



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



"2012. Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional"

Toluca de Lerdo, México,
a 13 de diciembre de 2012
Oficio No. CEMYBS/UI/038/2012

En atención a su solicitud de información con número de folio 00038/CEMYBS/IP/2012, de fecha 26 de noviembre del año en curso, en la cual requiere lo siguiente:

"SOLICITO INFORMACIÓN ACERCA DE UNO DE LOS PROGRAMAS DEL CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL, DENOMINADO MEXIQUENSE POR UNA VIDA SIN VIOLENCIA, EN ESPECIFICO ACERCA DE LA LINEA SIN VIOLENCIA, ESTO SE DEBE A QUE ESTOY REALIZANDO MI TRABAJO DE TESIS ACERCA DE ESTE PROGRAMA, SE ADJUNTAN A ESTE ARCHIVO LAS PREGUNTAS". (SIC)

GUIÓN DE ENTREVISTA PARA OPERADORA DE LA LÍNEA 01800 SIN VIOLENCIA.

1. ¿Cuál es el objetivo de la línea?
2. ¿Con cuántas operadoras cuentan actualmente?
3. ¿Qué profesión tiene el personal que atienden las llamadas de la línea sin violencia?
4. ¿Qué tipo de capacitación han recibido los y las operadoras, por parte de quien y sobre qué temas?
5. ¿Cuántas llamadas reciben en promedio diariamente?
6. ¿Puede darme 5 ejemplos de diferentes denuncias que haya recibido recientemente?
7. ¿Usted canaliza las denuncias que se reciben a través de la línea o son turnadas a alguien más?
8. ¿Qué tipo de violencia es la que tiene mayor incidencia en las llamadas?
9. ¿Cuál es el procedimiento para darle seguimiento a una llamada de denuncia?
10. ¿En base a qué se determina si una llamada es de alta, media o baja emergencia?
11. ¿Qué mecanismos existen para que la población sepa de la existencia de la línea?
12. En que medios de comunicación se difunde la línea
13. ¿Cuentan con algún protocolo de actuación?

Al respecto y de acuerdo con la información proporcionada por el Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, a continuación me permito informarle lo siguiente:

...#

**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL**



"2012. Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional"

-2-

1. ¿Cuál es el objetivo de la línea? (sic)

Respuesta: La Línea sin Violencia 01 800 10 84 053, tiene como objetivo brindar atención telefónica a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar, de pareja y/o sexual, en la cual se ofrece intervención en crisis, atención psicoterapeuta especializada, así como asesoría jurídica, las 24 horas de los 365 días del año.

2. ¿Con cuántas operadoras cuentan actualmente? (sic)

Respuesta: La Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 cuenta con ocho personas que atienden a las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia.

3. ¿Qué profesión tiene el personal que atienden las llamadas de la línea sin violencia? (sic)

Respuesta: El personal que atiende la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 son Licenciados en Psicología y Abogados, mismos que están titulados y cuentan con cédula profesional.

4. ¿Qué tipo de capacitación han recibido los y las operadoras, por parte de quien y sobre qué temas? (sic)

Respuesta: El personal que atiende la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 se ha capacitado en los siguientes cursos:

Cursos	Dependencia y/o consultoría que impartió
Modelos de atención a mujeres en situación de violencia.	Instituto de Formación de Justicia y Derechos Humanos, S.C.
Diplomado en Psicología y Género, nivel básico, intermedio y avanzado.	Universidad Nacional Autónoma de México.
Taller de masculinidad.	Instituto de Desarrollo Integral de la Mujer (IDIM).
Taller de prevención de Burn Out.	Reducción de Estrés, S.A. (REDE, S.A.).
Diplomado en Trata de Personas con un enfoque multidisciplinario.	Colegio de la Frontera Norte (COLEF).
Seminario Internacional sobre Trata de Personas.	Colegio de la Frontera Norte (COLEF).
Certificación por parte de CONOCER en el estándar ECO029, denominado "Asistencia Vía Telefónica a Víctimas y Personas en Situación de Violencia de Género".	CONOCER (Sistema Nacional de Competencia).

...#



"2012. Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional"

-3-

Cursos	Dependencia y/o consultoría que impartió
Conferencia sobre la concientización y la tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes, abuso de autoridad y derechos de las mujeres.	Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYBS).
Taller para la prevención de la violencia de género.	Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYBS).
Seminario de actualización para la atención integral a las víctimas del delito.	Procuraduría General de Justicia del Estado de México- Instituto de Atención a las Víctimas del Delito del Estado de México.

5. ¿Cuántas llamadas reciben en promedio diariamente? (sic)

Respuesta: En la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 se reciben en promedio 25 llamadas diarias de atención a la violencia en contra de mujeres, sus hijas e hijos.

