma encuesta arroja que la prevalencia de violencia de pareja en los últimos 12 meses en mujeres casadas o unidas es de 29.9%. Los datos anteriores confirman que la violencia contra las mujeres es una de las problemáticas que se deben atender de manera prioritaria.⁴²

En este contexto, queda de manifiesto la urgencia de ampliar la cobertura y las opciones de atención a mujeres en situación de violencia en nuestro país, aprovechando la

⁴² INMUJERES con base en: INEGI-INMUJERES. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011. Base de datos.

infraestructura, el capital humano y el compromiso que mantienen tanto las instituciones como las organizaciones civiles con las mujeres y niñas que viven o han vivido situaciones de violencia, por el simple hecho de ser mujeres en un país donde es común que dicho fenómeno continúe invisibilizado.

De acuerdo con estimaciones y registros de la Secretaría de Salud, en la actualidad nuestro país cuenta con más de 250 organizaciones, centros de atención o apoyo psicoemocional presencial o vía telefónica para mujeres en situación de violencia, o que requieren asesoría u orientación. La mayoría de estas organizaciones o centros de atención han desarrollado sus propios instrumentos para cuantificar y cualificar el impacto de su trabajo.

Los resultados que se han obtenido con las líneas telefónicas de atención a la violencia se visibilizan desde distintas aristas que abarcan desde una toma de conciencia por parte del Estado y de las usuarias acerca de la importancia del servicio, como la propia constitución a nivel nacional de un servicio que ofrece un canal de escucha activa y contribuye al empoderamiento de las usuarias a partir de la atención, asesoría y opciones de canalización que le facilitan la toma de decisión para la modificación de la situación que afrontan, como en una mayor difusión de los derechos humanos de las mujeres.

Por otro lado, el crecimiento de las líneas telefónicas en los estados de la República ha dirigido la atención a la especialización y profesionalización del propio servicio y del personal que lo proporciona. Asimismo, existe un interés por diseñar instrumentos que permitan unificar la forma en que se otorga el servicio de atención telefónica a mujeres en situación de violencia y que posibiliten la opción de recopilar y reportar información del servicio, con el objetivo de visualizar las problemáticas planteadas por las usuarias de las líneas telefónicas de manera puntual y focalizada por entidad.

A partir del incremento de líneas telefónicas en los estados de la República, el INMUJERES impulsa políticas públicas a través de la RENAVTEL⁴³ que incluyen la creación y difusión de herramientas metodológicas, de capacitación e información, encaminadas a potenciar tanto la coordinación con las instituciones y organizaciones que brindan el servicio, como la ruta de atención telefónica a mujeres en situación de violencia, además de la profesionalización del personal que proporciona dicha atención y la conformación de bases de datos para proporcionar a las usuarias una canalización eficaz.

El INMUJERES trabaja estrechamente con los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres (MAM) para desarrollar herramientas que fortalezcan la especialización de la atención telefónica que brindan, con los más altos estándares de calidad y con perspectiva de género. Producto de este trabajo es que 28 estados⁴⁴ de la República Mexicana brindan

⁴³ La RENAVTEL tiene como objetivo homologar la atención telefónica a mujeres en situación de violencia en el país y garantizar que ésta se brinde con los más altos estándares de calidad, calidez y desde la perspectiva de género.

⁴⁴ Aguascalientes, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Guerrero, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Estado de México, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.

atención telefónica a mujeres en situación de violencia, mediante las líneas telefónicas pertenecientes a los MAM, o de los números de emergencias 075 o 066. Asimismo, en cuatro estados⁴⁵ de la República se brinda atención a mujeres en situación de violencia a través de los centros de atención de los respectivos MAM.

De los 28 estados de la República que tienen el servicio de atención telefónica a mujeres en situación de violencia, 18 la brindan mediante un número 01800 en las instalaciones de los MAM, los 365 días las 24 horas del día. A través de un número local, cuatro estados tienen un número propio; sin embargo, no pueden garantizar la atención las 24 horas, por lo que se enlazan con los números de emergencia 066 y 075 con objeto de dar la atención de manera continua, y seis estados atienden a mujeres en situación de violencia directamente a través de los números de emergencia 075 y 066. Los cuatro mecanismos sin línea telefónica proporcionan la atención de manera presencial en sus instalaciones.

Cuadro 2. Panorama de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia en la República Mexicana a través de los MAM⁴⁶

Atención a través de 01 800 o número local	Se enlazan con 066 o 075	Atención directa a través de 066 o 075	Brindan atención presencial
Aguascalientes	Colima	Campeche	Baja California
Chiapas	Hidalgo	Coahuila	Baja California Sur
Chihuahua	Morelos	Durango	Distrito Federal
Guanajuato	Puebla	Quintana Roo	Michoacán
Guerrero		Sinaloa	
Jalisco		Veracruz	
Estado de México			
Nuevo León			
Nayarit			
Oaxaca			
Querétaro			
San Luis Potosí			
Sonora			
Tabasco			
Tamaulipas			
Tlaxcala			
Yucatán			
Zacatecas			

Los esfuerzos del INMUJERES para fortalecer a las líneas telefónicas, capacitar y profesionalizar a las coordinadoras/es y orientadoras/es y homologar los instrumentos con que se brinda atención telefónica a mujeres en situación de violencia, se han concretado a

⁴⁵ Baja California, Baja California Sur, Distrito Federal y Michoacán.

⁴⁶ Instituto Nacional de las Mujeres, Dirección General de Transversalización de la Perspectiva de Género, Dirección de Seguimiento del Sistema de Violencia, 2012.

partir de la constitución de la RENAUTEL. A través de los objetivos y acciones emprendidas mediante la RENAUTEL, se han desarrollado procesos consensuados con las instituciones y organizaciones pertenecientes a la Red, para mejorar los procesos antes mencionados y para hacer tangibles los objetivos que la Red aporta al tema de la atención y prevención de la violencia hacia las mujeres.

Atención de la violencia a través de líneas telefónicas especializadas

Las cifras y estadísticas de la violencia que viven las mujeres en nuestro país permiten visibilizar el panorama al respecto y ubicarlo como un importante problema de salud pública, con consecuencias sociales graves que repercuten en todas las esferas biopsicosociales por la aparición de alteraciones físicas, psicológicas, laborales, sociales, y/o educativas en la vida de las mujeres.

La violencia hacia las mujeres atenta contra su integridad, dignidad, libertad y derechos humanos, independientemente del ámbito en que se produzca o reproduzca. Es pues indispensable visibilizar, conceptualizar y nombrar la violencia para que las experiencias de abusos no queden reducidos a experiencias individuales o privadas; sino por el contrario, que sean experiencias que nombren y contribuyan a darle una existencia social a la violencia como un fenómeno cotidiano que se necesita desnaturalizar y erradicar como una práctica común en nuestra sociedad.

Una de las ventajas de la atención telefónica es que las mujeres toman el control de la situación al poder iniciar o terminar la conversación telefónica cuando ellas decidan, asimismo, las mujeres tienen la oportunidad de comunicar la información y los detalles de su experiencia conforme ellas se sientan seguras y libres, mediante un equipo de trabajo que prioriza «la confidencialidad» a través del respeto de ideas y sentimientos de las mujeres o usuarias.

Durante el proceso de atención telefónica se presenta la oportunidad de canalizar a las mujeres a diferentes instituciones que proporcionan servicios personalizados en materia legal, médica y psicológica; este vínculo permite la construcción de redes de apoyo en donde se fortalece y empodera los recursos individuales de cada una de las mujeres. En este tenor, la atención vía telefónica permite a la usuaria transitar de una situación de opresión a un estado de toma de decisiones para su bienestar físico, emocional, familiar y social, mediante un acompañamiento de escucha activa y empatía. Estos elementos aunados a la confidencialidad, anonimato, libertad en la llamada, atención personalizada y practicidad en el servicio, engloban un servicio especializado de atención para la usuaria.

Importancia de los servicios de atención a víctimas de la violencia

El servicio de atención telefónica a mujeres víctimas de violencia es un recurso útil y en algunas ocasiones el único que tienen las mujeres al cual acudir a pedir ayuda a una

institución u organización. De aquí la enorme importancia de que la atención sea especializada, objetiva, clara y directa, para que las mujeres obtengan un espacio de apoyo y contención para solucionar su problema.

La contención a las mujeres en situaciones de crisis o emergencia les ofrece una oportunidad de reflexión y búsqueda de soluciones, de resignificar la experiencia de violencia, abuso, control y poder que sobre ellas se ejerce.

En la mayoría de los casos de atención telefónica subyace un problema crítico no resuelto, donde las mujeres experimentan amenazas, vejaciones, golpes y violencia reiterada, mismas que desencadenan los motivos de crisis o estados de emergencia. Cualquiera que sea el impulso de solicitar ayuda, el propósito hacia el que irán dirigidos todos los esfuerzos en la atención telefónica, se encuentra en movilizar los recursos necesarios para garantizar la integridad física de la mujer y de sus hijos/as.

La confidencialidad en la atención telefónica se evidencia en la seguridad y resguardo de la identidad de la mujer (datos personales, laborales y familiares), así como en la privacidad de la información en torno al seguimiento de la canalización, en caso de haberse efectuado. Con relación al anonimato, las usuarias tienen la ventaja de desconocer quién se encuentra del otro lado de la línea, lo que facilita la interacción y la transferencia positiva al no haber señales visuales que, en ocasiones, imposibilitan la comunicación de las experiencias de violencia, por la vergüenza o temor a ser juzgadas o violentadas nuevamente por el personal que les brinda el servicio.

Durante este proceso de ayuda y contención es necesario que las mujeres se sientan libres de acceder a la atención telefónica sin ninguna barrera de horarios, durante las 24 horas del día los 365 días del año. Ante esta libertad por parte de las usuarias, las orientadoras pueden afrontar diferentes reacciones en torno a la violencia, como llanto, enojo, silencios, nerviosismo, desesperanza, ideación suicida, ambigüedad de emociones, etc.. Tal diversidad de circunstancias, hace necesario que el servicio sea personalizado, concentrado en la escucha y atención durante el tiempo que abarque el proceso telefónico y comunicándose de forma clara y práctica, sin confusiones. En la atención telefónica se trata de orientar el rumbo de la llamada, de que los y las orientadoras se despojen de sus juicios, mitos y creencias acerca de la violencia, que la atención se dirija objetivamente y posibilite la toma de decisiones de la usuaria.

El primer contacto que se tenga con las usuarias puede ser definitorio para la toma de decisiones, de aquí que una atención especializada que reconozca los múltiples factores y consecuencias implicados en la violencia pueda complementarse con la profesionalización de las orientadoras/es que atienden la línea telefónica.

La profesionalización es una estrategia y un proceso de cambio permanente para que concuerden los objetivos de la atención telefónica especializada con las necesidades de las mujeres en situación de violencia. Dicho proceso alude a que el personal de la línea

telefónica modifique su forma de pensar, de actuar y de entender empáticamente la problemática de la violencia contra las mujeres y sus repercusiones en nuestra sociedad.

La profesionalización del personal de la línea telefónica es fundamental para un desarrollo adecuado de la atención de las mujeres en situación de violencia. Por tanto, es necesario que los y las orientadoras de las líneas telefónicas estén capacitadas/os en temáticas esenciales como:

- Género
- Derechos humanos
- Derechos de las mujeres
- Violencia
- Tipos de violencia
- Violencia contra las mujeres
- Procesos de comunicación
- Manejo de conflictos
- Intervención en crisis
- Primeros auxilios psicológicos
- Aspectos legales relacionados con la violencia de género
- Salud sexual y reproductiva

Las temáticas de capacitación tienen un lugar medular en el proceso de atención telefónica especializada, ya que son estos nuevos conocimientos sobre la violencia con los que los y las orientadoras pueden sensibilizarse y colocar en su justa dimensión las causas, consecuencias y efectos en las mujeres, y desprenderse de sus mitos, juicios y creencias sobre la violencia.

La profesionalización de las orientadoras/es telefónicas permite brindar a la mujer una atención especializada basada en la escucha de la experiencia vivida, sin juicios, descalificaciones e insinuaciones que agredan y revictimicen sus derechos y, por el contrario, garantizar la toma de sus decisiones y respuestas con una clara y objetiva información.

El proceso de informar a las mujeres se centra en dos ejes paralelos, por un lado, en la orientación jurídica, que permite a las mujeres en situación de violencia acceder al reconocimiento de sus derechos; y por otro, conocer los requerimientos y procedimientos para acceder a la justicia y la orientación psicológica especializada, además de poder asumir la situación de violencia en que se encuentran, a través del reconocimiento de sus sentimientos y capacidades de afrontamiento.

Marco conceptual de la atención telefónica

El marco conceptual de la atención telefónica se traza en tres ejes principales: la perspectiva de género, en el enfoque educativo preventivo y de derechos humanos. La perspectiva de

género es el eje central que permite analizar y visibilizar las causas de las principales diferencias y desigualdades en la vida de las mujeres y los hombres, y los ejes paralelos son el enfoque educativo-preventivo y de derechos humanos.

La perspectiva de género es una mirada analítica que indaga y explica cómo las sociedades construyen sus reglas, valores, prácticas, procesos y subjetividades, dándoles un nuevo sentido tanto a lo que significa ser mujer y hombre, como a las relaciones que se producen entre ambos. Dado este sentido relacional, la perspectiva de género no alude exclusivamente a «asuntos de mujeres», sino a los procesos sociales y culturales que convierten la diferencia sexual en la base de la desigualdad de género. Asumirla como un asunto de mujeres, equivaldría a invisibilizar la participación masculina en dichos procesos, ya sea como agentes reproductores de la desigualdad, o por el contrario, como agentes del cambio y promotores de la equidad de género.

La incorporación de la perspectiva de género en la atención telefónica a mujeres víctimas de violencia es estrictamente necesaria, pues constituye una herramienta para dar respuestas más informadas, adecuadas y equitativas durante la emergencia, y poder analizar las causas que generan desigualdades, evaluar la posibilidad de modificarlas y, fundamentalmente, brindar un apoyo emocional y de escucha basado en el respeto y la equidad.

La incorporación de la perspectiva de género en los procesos de la atención telefónica tiene como objetivo principal el reconocimiento de las diferencias biológicas entre los sexos y cómo éstas se convierten en desigualdades y distinciones sociales, que limitan el acceso equitativo de mujeres y hombres a los recursos económicos, políticos y culturales, así como desnaturalizar las explicaciones sobre las diferencias entre mujeres y hombres, que se han basado en la idealización de los aspectos biológicos y la negación de la influencia social.

Con relación al enfoque educativo-preventivo, se parte de una posición de interacción entre personas con capacidad de acción comunicativa y sin jerarquías, que permita una comunicación horizontal y favorecer la reflexión desde las capacidades y habilidades de quien llama y no desde una visión directiva (que dirige) e impositiva (dice qué hacer).

Con el enfoque educativo-preventivo pueden desarrollarse y fortalecerse las habilidades sociales y/o cognitivo-conductuales, y enfocarlas a la atención telefónica mediante la capacidad de reconocer y definir un problema, valorar sus dimensiones y opciones, analizar sus componentes y anticipar las posibles consecuencias.

Durante la intervención telefónica, la toma de decisiones de las mujeres tiene un rumbo crucial, que conlleva rescatar sus habilidades para que reconozcan y generen opciones ante una situación que plantea disyuntivas, ayudarlas a valorar las ventajas y desventajas de cada opción, establecer prioridades y sugerir escenarios futuros de cada posibilidad. Para ello, será necesario establecer límites que sirvan para proponer y negociar condiciones, sin afectar su integridad física, psicológica, emocional o económica.

El enfoque de derechos humanos articula una nueva ética y visión en la construcción de las relaciones sociales, basadas en el reconocimiento y respeto mutuos y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades constituya una obligación jurídica y social, sin excepción alguna.

Las intervenciones telefónicas se sustentan en comunicar a las mujeres que son sujetas de derechos universales, indivisibles e integrales. De aquí la importancia, responsabilidad y compromiso de el/la orientadora para informar, asesorar y dirigir la atención telefónica desde un enfoque de derechos humanos y constitucionales.

La aplicación conjunta de los tres enfoques (perspectiva de género, educativo-preventivo y de derechos humanos) se basa en:

- Tomar en cuenta en cada llamada la existencia de construcciones sociales y simbólicas de la relación de los hombres y las mujeres, para propiciar la reflexión en las usuarias en torno a éstas y que participen para lograr una nueva configuración de valores más acorde con las relaciones equitativas.
- Identificar de manera conjunta con las usuarias del servicio, los estereotipos subyacentes a sus prácticas de vida y relacionados con la situación que enfrentan, y facilitar su desconstrucción durante el diálogo telefónico con la expectativa de lograr su eliminación.
- Promover el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos entre las mujeres como un recurso de empoderamiento.
- Fortalecer o desarrollar habilidades sociales, llamadas también cognitivo- conductuales, como recursos de empoderamiento; por ejemplo, la toma de decisiones, el uso de información, el reconocimiento y manejo de una escala de valores propia, la comunicación asertiva, la autoestima, la negociación, determinación de límites y acuerdos, a partir de aprendizajes significativos.
- Favorecer el contacto de las mujeres con acciones afirmativas creadas por las instituciones gubernamentales y civiles para enriquecer sus opciones de desarrollo.

Participación interinstitucional y ciudadana en la atención telefónica

a mujeres en situación de violencia

Si bien el mejor baremo para evaluar la calidad y funcionalidad de los servicios de la atención telefónica serán los comentarios de las usuarias a partir del trato y atención que hayan recibido, en el ámbito institucional es indispensable que se perfeccionen y armonicen los procedimientos básicos que permitan establecer procesos de sistematización y manejo de la información de los casos y los procesos dentro de cada organización o dependencia y, al exterior, a través de los sistemas y canales para compartir información con otras dependencias u organizaciones vinculadas con la prevención, atención, sanción y

erradicación de la violencia contra las mujeres. Asimismo, es menester implantar estándares mínimos de atención a las usuarias, así como mecanismos indispensables para manejar la información y socializarla con las demás dependencias y organizaciones.

Cuando se trabaja con el tema de violencia, y en particular con servicios de atención directa a la población que vive un proceso de violencia, es necesario mantener como premisa que la lucha contra la violencia debe considerar un trabajo de redes; mas no sólo redes de apoyo, sino redes de profesionales e interinstitucionales que ofrezcan diversas posibilidades para las mujeres que solicitan ayuda o atención. Se trata de que gobierno y sociedad civil unan sus esfuerzos para afrontar esta problemática sociocultural que requiere de múltiples voces y de soluciones efectivas.

La construcción de acuerdos y líneas de trabajo conjunto entre sociedad, organizaciones y dependencias federales, sin duda es el camino que hará posible responder de forma integral y sólida a una realidad social que ensombrece el desarrollo social, cultural, económico y psicoemocional de millones de mujeres en nuestro país.

Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL)

Conforme el mandato constitucional que designa al INMUJERES como rectora de la política pública en materia de género, ésta redireccionó el servicio de la línea telefónica Vida sin Violencia con el fortalecimiento de las líneas telefónicas en las entidades federativas, y la transformación del servicio de atención telefónica a mujeres en situación de violencia en una política pública, con la creación en 2009 de la Red Nacional de Atención Telefónica a personas en situación de violencia (RENAVTEL).

El objetivo de la RENAVTEL es fijar las bases para la constitución de políticas públicas que incrementen la eficiencia de los servicios de apoyo a mujeres en situación de violencia de género, y sumar los esfuerzos interinstitucionales para homologar los servicios especializados en la materia, desde la perspectiva de género.

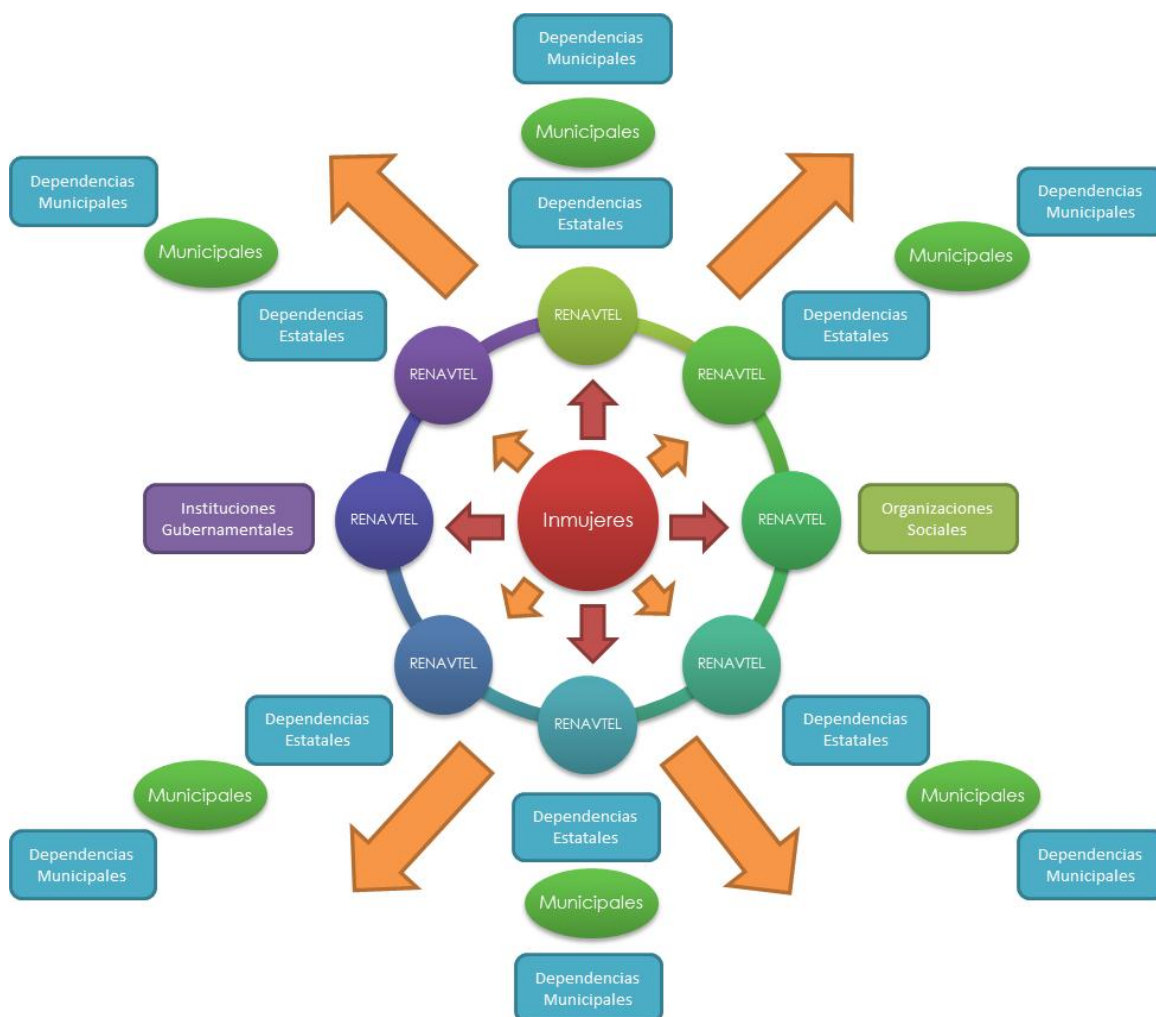
La RENAVTEL se constituyó con la participación de 22 instituciones y organizaciones sociales, y desde su creación se han logrado acuerdos consensuados tendientes a elevar la calidad de los servicios telefónicos que atienden a personas en situación de violencia, mediante la capacitación y profesionalización del personal responsable de brindar la atención, el diseño y homologación de las herramientas metodológicas y de recopilación de la información, seguimiento de casos y canalización. Actualmente, la RENAVTEL está integrada por 54 instituciones y organizaciones de la sociedad civil (véase Cuadro 3).

Cuadro 3. Instituciones y organizaciones que integran la RENAATEL

APF/APE (18)	MAM (29)	OSC (7)
<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) • Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE) • Secretaría de Seguridad Pública Federal (SSP) • Fiscalía Especial para los Delitos de violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) • Secretaría de Seguridad Pública de Querétaro • Centro de Atención a Víctimas de Violaciones de Derechos Humanos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, de Quintana Roo • Centro Integral de Atención a la Mujer y sus hijos A.C. (CIAM Cancún) • Centro Integral de Atención a la Mujer del Municipio Felipe Carrillo Puerto (CIAM Carrillo Puerto) • DIF Municipal Othón P. Blanco, del Estado de Quintana Roo • Secretaría de Seguridad Pública de Quintana Roo • Consejo Estatal para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar (SEPAVI) en el estado de Sinaloa • Instituto Municipal de las Mujeres de Chihuahua • Instituto de Salud del Estado de Aguascalientes • Instituto Municipal de la Mujer de Tijuana • Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Durango • Programa de Intervención en Crisis de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México • Secretaría de la Juventud del Estado de Querétaro • Desarrollo Integral de la Familia Tijuana, Baja California 	<ul style="list-style-type: none"> • Aguascalientes • Baja California • Baja California Sur • Campeche • Coahuila • Colima • Chiapas • Chihuahua • Durango • Estado de México • Guanajuato • Hidalgo • Jalisco • Michoacán • Morelos • Nayarit • Nuevo León • Oaxaca • Puebla • Querétaro • Quintana Roo • San Luis Potosí • Sinaloa • Sonora • Tabasco • Tamaulipas • Tlaxcala • Veracruz • Zacatecas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ave de México • Centro Latinoamericano de Salud y Mujer (CELSAM) • Fundación Azteca • Fundación Casa Alianza de México • Organización Angelote. AC • Red Nacional de Refugios • ASMAZ, Asociación del Empresario Azteca

La línea de trabajo de la RENAATEL busca difundir transversalmente los instrumentos de capacitación para homologar los servicios de las líneas telefónicas adheridas a ella.

Figura 3. Esquema de la línea de trabajo de la RENAATEL



La RENAATEL ha diseñado una serie de componentes basados en herramientas de profesionalización, atención e información para el mejoramiento y homologación de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia.

- Homologar la atención mediante la Implementación en los 32 estados de la República del *Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia*.
- Capacitar a las orientadoras/es telefónicas/os en el *Curso en línea Básico en género* y el curso en línea *Prevención y atención del hostigamiento y el acoso*.
- Certificar al personal que atiende líneas telefónicas en el Estándar de Competencia Laboral ECO029 «Asistencia Vía Telefónica a Víctimas y Personas en Situación de Violencia de Género».

- Estandarizar indicadores a partir de la implementación, en los 32 estados de la República, del Formato de variables para la construcción de indicadores, que permiten establecer un registro unificado de las características demográficas y sociales de las usuarias del servicio.
- Unificar la forma de dar seguimiento a los casos atendidos a través de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia a partir de la implementación de la Cédula para el Seguimiento de Casos.
- Conjuntar y difundir herramientas para la canalización fidedigna a través del Directorio Nacional de Líneas Telefónicas y Centros de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.

PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Ante la necesidad de atender las disposiciones de los instrumentos jurídicos internacionales y nacionales, las recomendaciones encaminadas al logro de la igualdad entre mujeres y hombres, la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, y de garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar, el INMUJERES ha diseñado un conjunto de acciones enfocadas a fortalecer la atención telefónica para mujeres en situación de violencia a nivel nacional.

Ámbito de acción

El presente programa es una aportación del Gobierno Federal, a través del INMUJERES, mismo que corresponde al ámbito de competencia de esta última institución.

Para concretar los objetivos de este programa en todo el país, se necesitará la cooperación y disposición de las instituciones de orden federal, estatal y municipal, para que desde el ámbito de sus competencias, impulsen y desarrollen acciones encaminadas a lograr los objetivos de este programa.

La participación permanente de las organizaciones de la sociedad civil que ya actúan en el campo de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia e instituciones académicas, se considerará fundamental para cumplir los objetivos de este programa.

Población objetivo

Mujeres y niñas en situación de violencia.

Objetivo general

Impulsar el fortalecimiento de la atención telefónica integral, inmediata y de primer contacto a las mujeres en situación de violencia y su homologación en todo el país, a través

de herramientas metodológicas, la profesionalización del personal que brinda atención y la coordinación y vinculación con los tres órdenes de gobierno y las organizaciones de la sociedad civil.

Líneas estratégicas

El INMUJERES impulsará que la atención se oriente en cuatro líneas estratégicas:

Atención inmediata y de primer contacto

Atender la necesidad de la persona como primer paso. Es decir, se busca como primer objetivo la interrupción de la dinámica de la violencia por la que transitan las usuarias. De igual manera, se pretende establecer los mecanismos de apoyo que les permitan ser escuchadas y obtener una respuesta eficaz y eficiente en relación con las alternativas a las que pueden acudir para interrumpir la situación por la que atraviesan, así como brindarles información para el conocimiento de sus derechos humanos y la identificación de herramientas personales y sociales con las que puedan superar sus problemáticas, a través de la construcción de alternativas de decisión.

Orientación

Brindar una orientación veraz sobre los distintos apoyos a los que la usuaria puede tener acceso, incrementar los estándares del servicio de orientación en relación con la calidad y efectividad en el servicio. Que el personal que brinda la atención telefónica cuente con la profesionalización correspondiente, que garantice un servicio donde las mujeres en situación de violencia puedan conocer diferentes alternativas para la superación de sus problemáticas específicas.

Apoyo y canalización jurídica y psicológica

Contar con los instrumentos necesarios para proporcionar una óptima canalización a programas reeducativos integrales, centros e instituciones que brindan atención, que dispongan de una periódica actualización y se conformen de información veraz, con el objetivo de que la canalización sea focalizada y geográficamente referenciada, para estar en condiciones de dar una respuesta idónea y precisa a las necesidades de todas las usuarias que requieran del servicio. Asimismo, se busca la profesionalización y capacitación continua de las/los orientadores/as con el fin de brindar una atención completa y eficiente.

Recopilación de información y seguimiento de casos

Es imperativo que los servicios de atención y orientación a la violencia contra las mujeres proporcionen un acompañamiento y seguimiento a los casos que así lo requieran. En este contexto, se busca instaurar vínculos con instituciones gubernamentales y con organizaciones de la sociedad civil para establecer una comunicación directa que permita establecer las pautas para

la ejecución de un seguimiento puntual de los casos específicos, así como impulsar la capacitación y sensibilización en género, derechos humanos y operación de programas y servicios para mujeres a las y los profesionales que brindan atención a mujeres en situación de violencia, así como la promoción de la armonización legislativa.

Objetivos específicos y líneas de acción

Para lograr el cumplimiento del objetivo general de este programa y sus líneas estratégicas, se desplegarán acciones concretas en torno a tres objetivos específicos:

1. Apoyo institucional para el fortalecimiento de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia

Con el objetivo de que el país cuente con atención telefónica a mujeres en situación de violencia eficaz, oportuna y con altos estándares de calidad, que la canalización se realice acorde a las problemáticas planteadas y geográficamente referenciada, se han conjuntado las siguientes acciones institucionales que contemplan el establecimiento y desarrollo de una articulación constante con dependencias de la administración pública federal y estatal, así como con las organizaciones de la sociedad civil, con el fin de impulsar el fortalecimiento de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia, mediante el fortalecimiento de su infraestructura, a través de la difusión y desarrollo de sinergias con fuentes de financiamiento y cooperación que les permitan potenciar sus resultados.

Líneas de acción

- 1.1. Vinculación con el Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades institucionales en la administración pública estatal mediante herramientas cognitivas, metodológicas, técnicas y procedimentales que posibiliten la formulación o modificación, desde la perspectiva de género, de las políticas, programas y acciones en todas las esferas públicas y ámbitos de gobierno estatal y en su caso municipal, con el fin de incidir en la disminución de las brechas de desigualdad. Se impulsará y brindará apoyo a proyectos que promuevan acciones que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
- 1.2. Vinculación con el Fondo Proequidad (se promoverá que se otorgue financiamiento a OSC que tengan proyectos de patrocinio jurídico y psicológico).
- 1.3. Reuniones de seguimiento y fortalecimiento de la Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL).

2. Fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia

Acciones enfocadas a fortalecer tanto la atención telefónica a través de la homologación de las herramientas metodológicas, la profesionalización del personal que brinda atención en las líneas telefónicas, generar herramientas fidedignas para brindar una canalización eficaz, así como impulsar la fusión de la infraestructura y el capital humano tanto de las instituciones que brindan atención telefónica como de las que otorgan atención a llamadas de emergencia.

Líneas de acción

- 2.1. Adhesión de líneas telefónicas de las entidades federativas a la Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL) mediante la firma de la carta compromiso.
- 2.2. Vinculación con la Secretaría de Gobernación para que la atención telefónica a mujeres en situación de violencia se proporcione por el código de emergencia 066 a través de los C4 estatales.⁴⁷

Con el objetivo de que se brinde una atención telefónica eficaz, oportuna, con altos estándares de calidad y que dicho servicio se vea potenciado a través de la infraestructura, recursos materiales y humanos de los C4, mediante la colaboración directa con la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM), el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Sistema Nacional de Seguridad Pública para que a través de los Centros Estatales de Comunicación, Cómputo, Control y Comando (C4), los cuales dependen de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se brinde una atención telefónica a mujeres en situación de violencia oportuna y con calidad de primer nivel. La estrategia impulsará también el posicionamiento de un número (066), que será recordado con mayor facilidad debido a que cuenta con menos dígitos, lo que facilitará su memorización entre las usuarias. De igual manera, esta vinculación permitirá que las usuarias obtengan una atención telefónica oportuna y con un alto nivel de profesionalismo por parte del personal que la brinda.

⁴⁷ Véase Apéndice I.

2.3. Implementación de los componentes de la RENAATEL.

- *Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia.*
- Capacitación y profesionalización del personal que atiende líneas telefónicas: *Curso en línea Básico en género y Curso en línea Prevención y Atención del Hostigamiento y el Acoso.*
- Certificación para el personal que atiende líneas telefónicas en el Estándar de competencia laboral ECO029 «Asistencia Vía Telefónica a Víctimas y Personas en Situación de Violencia de Género».
- Formato de Variables para la Construcción de Indicadores.
- Cédula para el Seguimiento de Casos.
- Directorio Nacional de Líneas Telefónicas y Centros de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.

2.4. Herramientas para la canalización

Su objetivo está dirigido a la construcción de un andamiaje, una red, edificada por las herramientas que el Gobierno Federal ofrece para llevar a cabo una adecuada canalización a las instituciones que previenen, atienden y sancionan la violencia contra la mujeres, mismo que busca potenciar la vinculación de las demandas de las usuarias con la oferta de las instituciones, y evitar así su revictimización.

Lo anterior se logrará a partir de la difusión y apropiación de las herramientas con que cuenta el Gobierno Federal, a fin de disponer bases de datos y directorios constantemente actualizados que permitan desarrollar una vinculación adecuada entre las instituciones encargadas de los servicios, para así, orientar de manera eficaz a las mujeres que así lo requieran, a través de una permanente coordinación y retroalimentación con las instituciones y organizaciones que brindan atención a mujeres en situación de violencia. La conjunción de las herramientas de canalización se dividirán en dos rubros:

Orientación jurídica. Promover e impulsar el acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia, a través de la compilación de información y bases de datos a nivel nacional actualizadas con información referente a:

- Centros de justicia
- Ministerios públicos
- Juzgados de lo penal y de lo familiar
- Información para canalizar a refugios

Atención psicológica. Encauzar el respeto y cumplimiento de los derechos humanos de las mujeres, así como impulsar el acceso a la justicia para las

mujeres víctimas de violencia, a través de la compilación de información y bases de datos a nivel nacional actualizadas con información referente a:

- Información de instituciones y organizaciones de la sociedad civil que brindan apoyo y contención emocional en casos de crisis.
- Información y asesoría en relación con la salud de las mujeres (salud sexual y reproductiva, salud física y mental).
- Información sobre opciones de capacitación y bolsa de trabajo.
- Centros especializados de atención a la violencia contra las mujeres.

2.5. Recopilación de la información y seguimiento de la atención institucional brindada.

Las acciones diseñadas en este apartado están encaminadas a la homologación de los formatos para la recopilación de la información que brindan las usuarias de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia, y el seguimiento a la atención institucional proporcionada a través de la difusión e implementación a nivel nacional de las herramientas diseñadas para el logro de dicho objetivo.

2.6. Estandarizar los indicadores, con el objetivo de unificar la forma de atención telefónica a personas en situación de violencia y establecer un registro unificado con indicadores mínimos. (Difundir el formato de variables para la construcción de indicadores con el objetivo de unificar la forma de atención telefónica a personas en situación de violencia, así como la recopilación de la información aportada por las usuarias de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia).

2.7. Homologar el seguimiento de casos a nivel nacional. (Difundir la cédula para el seguimiento de los casos atendidos a través de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia).

3. Difusión de las acciones

3.1. Campañas nacional y locales de difusión

Desarrollar una campaña de difusión a nivel nacional y estatal para posicionar a los C4 y los servicios que brinda como referente de las líneas telefónicas estatales de atención a la violencia contra las mujeres.

3.2. Desarrollar una campaña de difusión a nivel nacional (MAM e integrantes de la RENA VTEL) para dar a conocer la oferta institucional de la RENA VTEL.

3.3. Desarrollar una campaña de difusión para la apropiación de las herramientas para la canalización.

Medición

La evaluación y medición del impacto de un programa social permite su perfeccionamiento y aprendizaje en función de la problemática que tiene como objetivo transformar, asimismo, permite también evaluar la efectividad y los beneficios del programa, y producir información para la toma de decisiones.

Indicadores de seguimiento

Los siguientes indicadores están orientados a la medición de acciones de incidencia en el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia y que corresponden a los componentes de la RENAVENTEL, dirigidos a la profesionalización del personal que brinda la atención, así como a su estandarización nacional.

Cuadro 4. Indicadores de seguimiento

Objetivo	Indicador
Impulsar el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia a nivel nacional.	Número de instituciones y organizaciones incorporadas a la RENAVENTEL.
Fortalecer la atención telefónica a través de un solo número nacional que brinde atención telefónica a mujeres en situación de violencia.	Número de líneas telefónicas de los mecanismos para el adelanto de las mujeres integradas a la RENAVENTEL vinculadas con los C4 estatales.
Homologar la atención telefónica a mujeres en situación de violencia a través de un documento que establezca los lineamientos generales.	Número de instituciones y organizaciones integradas a la RENAVENTEL con el Manual <i>Vida sin Violencia</i> implementado.
Unificar la forma de atención telefónica a personas en situación de violencia y establecer un registro unificado con indicadores mínimos.	Número de instituciones y organizaciones integradas a la RENAVENTEL con Formato de Variables para la Construcción de Indicadores implementado.
Contar con una herramienta que permita una canalización veraz y geográficamente referenciada.	Número de instituciones y organizaciones integradas a la RENAVENTEL utilizando el Directorio Nacional de Líneas Telefónicas y Centros de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.
Contar con una herramienta que permita realizar el seguimiento de casos atendidos en las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia.	Número de instituciones y organizaciones integradas a la RENAVENTEL utilizando la Cédula para el Seguimiento de Casos.
Profesionalizar a las y los orientadores que brindan atención telefónica a mujeres en situación de violencia en el Estándar ECO029.	Número de orientadoras/es certificadas en el Estándar ECO029 «Asistencia Vía Telefónica a Víctimas y Personas en Situación de Violencia de Género».
Capacitar a las y los orientadores que brindan atención telefónica a mujeres en situación de violencia.	Número de orientadoras/es capacitadas/os en el <i>Curso en línea básico en género</i> .
Capacitar a las y los orientadores que brindan atención telefónica a mujeres en situación de violencia.	Número de orientadoras/es capacitadas/os en el <i>Curso en línea de Prevención y Atención del Hostigamiento y el Acoso</i> .

Indicadores de evaluación y resultados

La verificación del cumplimiento de los objetivos de este programa y su contribución al fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia a nivel nacional, así como la comprobación de la obtención de beneficios a población a la que va dirigido, podrá arrojar resultados en el mediano plazo a través de los siguientes instrumentos:

- Estudios e investigaciones especializados
- Encuestas especializadas a nivel nacional
- Encuestas especializadas a nivel estatal

Retos

A corto plazo:

- Establecer un número nacional de atención referenciado a cada estado de la República.
- Que 32 estados proporcionen atención telefónica a mujeres en situación de violencia.
- Que 32 estados de la República implementen *el Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia* desarrollado por el INMUJERES.
- Profesionalización continua para el personal que opera las líneas telefónicas.
- Homologación de indicadores a nivel nacional.

A mediano plazo:

- Apropiación y manejo a nivel nacional del Directorio Nacional de Líneas Telefónicas y Centros de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.
- Conformación y actualización constante del Directorio Nacional de Refugios.

A largo plazo:

- Contar con un servicio de atención consolidado a nivel nacional.

GLOSARIO

A

Anorexia

Es un trastorno de la conducta alimentaria que supone una pérdida de peso provocada por la propia persona, que puede conducirle a un estado de inanición, es decir, de gran debilidad ocasionada por una ingesta insuficiente de nutrientes esenciales.⁴⁸

Atención

Es el conjunto de servicios integrales proporcionados a las mujeres y a los agresores, con la finalidad de disminuir el impacto de la violencia, los cuales deberán otorgarse de acuerdo con la Política Nacional Integral, los principios rectores y los ejes de acción.⁴⁹

Atención telefónica especializada

Servicio vía telefónica, de atención inmediata y de primer contacto, que garantiza atención de calidad a mujeres que se encuentran en situación de violencia, que las orienta sobre los servicios especializados –médicos, psicológicos, jurídicos y sociales—. ⁵⁰

Atención inmediata y de primer contacto

Dado que la mujer en una situación de violencia de género se siente desamparada y vulnerable, es necesario que cuente con servicios disponibles las 24 horas, los 365 días del año, donde pueden escucharla, orientarla y canalizarla.⁵¹

⁴⁸ García, Camba, Eduardo, *Avances en trastornos de la conducta alimentaria*. Anorexia nerviosa, bulimia nerviosa, obesidad, Barcelona, Masson, 2001, p. 55.

⁴⁹ *Diario Oficial de la Federación*, Reglamento del a Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. 1º de febrero de 2007, última reforma 18/05/2012. Artículo 15.

⁵⁰ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, CONAVIM, 2010, Adaptación, p. 14.

⁵¹ Secretaría de Seguridad Pública, *Protocolo de atención a personas que han sufrido el delito de violación*, México,

Atención básica y general

La atención básica es el paquete mínimo de servicios que debe ofrecerse a las usuarias en situación de violencia; es general porque ésta debe proporcionarse en todas las unidades de salud.⁵²

Atención especializada

Brindar servicios especializados que reconozcan tanto las causas como las consecuencias de la violencia y que las combatan desde una perspectiva integral. Busca garantizar atención de calidad a las mujeres en situación de violencia, que contemple su detección oportuna y proporcione servicios especializados —médicos, psicológicos, jurídicos y sociales—.⁵³

Aversión o fobia sexual

Se clasifica dentro de los trastornos del deseo sexual (DTS) y es la aversión extrema, persistente o recurrente, con evitación de todos o casi todos los contactos sexuales con una pareja.⁵⁴

B

Bulimia

Las personas con bulimia son incapaces de dominar sus impulsos alimenticios, comen demasiado sin disfrutarlo, haciéndolas sentir con un alto grado de culpabilidad, lo que las lleva a ayunar, a provocarse vómito, a hacer demasiado ejercicio, consumir laxantes, dejar de comer por varios días, para prevenir el aumento de peso.⁵⁵

C

Calidez

Quienes presten los servicios de atención telefónica en materia de violencia deberán establecer con cada usuaria una relación profesional, amable, personalizada y respetuosa; habrán de dirigirse por su nombre, sin diminutivos ni familiaridades. Asimismo, deberán esforzarse por establecer vínculos de comunicación efectiva con la usuaria y sus allegados, y obtener así su confianza.⁵⁶

SSP, 2009, p. 25.

⁵² Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar*, México, Secretaría de Salud, 2006, p. 34.

⁵³ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, CONAVIM, 2010, p. 19.

⁵⁴ Labrador, Javier y Crespo, María. *Tratamientos psicológicos eficaces para las disfunciones sexuales*, Universidad Complutense de Madrid, *Psicotherma*, 2001, p. 431.

⁵⁵ *Op. cit.*, p. 21.

⁵⁶ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, *Modelo Integrado para la prevención y atención de*

Centros de atención especializados

Son instancias públicas o privadas que –asentadas en una comunidad con la cual trabajan acciones de prevención de la violencia– brindan asesoría a mujeres violentadas. Se encargan de proporcionar servicios de primer contacto y canalizar los casos de violencia extrema al refugio pertinente.⁵⁷

Contención emocional

Procedimiento que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, la que puede derivar en conductas perturbadoras. La realiza un profesional especializado y puede ser la acción precedente y/o simplificar la contención farmacológica.⁵⁸

Condición jurídica

Son los aspectos vinculados al proceso jurídico y las implicaciones que tendrá para la usuaria, es necesario hacerle saber de manera detallada tanto los términos correspondientes a la situación referida, como las fases por las que pasará dicho proceso.⁵⁹

Cultura falocéntrica

Característica de las sociedades que, simbólicamente y en la práctica, avalan el predominio de los hombres sobre las mujeres con base en una mayor valoración del órgano sexual masculino (falo) como centro de la creación humana, de tal forma que dichas sociedades no sólo están dominadas por los «machos» (portadores del falo), si no también lo exaltan como valor y referencia absoluta.⁶⁰

D

Depresión

Se define como un trastorno afectivo y se caracteriza por cambios involuntarios del estado de ánimo, tristeza profunda y pérdida de interés o placer que ocasiona alguna alteración significativa en el individuo que la padece. Los síntomas perduran durante al menos dos semanas y están presentes la mayor parte del día.⁶¹

la violencia familiar, México, *Secretaría de Salud*, 2006, p. 42.

⁵⁷ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, CONAVIM, 2010, p. 24.

⁵⁸ Ministerio de Salud del Gobierno de Chile, *Norma General Técnica sobre Contención en Psiquiatría*, Departamento de Salud de las Personas, Chile, 2003, p. 8.

⁵⁹ Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia. *Acciones para evitar la revictimización del niño víctima del delito*, Secretaría de Seguridad Pública, 2006, p. 82.

⁶⁰ Instituto Nacional de las Mujeres. *Glosario de Género*, México, Inmujeres, 2008, p. 64.

⁶¹ Instituto Nacional de las Mujeres, *Panorama de la salud mental en las mujeres y los hombres mexicanos*, México, 2006, p. 14.

Derechos humanos

Son facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter civil, político, económico, sociocultural, psíquico, personal e íntimo, que posee el ser humano, y que se reconocen en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.⁶²

Discriminación

Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.⁶³

Dispareunia

Sensaciones desagradables y dolorosas durante y después de la cohabitación. También conocida como algopareunia.⁶⁴

E

Empoderamiento

Es un proceso en que las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.⁶⁵

Equidad de género

La equidad es un principio de justicia emparentado con la idea de igualdad sustantiva y el reconocimiento de las diferencias sociales. Ambas dimensiones se conjugan para dar origen a un concepto que define «la equidad como una igualdad en las diferencias, entrelazando las referencia a los imperativos éticos que obligan a una sociedad a ocuparse de las circunstancias y los contextos que provocan la desigualdad con el reconocimiento de la diversidad social, de tal forma que las personas puedan realizarse en sus propósitos de vida según sus diferencias».66 Por ello, la equidad incluye como parte de sus ejes el respeto y garantía de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades.

⁶² Instituto Nacional de las Mujeres, *op. cit.*, pp. 42-44.

⁶³ México. Ley Federal para Prevenir la Discriminación, DOF 11 de junio de 2003, Artículo 4°.

⁶⁴ Eicher, W., *Sexualidad normal y patología en la mujer*, Londres, Morata, 1978, p. 222.

⁶⁵ México. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, Última Reforma DOF 18/05/2012, Artículo 5, Párrafo X.

⁶⁶ D Elia y Maingon, *La equidad en el desarrollo humano: estudio conceptual desde el enfoque de la igualdad y la diversidad. Documento para la discusión, 2000*. En Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, Inmujeres, 2008, p. 58.

Erradicación

En el tema de violencia contra las mujeres, erradicar es origen y destino. Origen, ya que parte de la convicción de que la eliminación de todos los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres es una condición indispensable para su desarrollo individual social, económico, laboral, de acción política y acceso a la justicia; así como para el impulso hacia su participación plena e igualitaria en todas las esferas de la vida pública y privada. Destino, dado que pretende poner fin a las dinámicas y ciclos perniciosos de la violencia contra las mujeres, los cuales trastocan todos los ámbitos de la sociedad.⁶⁷

G

Género

Categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad.⁶⁸

I

Igualdad

Supone que todas las personas son iguales ante la ley, sin atender a sus diferencias de sexo, color o condición social, según este principio nadie puede ser tratado por debajo de los derechos que rigen para todos.⁶⁹

Índices de violencia

Los índices representan una síntesis de la intervención de todos los elementos de las variables y sus relaciones. Deben gozar de propiedades, entre las que se encuentran el estar explícitamente basado en todos los elementos o variables del grupo; permitir comparaciones, con el propósito de saber dónde se ubica en relación con otras pautas; tener validez como medida; y ser ordinal, ya que esto permite saber exactamente en qué punto se puede ubicar una determinada variable.⁷⁰

⁶⁷ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, CONAVIM, 2010, p. 53.

⁶⁸ *Glosario de Género*, México, INMUJERES, 2008, p. 70.

⁶⁹ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, CONAVIM, 2010, p. 69.

⁷⁰ *Idem*.

P

Perspectiva de género

Se hace alusión a una herramienta conceptual que busca mostrar que las diferencias entre mujeres y hombres se dan no sólo por su determinación biológica, sino también por las diferencias culturales a los seres humanos.⁷¹

Programas reeducativos integrales

Son procesos de aprendizaje en el que hombres y mujeres desarrollan nuevas habilidades y formas de comportamiento para relacionarse entre sí, desde un plano de igualdad en la relación de pareja, donde las expresiones de la violencia no sean la única ni la principal forma de relacionarse, ya sea entre los miembros de la pareja, con los hijos o familiares, y con su entorno social.⁷²

Prevención

Estrategia que busca la intervención coordinada de las instituciones públicas y privadas, así como de los actores sociales, para anticiparse, detectar y disminuir las dinámicas sociales que generan contextos de violencia de género y que permite aminorar el nivel de riesgo de que ésta ocurra, con el fin de generar una cultura que favorezca la resolución pacífica de ciudades seguras y pacíficas para todas y todos.⁷³

R

Redes de apoyo

Conjunto de relaciones interpersonales que hace posible la vinculación con personas del entorno y permiten mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional.⁷⁴

Relaciones equitativas

Se refiere al reconocimiento de la diversidad del otro o de la otra para propiciar condiciones de mayor justicia e igualdad de oportunidades, tomando en cuenta la especificidad de cada persona. Es dar a cada cual lo que le pertenece; reconocer las condiciones o características específicas de toda persona o grupo humano —sexo, clase, religión—, sin que esta signifique razón para la discriminación.⁷⁵

⁷¹ *Op. cit.*, p. 102.

⁷² Instituto Nacional de Salud Pública. *Programa de reeducación para víctimas y agresores de violencia de pareja*, México, 2010, p. 16.

⁷³ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de Términos sobre violencia contra la mujer*, México, CONAVIM, 2010, p. 99.

⁷⁴ Guzmán, José Miguel, Sandra Huenchuan y Verónica Montes de Oca, *Redes de apoyo social de las personas mayores: Marco conceptual*, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía, 2003, pp. 298.

⁷⁵ Yamileth Ugalde B. et al., *Glosario de género*, México, INMUJERES, 2008, p. 58.

Revictimización

*Se refiere a los efectos que las víctimas de violencia enfrentan no sólo por la comisión de un delito, sino también por las condiciones difíciles para el acceso a la justicia y el ejercicio de sus derechos.*⁷⁶

S

Sanción

Consecuencia coactiva de una conducta ilícita.⁷⁷

T

Tejido social

Es el conjunto de redes personales, categoriales, estructurales, formales y funcionales, de iniciativas o asociativas y mixtas o intersistémicas, que constituyen un activo para los individuos y la sociedad pues les permite ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida.⁷⁸

Trastorno de estrés postraumático

Es un trastorno de ansiedad que pueden sufrir niños, adolescentes y personas adultas. Después de haber experimentado o haber sido testigo (en niñas/os, se presenta tan sólo con haber escuchado que a alguien le ocurrió) de un hecho traumático, un accidente, un desastre natural o una situación violenta, la persona reacciona con mucho miedo e impotencia y continúa reviviendo esta sensación después de un mes o más, y trata de evitar todo aquello que se lo recuerde. Los recuerdos se desencadenan ante varias situaciones similares y frecuentemente se presentan pesadillas con contenido del evento traumático. Hay quienes también pueden revivir el momento como si estuviera ocurriendo de nuevo, de una manera tan real que genera todo el terror que vivió.⁷⁹

U

Unidades de atención y protección a las víctimas de violencia

Instancias públicas o privadas asentadas en una comunidad con la cual trabajan acciones de prevención de la violencia y brindan asesoría a mujeres violentadas. Se encargan de

⁷⁶ Op. cit., p. 67.

⁷⁷ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de Términos sobre violencia contra la Mujer*, México, CONAVIM, 2010, p. 107.

⁷⁸ Glosario conceptual básico en: <http://www.undp.un.hn/PDF/informes/2006/glosario.pdf>

⁷⁹ Cárdenas, Eva Marcela; Feria, Miriam; Lino, Palacios y de la Peña, Francisco, *Guía Clínica para los trastornos de ansiedad en niños y adolescentes*, México, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente, 2010, p. 30.

proporcionar servicios de primer contacto y canalizar los casos de violencia extrema al refugio pertinente.⁸⁰

V

Vaginismo

Espasmos de los músculos alrededor de la abertura de la vagina o traumas en la región vaginal.⁸¹

Violencia contra las mujeres

Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.⁸²

⁸⁰ *Op. cit.*, p. 24.

⁸¹ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. *modelo integrado para la prevención de la violencia familiar y sexual. Manual operativo*, México, Secretaría de Salud, 2006, p. 80.

⁸² México. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, Última Reforma DOF 18/05/2012, Artículo 4, Párrafo IV.

REFERENCIAS

- Butler, J. (2000), *Variaciones sobre sexo y género: Beauvoir, Witting y Foucault*, en Marta Lamas (comp.), *El género: La construcción cultural de la diferencia sexual*, México, Programa Universitario de Estudios de Género-Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cárdenas, Eva Marcela; Feria, Miriam; Lino, Palacios y de la Peña, Francisco (2010), *Guía Clínica para los trastornos de ansiedad en niños y adolescentes*, México, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente, p. 30.
- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (2006), *Modelo integrado para la prevención de la violencia familiar y sexual. Manual operativo*, México, Secretaría de Salud, pp. 34, 42 y 80.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2009), *¡Ni una más! Del dicho al hecho ¿cuánto falta por recorrer?*, División de Asuntos de Género.
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2010), *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, pp. 14, 19, 24, 53, 69, 99, 107, 121-122.
- Conway, J. Bourque, S. C., y Scott, J. W. (2000), *El concepto de género*. En *El género: La construcción cultural de la diferencia sexual*, Marta Lamas (comp.). México, Programa Universitario de Estudios de Género.
- Dicaprio, Nicholas S., *Teorías de la personalidad*, México, McGraw Hill, 1993, p. 59.
- Eicher, W, *Sexualidad normal y patología en la mujer*, Londres, Morata, 1978, p. 222.
- García, Camba, Eduardo, *Avances en trastornos de la conducta alimentaria. Anorexia nerviosa, bulimia nerviosa, obesidad*, Barcelona, Masson, 2001, p. 55.
- García-Moreno C. (2000), *Violencia contra la mujer, género y equidad en la salud. Harvard Center for Population and Development Studies*, Organización Panamericana de la Salud.

- Guzmán, José Miguel, Sandra Huenchuan y Verónica Montes de Oca, *Redes de apoyo social de las personas mayores: Marco conceptual*, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía, 2003, 298 pp.
- Instituto Canario de la Mujer, *Guía para la atención a mujeres víctimas de violencia de género*, 2007.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos (1997), *Paso a paso. Guía práctica para el uso del derecho internacional de los derechos humanos y de los mecanismos para defender los derechos humanos de las mujeres*, Editorama, edición en español.
- Instituto Nacional de las Mujeres (2006), *Panorama de la salud mental en las mujeres y los hombres mexicanos*, México, INMUJERES, p. 14.
- _____ (2008), *Guía metodológica para la sensibilización en género: Una herramienta didáctica para la capacitación en la administración pública*. Volumen 2.
- Instituto Nacional de Salud Pública (2010), *Programa de reeducación para víctimas y agresores de violencia de pareja*, México, p. 16.
- Instituto Poblano de la Mujer (2006), *Modelo de atención telefónica de la línea telefónica en casos de violencia familiar*.
- Labrador, Javier y María Crespo (2001), *Tratamientos psicológicos eficaces para las disfunciones sexuales*, Universidad Complutense de Madrid, Psicotherma, p. 431.
- Ministerio de Salud del Gobierno de Chile (2003), *Norma general técnica sobre contención en psiquiatría*, Departamento de Salud de las Personas, Chile, p. 8.
- México. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, Última Reforma DOF 28-01-2011, Artículo 5, Párrafo X. México.
- México. *Ley Federal para Prevenir la Discriminación*, DOF 11 de junio de 2003, Artículo 4°.
- Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia. *Acciones para evitar la revictimización del niño víctima del delito*, Secretaría de Seguridad Pública, 2006, p. 82.
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Washington, D.C.
- Organización Panamericana de la Salud (1999). *Violencia Contra las Mujeres*. Hoja Informativa. Programa Mujer, Salud y Desarrollo. Washington, DC.
- Pérez, Cervera, Julia (2008), *Claves para tus relaciones personales y familiares*, México, Indesol, 110 pp.

Rico, N. (1996), *Violencia de género: Un problema de Derechos Humanos. Mujer y Desarrollo*, 16. CEPAL.

Rodríguez, Martínez, Laura (2008), *Modelo de capacitación para sentir, atender y prevenir la violencia familiar, sexual y de género para profesionales*, México, Secretaría de Seguridad Pública, p. 21.

Secretaría de Desarrollo Social (2005), *Orientación telefónica para la salud y seguridad de las mujeres*. Manual de operación. Hábitat.

Secretaría de Salud (2004), *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual*. México, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva.

____ (2009), *Encuesta Nacional de Violencia contra las Mujeres*.

Secretaría de Seguridad Pública (2009), *Protocolo de atención a personas que han sufrido el delito de violación*, México, SSP, p. 25.

Ugalde Benavente, Yamileth *et al.* (2008), *Glosario de género*, México, Instituto Nacional de las Mujeres, pp. 42-44, 58, 64, 70.

Velázquez, S. (2003), *Violencias cotidianas, violencia de género: escuchar, comprender, ayudar*. Barcelona, Paidós.

Referencias electrónicas

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. (2012a). Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres. Disponible en:
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH.pdf>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. (2012b). Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Disponible en:
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH. (2012a). ¿Qué son los derechos humanos? Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/node/30>

Comisión Nacional de Derechos Humanos, CNDH. (2012b). Legislación Internacional sobre igualdad y asuntos de la mujer. Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/node/62>.

Glosario Conceptual Básico en: <http://www.undp.un.hn/PDF/informes/2006/glosario.pdf>

Organización de las Naciones Unidas, ONU. (1993). Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Disponible en:
http://www.unic.org.ar/pag_esp/esp_mujer/archivos/declaracion.pdf

I. Estrategia de vinculación para el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia

Desarrollo de la propuesta

El INMUJERES tiene el interés de promover la vinculación con la Secretaría de Gobernación (SEGOB) para lograr el objetivo de fortalecer la atención telefónica especializada a mujeres en situación de violencia y que se brinde a nivel nacional, a través de los Centros Estatales de Comunicación, Cómputo, Control y Comando (C4), en coordinación con los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres (MAM) de las entidades federativas, con base en sus competencias.

El objetivo de proporcionar una atención telefónica eficaz, oportuna, con altos estándares de calidad y que dicho servicio se potencie a través de la infraestructura, recursos materiales y humanos de los C4, mediante la colaboración directa con la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM), el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) y el Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), para que a través de los Centros Estatales de Comunicación, Cómputo, Control y Comando (C4), dependientes de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se proporcione una atención telefónica a mujeres en situación de violencia oportuna y con calidad de primer nivel.

El INMUJERES visualiza el fortalecimiento de la atención telefónica especializada a mujeres en situación de violencia que se brinda a través de los centros estatales de Comunicación, Cómputo, Control y Comando (C4), a través del Eje 2, Fortalecimiento de las líneas telefónicas del *Programa para el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia*, específicamente a través de la Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL).

La Secretaría de Gobernación es la dependencia del Ejecutivo Federal responsable de atender el desarrollo político del país y de coadyuvar en la conducción de las relaciones del Poder Ejecutivo Federal con los otros Poderes de la Unión y de los demás órdenes de gobierno para fomentar la convivencia armónica, la paz social, el desarrollo y el bienestar de las y los mexicanos en un Estado de Derecho, por ello, es de suma importancia su cooperación y participación para el desarrollo de esta vinculación que permita fortalecer la atención telefónica a las mujeres en situación de violencia de la República Mexicana.

La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) tiene como objeto coordinar las acciones encaminadas a la prevención y disminución de la violencia en el país, y cumplir con los compromisos internacionales signados por México en esta materia. Entre

sus objetivos está el diseño e instrumentación de políticas integrales de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, de manera coordinada con los tres órdenes de gobierno, para garantizar su derecho a una vida libre de violencia y el respeto a sus derechos humanos, y articular la política nacional en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, desde la perspectiva de género, y los modelos de intervención participativos y acciones preventivas integrales.

La participación de la CONAVIM en el desarrollo de esta estrategia es fundamental, ya que el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia en cada estado de la República Mexicana es parte de las acciones que se deben llevar a cabo para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.

La CONAVIM tiene entre sus principales atribuciones:

- Formular las bases para la coordinación entre las autoridades federales, locales y municipales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.
- Coordinar, con pleno respeto a los ámbitos de competencia, las acciones de los tres órdenes de gobierno en materia de protección, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, y llevar a cabo su seguimiento.
- Diseñar la política integral con perspectiva de género para promover la cultura de respeto a los derechos humanos de las mujeres.
- Coordinar y dar seguimiento, a través de la Secretaría Ejecutiva del Sistema, a los trabajos de promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres que lleven a cabo las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Diseñar, desde una visión transversal, la política integral de prevención, atención, sanción y erradicación de los delitos violentos contra las mujeres.
- Celebrar convenios que se relacionen con el ejercicio de sus atribuciones, previo dictamen de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Gobernación.

El Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP) es la responsable de sentar las bases de coordinación y distribución de competencias en materia de seguridad pública, entre la Federación, los estados, el Distrito Federal y los municipios, bajo la directriz del Consejo Nacional de Seguridad Pública, instancia superior de coordinación y definición de políticas públicas en esta materia.

La misión del SNSP es articular y coordinar a las instituciones de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno a través de directrices, de la alineación de las políticas públicas, de instituir sistemas de planeación estratégica, así como de mecanismos de evaluación y transparencia, constituyéndose en un sistema confiable, legítimo y eficaz, que busca el respeto a la integridad física, moral y patrimonial de las personas y sociedad, para facilitar su desarrollo y plenitud.

El Sistema Nacional de Seguridad Pública tiene como facultades:

- a) Formular, ejecutar, dar seguimiento y evaluar las políticas, programas y estrategias en materia de seguridad pública.
- b) Determinar criterios uniformes para la organización, operación y modernización tecnológica de las instituciones de seguridad pública.
- c) Establecer y controlar bases de datos criminalísticos y de personal.

Entre sus atribuciones destacan:

- Formular y evaluar las políticas y estrategias en materia de seguridad pública.
- Regular los procedimientos de selección, ingreso, formación, capacitación, permanencia, evaluación, certificación y registro de las y los servidores públicos de las instituciones de seguridad pública.
- Determinar criterios uniformes para la organización, operación y modernización tecnológica de las instituciones de seguridad pública.

El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, con autonomía técnica, de gestión y presupuestal. Su propósito es ejecutar y dar seguimiento a los acuerdos del Consejo Nacional de Seguridad Pública, instancia superior de coordinación y de definición de las políticas públicas en materia de seguridad pública; por lo tanto es el órgano operativo, el eje de coordinación entre las instancias federales, estatales y municipales responsables de la función de salvaguardar la integridad de las personas, la seguridad ciudadana, y de preservar el orden y la paz pública.

El Secretariado Ejecutivo tiene como misión conducir, impulsar y propiciar el cumplimiento de los fines y objetivos del sistema, así como su funcionamiento eficaz, en concordancia con el Consejo Nacional, mediante la generación de iniciativas, directrices, consensos, normas y medición de resultados, con profesionalismo, confiabilidad, honestidad y eficacia.

Centros Estatales de Comunicación, Cómputo, Control y Comando (C4)

Los C4 son centros dependientes de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Estatal de Seguridad Pública, encargados de proveer, mediante tecnología computacional e infraestructura de comunicaciones a nivel estatal y conectada a una red nacional, mecanismos para la coordinación de acciones en materia de seguridad pública de las distintas instancias que conforman el Consejo Estatal de Seguridad Pública. Asimismo, son los responsables de coordinar y operar el servicio telefónico de atención a emergencias 066, al cual la ciudadanía reporta emergencias, faltas y delitos que son canalizados a las instituciones de procuración de justicia, seguridad pública, protección civil y asistenciales, públicas y privadas para su atención.

La misión de los C4 es establecer, administrar y operar la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones moderna que permita el flujo de información y de comunicaciones entre las instituciones y corporaciones de seguridad pública, procuración de justicia y de protección civil en los tres órdenes de gobierno y para la captación de los reportes de emergencia, faltas y delitos que la comunidad tenga conocimiento en el Estado.

Su visión se concreta en ser el instrumento estratégico de vanguardia que permita el intercambio oportuno y confiable de la información sobre seguridad pública de, hacia y entre las instituciones y corporaciones de prevención y combate al delito, así como de protección civil y de la recepción de los reportes de la comunidad, sobre las emergencias, faltas y delitos que tenga conocimiento.

Los C4 brindan a la ciudadanía como a las instituciones los siguientes servicios:

- Servicio Telefónico de Atención a Emergencias 066
- Registro Estatal de Información de Seguridad Pública
- Red Estatal de Radiocomunicaciones
- Red de Transporte de Voz y Datos

Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL)

La Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL) se creó bajo el mandato constitucional de que el INMUJERES mantenga su función de rector de política pública mediante el fortalecimiento y diversificación de líneas telefónicas en las entidades federativas, y transforme el servicio en una política pública aplicable.

En junio de 2009 la RENAVTEL se constituyó con la participación de 22 instituciones y organizaciones sociales, y desde entonces se han realizado reuniones de trabajo en las que se han consensuado acuerdos, tendientes a elevar la calidad de los servicios telefónicos que atienden a personas en situación de violencia, y se han impartido conferencias sobre diversas temáticas de interés.

El objetivo de la RENAVTEL es establecer las bases para la constitución de políticas públicas que permitan eficientar los servicios de apoyo a mujeres en situación de violencia de género, al sumar esfuerzos interinstitucionales para homologar los servicios especializados en la materia, desde la perspectiva de género.

II. Estrategia de vinculación INMUJERES-SEGOB

Instituto Nacional de las Mujeres ↔ Secretaría de Gobernación

(CONAVIM/SESNSP)

Objetivo general

Dar cumplimiento a la estrategia de articulación interinstitucional focalizada a impulsar y fortalecer la atención telefónica especializada a mujeres en situación de violencia, a través de los C4 estatales, en coordinación con los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres (MAM), con el objetivo de proporcionar una atención telefónica eficaz, oportuna, con altos estándares de calidad y mediante un solo número local.

Objetivos específicos

1. Fortalecer la atención telefónica especializada para personas en situación de violencia a través de los centros estatales de comunicación, cómputo, control y comando (C4), en coordinación con los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres (MAM) de las entidades federativas, con base en sus competencias, con el objetivo de que se brinde atención telefónica eficaz, oportuna, con altos estándares de calidad y que dicho servicio se vea potenciado con la infraestructura, recursos materiales y humanos de los C4 y los MAM.
2. Que el personal de los C4 que brinda atención telefónica a mujeres en situación de violencia cuente con la capacitación en perspectiva de género correspondiente que le permita realizar el servicio bajo los principios del respeto a la dignidad humana, la igualdad entre mujeres y hombres, el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, la no discriminación y la difusión de los derechos humanos de las mujeres.
3. Desarrollar en una primera fase la implementación de la estrategia de fortalecimiento de la atención telefónica a personas en situación de violencia a través de los C4, en las entidades federativas con mayor prevalencia de la violencia, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011 (ENDIREH) (Aguascalientes, Chiapas, Chihuahua, Durango, Guerrero, Nayarit, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí y Sonora).

Alcance

1. Fortalecer la atención telefónica a mujeres en situación de violencia que se brinda en los estados de la República, mediante los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres, a través de la infraestructura de los C4 estatales y los componentes de la RENAATEL.⁸³
2. Profesionalizar continuamente al personal que brinda atención especializada en los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres y los C4 estatales, a través de la oferta de capacitación y certificación desarrollada por el INMUJERES.
3. Homologar los indicadores de atención a mujeres en situación de violencia y generar a nivel nacional estadísticas confiables sobre violencia.

Recursos de la SEGOB (CONAVIM/SESNSP)

La Secretaría de Gobernación, a través del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, cuenta con la infraestructura necesaria para que la atención telefónica a mujeres en situación de violencia que se brinda en las entidades federativas, sea fortalecida a través de la infraestructura y servicios que proporcionan los C4 y que constan de:

- Servicio Telefónico de Atención a Emergencias 066
- Registro Estatal de Información de Seguridad Pública
- Red Estatal de Radiocomunicaciones
- Red de Transporte de Voz y Datos

Recursos del INMUJERES

El INMUJERES cuenta con los componentes de la RENAATEL, esto es, herramientas de profesionalización, atención e información creadas para el mejoramiento y homologación de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia:

- *Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia.*
- Curso en línea Básico en Género y Curso en línea de Prevención y Atención del Hostigamiento y el Acoso.
- Certificación para el personal que atiende líneas telefónicas en el Estándar de competencia laboral ECO029 «Asistencia Vía Telefónica a Víctimas y Personas en Situación de Violencia de Género».

⁸³ *Manual de atención telefónica Vida sin Violencia*, Formato de variables para la construcción de indicadores, Cédula para el seguimiento de casos, capacitación en Línea (Curso básico en género y Curso en línea de prevención y atención del hostigamiento y el acoso), Directorio Nacional de Líneas telefónicas y Centros de Atención a mujeres en situación de violencia.

- Estandarización de Indicadores (Formato de Variables para la Construcción de Indicadores, cuyo objetivo es unificar la forma de atención telefónica a personas en situación de violencia, así como la recopilación de la información aportada por las usuarias de las líneas telefónicas de atención a mujeres en situación de violencia).
- Cédula para el Seguimiento de Casos.
- Directorio Nacional de Líneas Telefónicas y Centros de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.

Resultados esperados

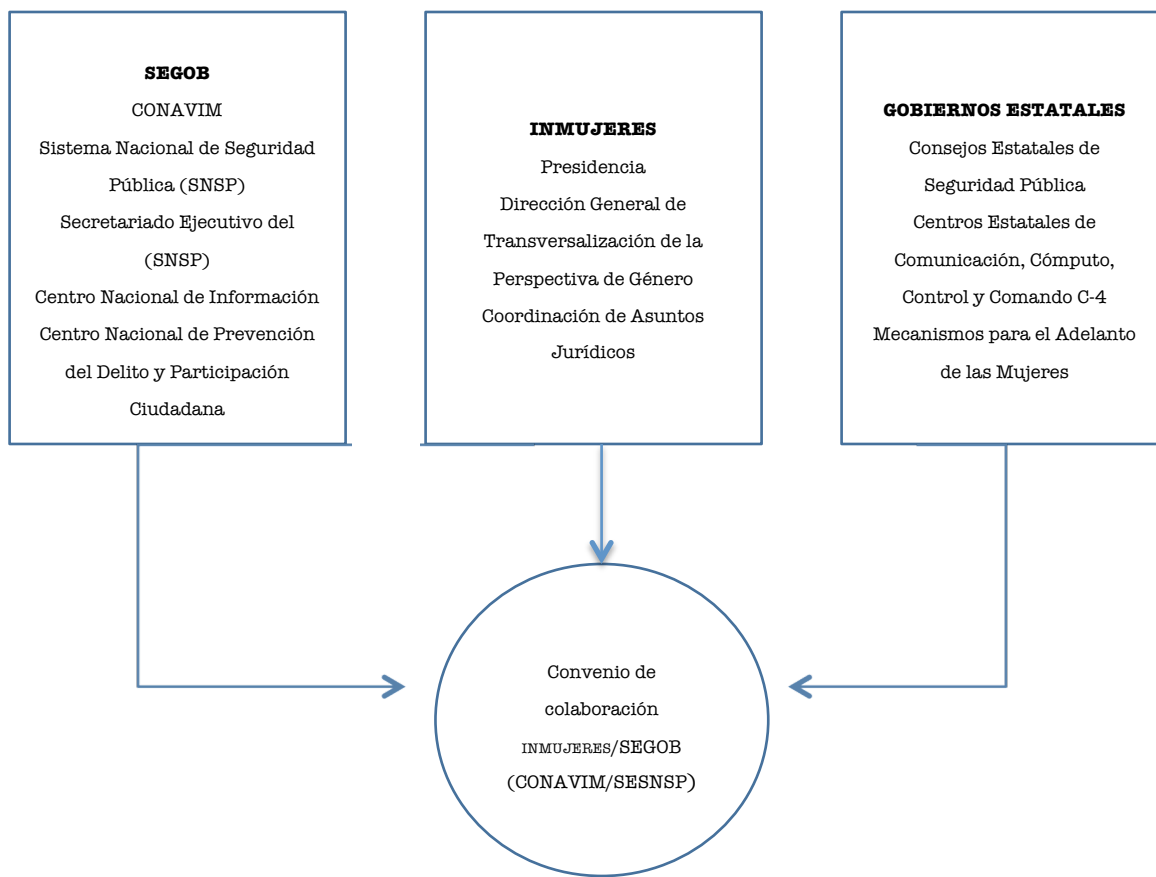
El INMUJERES busca cristalizar la vinculación con la SEGOB (CONAVIM/SESNSP) a través de la firma de un convenio de colaboración que permita materializar los siguientes resultados:

1. Que la forma de atención telefónica a personas en situación de violencia sea unificada en lo general, mediante la vinculación INMUJERES-SEGOB (CONAVIM/SESNSP); asimismo, garantizar que las y los orientadores/as tengan los elementos necesarios para una orientación y atención adecuadas.
2. Que el INMUJERES, como instancia rectora de la política pública de género, propicie el fortalecimiento de la atención telefónica especializada a mujeres en situación de violencia que se brinda a través de los centros estatales de comunicación, cómputo, control y comando (C4), en coordinación con los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres (MAM) de las entidades federativas, con base en sus competencias, con el objetivo de que se brinde una atención telefónica eficaz, oportuna, con altos estándares de calidad y con perspectiva de género, para que dicho servicio se vea potenciado a través de la infraestructura, recursos materiales y humanos de los C4 y transforme el servicio en una política pública aplicable con el *Programa para el Fortalecimiento de la Atención Telefónica a Mujeres en Situación de Violencia* a través de la Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL), con el objetivo de fortalecer las líneas telefónicas de atención a la violencia contra las mujeres del país.
3. Que el Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres y el C4 estatal lleven a cabo el análisis técnico-administrativo para definir la viabilidad de la implementación de la presente estrategia.
4. Que la SEGOB (CONAVIM/SESNSP), a través de los C4, faciliten las instalaciones de los centros telefónicos C4, equipo e insumos de las estaciones de trabajo, así como el personal necesario para brindar atención a las mujeres en situación de violencia de género.
5. Que el INMUJERES facilite a la SEGOB (CONAVIM/SESNSP) el *Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia* para que ésta incorpore la perspectiva de género en la atención telefónica.

6. Que el INMUJERES impulse la capacitación del personal de la SEGOB (CONAVIM/SESNSP) que brindará la atención telefónica a las mujeres en situación de violencia.
7. Que el INMUJERES propicie la certificación en el Estándar ECO029 «Asistencia Vía Telefónica a Víctimas y Personas en Situación de Violencia de Género», para el personal de la SEGOB (CONAVIM/SESNSP).
8. Que el INMUJERES entregue el Directorio Nacional de Líneas Telefónicas y Centros de Atención de la Violencia contra las Mujeres a la SEGOB (CONAVIM/SESNSP) con el objetivo de que se utilice como una herramienta para la canalización.
9. Que el INMUJERES brinde a la SEGOB (CONAVIM/SESNSP) el Formato de Variables para la Construcción de Indicadores, para establecer un registro unificado de las características demográficas y sociales de las usuarias del servicio.
10. Que el INMUJERES facilite a la SEGOB la Cédula para el Seguimiento de Casos.
11. Que la SEGOB, a través del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana dependiente del SESNSP, entregue de manera trimestral al INMUJERES un informe estadístico de las llamadas recibidas por los C4 estatales.
12. Que el INMUJERES y la SEGOB desarrollen campañas de difusión a nivel nacional para posicionar a los C4 de la República como referentes de la atención de la violencia contra las mujeres.

Estrategia de vinculación SEGOB (CONAVIM/SESNSP)

Actores



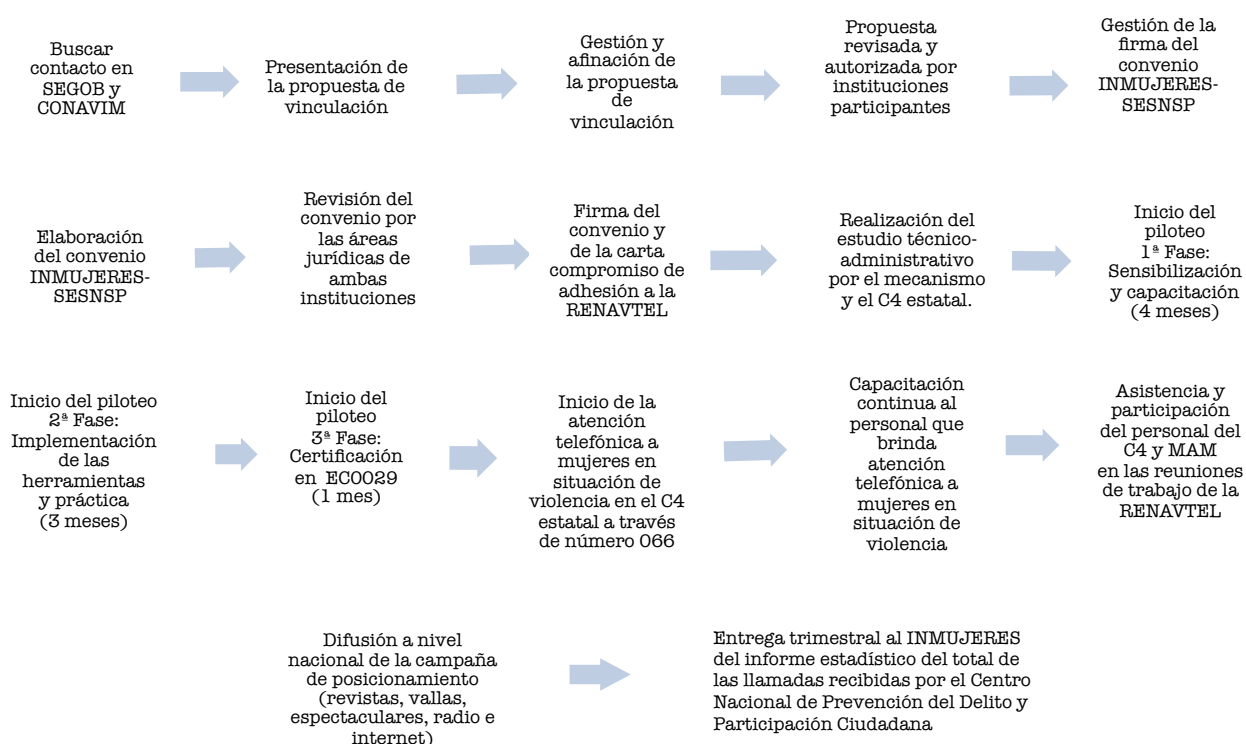
Objetivos

1. Fortalecer la atención telefónica especializada a mujeres en situación de violencia a través de la vinculación entre el INMUJERES (RENAVTEL) y la SEGOB (C4) con la premisa de contar con la infraestructura necesaria y que su personal tenga capacitación con perspectiva de género, que les permita brindar un servicio con altos estándares de calidad y bajo los principios fundamentales de salvaguardar la igualdad entre hombres y mujeres, el respeto a la dignidad humana, el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, la no discriminación y la difusión de los derechos humanos.
2. Que la atención sea fortalecida y unificada en lo general mediante esta vinculación, y asimismo, garantizar que las y los orientadores tengan los elementos para la atención y canalización adecuadas.

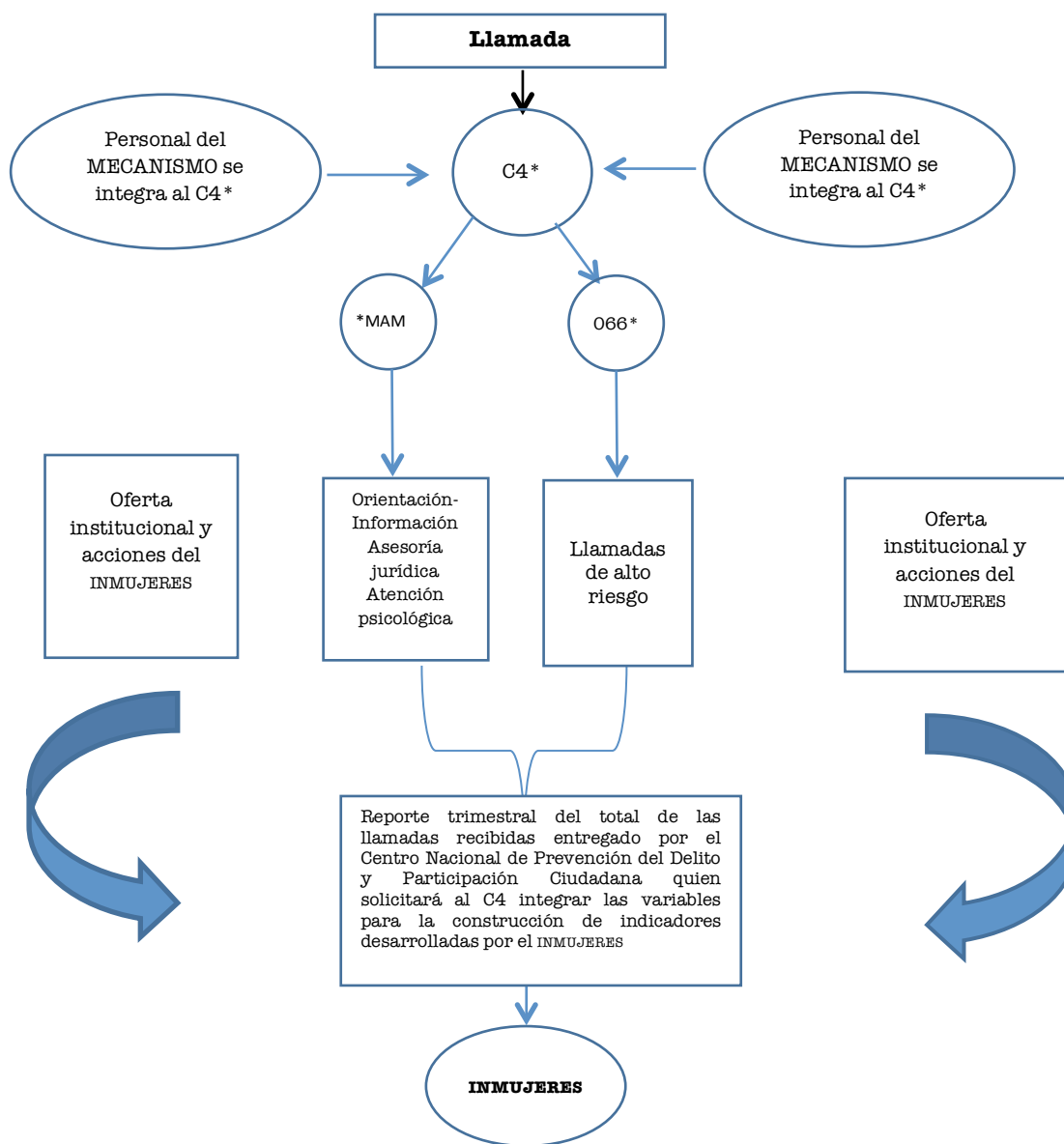
Resultados esperados

- Atención telefónica a la violencia contra las mujeres especializada.
- Servicio ininterrumpido las 24 horas los 365 días del año.
- Atención telefónica con infraestructura de primer nivel.
- Personal experto en atención telefónica de la violencia contra las mujeres.
- Canalización adecuada y geográficamente referenciada.
- Seguimiento a casos que lo ameriten, en especial a los de alto riesgo.
- Confidencialidad, confianza y seguridad para las usuarias del servicio.

Flujograma



Esquema operativo



*El esquema operativo estará sujeto a un análisis técnico-administrativo elaborado por el Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres (MAM) en coordinación con el C4 estatal, con el que se determinará la viabilidad de su implementación.

Descripción del esquema operativo

1. Tanto el Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres como el C4 realizarán un análisis técnico-administrativo conjunto con el objetivo de definir la viabilidad del esquema operativo propuesto.
2. Las llamadas de mujeres en situación de violencia entrantes en el Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres serán recibidas en el número 066.
3. El personal del Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres que brinda atención telefónica a mujeres en situación de violencia se ubicará en las instalaciones del C4 estatal.
4. Las y los operadores del C4 estatal (066), de acuerdo con la problemática referenciada por la usuaria, canalizarán las llamadas con base en dos opciones:
 - a) Canalización al personal del Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres ubicado en las instalaciones del C4 estatal en casos de:
 - Solicitud de orientación referente a problemáticas de violencia intrafamiliar
 - Solicitud de información referente a violencia intrafamiliar
 - Solicitud de servicios de trabajo social
 - Solicitud de asesoría Jurídica
 - Solicitud de atención psicológica
 - b) Atención con perspectiva de género y canalización directa del personal del C4 estatal en caso llamadas de alto riesgo (emergencia) (cuando esté de por medio la vida de la persona que llama, de alguno de sus hijos/as y todas aquellas situaciones que ameriten rescate –envío de ambulancia, unidad móvil y/o patrulla–), y canalización inmediata a servicios de urgencia médica, atención policial, centros de atención externa (para valoración de acceso a refugio) y a las autoridades de impartición y procuración de justicia.
 - Violencia física
 - Abuso sexual
 - Violación
 - Llamadas suicidas
 - Amenaza o riesgo de muerte inminente
5. En las llamadas de alto riesgo, el personal C4 dará el seguimiento correspondiente.
6. El personal del Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres ubicado en las instalaciones del C4 dará el seguimiento correspondiente a las llamadas que atienda.

7. El C4 sumará el total de las llamadas atendidas e informará la cifra trimestral al Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana quien emitirá el informe al INMUJERES.
8. La evaluación de la calidad en el servicio de atención telefónica a mujeres en situación de violencia que se atiendan a partir de la implementación de la presente estrategia, se apegará a los procedimientos de evaluación del C4, en concordancia con lo estipulado en el artículo 4,⁸⁴ fracciones I, II, III y IV, de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Implementación

El INMUJERES propone la implementación de la presente estrategia durante ocho meses, sin embargo, su duración se definirá con cada Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres, el C4 del estado, así como el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la CONAVIM y el INMUJERES.

Fases de la implementación



⁸⁴ Artículo 4. Los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia que deberán ser observados en la elaboración y ejecución de las políticas públicas federales y locales son: I. La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre; II. El respeto a la dignidad humana de las mujeres; III. La no discriminación, y IV. La libertad de las mujeres. *Diario Oficial de la Federación*, primero de febrero de 2007, última reforma 18/05/2012

Indicadores de llamada de emergencia

1. Tipo de emergencia: *¿Cuál es su emergencia?* (indicador del C4, que converge con tipo de violencia de indicadores del INMUJERES).
2. Grado de riesgo: *¿El agresor está armado?* (indicador del C4).
3. Dirección y cruces de calle y lugar (indicador del C4) (converge con ubicación geográfica de indicadores del INMUJERES).
4. Nombre completo (indicador del C4) (converge con indicadores del INMUJERES).
5. Edad (indicador de INMUJERES).
6. Número telefónico (indicador del C4).
7. Víctima directa: *¿Es usted la parte involucrada?* (indicador del C4).
8. Lugar o ámbito de ocurrencia: *¿Se encuentra en el interior de su domicilio?* (indicador del C4) (converge con indicadores del INMUJERES).
9. Persona que genera la violencia. (indicador del INMUJERES).
10. *¿Qué relación tiene el agresor con usted?* (indicador del INMUJERES).

Diagnóstico de la línea telefónica del mecanismo para el adelanto de las mujeres⁸⁵

Nombre de la línea o nombre del servicio que brinda:

Número telefónico asignado:

Núm. de operadoras/es que brindan el servicio:

Las operadoras/es son de estructura:

Sí No

Especificar:

Servicios que brindan:

Horario de atención:

Número de llamadas atendidas en 2011:

Número de llamadas efectivas atendidas en 2011:

Número de llamadas no efectivas atendidas en 2011:

Tiempo estimado de atención a una llamada de orientación y/ o asesoría:

Tiempo estimado de atención a una llamada de emergencia:

Núm. de operadoras/ es certificados en el Estándar E0029:

⁸⁵ Esta información será de utilidad para definir las especificaciones técnicas entre el Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres y el C4 estatal.

El libro Programa para el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia se imprimió en
Talleres Gráficos de México
Av. Canal del Norte núm. 80, col. Felipe Pescador
C.P. 06280 México D.F. en el mes de noviembre de 2012.

El tiraje es de 700 ejemplares.