6. ¿Puede darme 5 ejemplos de diferentes denuncias que haya recibido recientemente? (sic)

Respuesta: La mayoría de denuncias que se reciben a través de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 es por violencia familiar, de mujeres que son receptoras de violencia física, a las cuales se les brinda apoyo de contención emocional y asesoramiento legal, para que conozcan y hagan valer sus derechos. Asimismo, solicitan apoyo toda vez que han sido expulsadas de su domicilio y los familiares de su pareja se quedan con sus menores. Constantemente se reciben denuncias anónimas de niñas, niños y adultos mayores maltratados.

7. ¿Usted canaliza las denuncias que se reciben a través de la línea o son turnadas a alguien más? (sic)

Respuesta: Las llamadas recibidas a través de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 se canalizan a instancias encargadas de atender y prevenir la violencia de género como: Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia; Brigadas de Seguimiento y Albergue Temporal para Mujeres en Situación de Violencia, (instancias que forman parte del Programa Mexiquense por una Vida sin Violencia que opera el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social), así como la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Instituto

...#



“2012. Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional”

-4-

Mexiquense Contra las Adicciones, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), Instituto de la Defensoría Pública del Estado de México, Agencias del Ministerio Público, Oficialía Conciliadora, Dirección General del Registro Civil, Secretaría de Seguridad Ciudadana, Secretaría del Trabajo, Ayuntamientos, Instituto Nacional de las Mujeres, Denuncia Express, Agencia del Ministerio Público Especializada en Violencia Intrafamiliar y Sexual (AMPEVIS) y el programa Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas y Ausentes (ODISEA), entre otras.

8. ¿Qué tipo de violencia es la que tiene mayor incidencia en las llamadas? (sic)

Respuesta: Al respecto se proporciona un cuadro con los porcentajes de las llamadas, según el tipo de violencia, que se reciben a través de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053.

Tipo de Violencia	Porcentaje
Física	36%
Psicológica	35%
Sexual	13%
Económica	9%
Abandono	4%
Negligencia	1%
Otras	2%

9. ¿Cuál es el procedimiento para darle seguimiento a una llamada de denuncia? (sic)

Respuesta: Una vez que se recibe la llamada a través de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053, se registra en una base de datos; se procede inmediatamente a la categorización de la llamada de emergencia en alta, media o baja. El operador determina la categoría en la que se encuentra; si se clasifica en emergencia alta o media, el asunto es canalizado a la Brigada de Seguimiento, quien brinda prioridad al caso y proporciona la atención que requiera la solicitante. Posteriormente, la Brigada de Seguimiento informa a la Línea sin Violencia sobre las acciones llevadas a cabo.

...#



10. ¿En base a qué se determina si una llamada es de alta, media o baja emergencia? (sic)

Respuesta: La emergencia se clasifica en alta, mediana o baja, de acuerdo con los criterios establecidos en el Manual de Procedimientos para la Atención de las Llamadas de la Línea sin Violencia, siendo principalmente los siguientes:

- | | |
|------------------|--|
| Emergencia Alta | <ol style="list-style-type: none"> 1. La usuaria(o) es violentada(o) por agresores(as) múltiples. 2. Las expresiones de violencia son graves: lesiones segundas y terceras. 3. Violencia a menores de edad por parte de sus padres o tutores. 4. La usuaria(o) es víctima de violencia por parte de su familia (papá, mamá y/o hermanos). 5. La víctima vive con la familia del agresor(a) y ellos también la violentan. 6. Usuaris embarazadas y agredidas físicamente. |
| Emergencia Media | <ol style="list-style-type: none"> 1. A pesar de que el agresor(a) ya no vive con la víctima éste continúa violentándola. 2. El agresor (a) es o está apoyado por alguna servidora (o) público. |
| Emergencia Baja | <ol style="list-style-type: none"> 1. La usuaria(o) ha acudido a otras instituciones y ya le han iniciado procedimiento y el motivo de su llamada es para solicitar información y asesoramiento sobre su procedimiento. |

11. ¿Qué mecanismos existen para que la población sepa de la existencia de la línea? (sic)

Respuesta: La Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 se difunde en radio, televisión e Internet, así como en espectaculares, carteles en parabuses, medallones y a través de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia, además en la Brigada de Seguimiento respectiva. Asimismo, a través de carteles, trípticos, folletos, pulseras, en stands, ferias, talleres y conferencias.

...#



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



"2012. Año del Bicentenario de El Ilustrador Nacional"

-6-

12. En que medios de comunicación se difunde la línea (sic)

Respuesta: Se difunde la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053, a través de radio, televisión y en la página Web del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

13. ¿Cuentan con algún protocolo de actuación? (sic)

Respuesta: La atención se realiza con base en el Manual de Procedimientos para la Atención de las Llamadas de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el día 23 de marzo de 2012, en el cual se encuentran establecidas las acciones y procedimientos a seguir para brindar atención a las mujeres en situación de violencia, tomando en cuenta la legislación local y federal sobre el tema.

Lo anterior, en cumplimiento con lo dispuesto por los artículos 7, 19, 32, 41 y 46 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

**ING. ENRIQUE VINCENT DÁVILA
TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN**

c.c.p. Archivo/Minutario

**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL**