



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEGOB
Secretaría
de Gobierno

IVM
Instituto Veracruzano
de las Mujeres

**VERA
CRUZ**
ME LLENA DE ORGULLO

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES 2020

**MODELO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A MUJERES,
NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE
VIOLENCIA DE GÉNERO**



INTRODUCCIÓN

La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, define la violencia de género como “cualquier acción u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones, y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos...¹”

Por tal motivo, la atención telefónica a mujeres que se encuentran en una situación de violencia es una herramienta oportuna y de fácil acceso, en la actualidad, ya que, por el confinamiento a causa de la pandemia a nivel Nacional que se vive por el COVID-19, en ciertas ocasiones, es la única alternativa que tiene la usuaria para poder recibir el servicio de asesoría, pues no puede acudir de manera presencial por encontrarse en una situación de riesgo por la violencia o a su salud. Es por ello, la importancia que las profesionistas especializadas del Instituto Veracruzano de las Mujeres conozcan los principios básicos que fundamentan la asesoría a través de una línea telefónica.

Es fundamental que la usuaria, obtenga al otro lado de la línea, a una persona que se interesa por su problemática, que la respeta y que le brinda un espacio de apoyo y contención para en conjunto encontrar la solución correspondiente.

Dada la importancia de la creación de mecanismos de denuncia y de medios y/o espacios accesibles donde las mujeres tengan a su alcance información, orientación y apoyo desde un enfoque de género, esta dependencia cuenta con la línea telefónica denominada “**Línea de la Mujer**”, cuyo objetivo central consiste en brindar asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social vía telefónica a mujeres que viven violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades; brindándoles protección, garantía jurídica y servicios con una visión más humana, desde una perspectiva de género y con total respeto a sus derechos humanos, acorde a la problemática

¹ Fracción I, Artículo 8, Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

enfrentada, que les permita la toma de decisiones ante su situación y/o ante circunstancias críticas, vulnerables o de riesgo.

La presente guía de operación ha sido elaborada con el propósito de otorgar al personal que brinde la atención, un instrumento o herramienta de apoyo que le facilite la aplicación del procedimiento a seguir durante el desarrollo de una asesoría telefónica, bajo la premisa de que toda aquella persona que se desempeñe al servicio de la orientación telefónica a mujeres que viven violencia, debe contar con herramientas cognitivas y psicoemocionales que le permitan brindar la atención con calidad y calidez, desde la visión de la perspectiva de género y de respeto y observancia a los derechos humanos de las mujeres reconocidos por los instrumentos internacionales y el propio sistema jurídico mexicano al amparo del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.



- GUÍA CONCEPTUAL -

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.

Víctima: La mujer de cualquier edad, es decir niñas, adolescentes, etc., a quien se le inflige cualquier tipo de violencia en razón de género.

Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Atención: Es el conjunto de servicios especializados, integrales y gratuitos proporcionados por las instancias gubernamentales a cualquier mujer víctima de violencia de género, a sus hijas e hijos y cuya finalidad es el fortalecimiento del ejercicio pleno de los derechos de las mujeres y su empoderamiento.

Tipos de Violencia: Actos u omisiones que dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres.

Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

BANESVIM: Banco Estatal de Datos e Información Sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres.

Tipos de Violencia contra las Mujeres. Art. 7 LAMVLVV.



Violencia Psicológica: Acto u omisión que dañe la estabilidad psíquica y/o emocional de la mujer; consistente en amedrentar, negligencia, abandono, celotipia, insultos, humillaciones, denigración, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo y restricción a la autodeterminación;



Violencia Física: Acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;



Violencia Sexual: Acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, que atenta contra su libertad, dignidad e integridad, como una expresión de abuso de poder que implica la supremacía sobre la mujer, al denigrarla o concebirla como objeto; se considera como tal, la discriminación o imposición vocacional, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de niñas y mujeres, la esclavitud sexual, el acceso carnal violento, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, la violación, los tocamientos libidinosos sin consentimiento o la degradación de las mujeres en los medios de comunicación como objeto sexual;



Violencia Patrimonial: 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: Acción u omisión de la persona agresora 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; también se considerará como tal, el no reconocimiento de la paternidad y/o el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de la misma;



Violencia Obstétrica: Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía de cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer;



Violencia Digital. Es cualquier acto de violencia que se realiza a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, plataformas de internet, redes sociales, sistemas de mensajería instantánea, correo electrónico, o cualquier otro espacio digitalizado, por la que se exponga, distribuya, difunda, exhiba, transmita, comercialice, oferte, intercambie o comparta imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, sin su aprobación o sin su autorización, que atente contra la integridad, la dignidad, la intimidad, la libertad, la vida privada de las mujeres y les cause un daño o sufrimiento psicológico, físico, económico, emocional o sexual tanto en el ámbito privado, como en el público o en su imagen propia.

Para efectos del presente artículo, se entenderá por Tecnologías de la Información y la Comunicación aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.

La violencia digital será sancionada en la forma y términos que establezca el Código Penal Para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.



Violencia Mediática. Es todo acto a través de cualquier medio de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva estereotipos sexistas, haga apología de la violencia contra las mujeres y las niñas, produzca o permita la producción y difusión de discurso de odio sexista, discriminación de género o desigualdad entre mujeres y hombres, que cause daño a las mujeres y niñas de tipo psicológico, sexual, físico, económico, patrimonial o feminicida.

La violencia mediática se ejerce por cualquier persona física o moral que utilice un medio de comunicación para producir y difundir contenidos que atentan contra la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las mujeres y niñas, que impide su desarrollo y que atenta contra la igualdad.

Artículo 7 Bis. Cuando se trate de violencia digital o mediática para garantizar la integridad de la víctima, el Ministerio Público, la jueza o el juez, ordenarán de manera inmediata, las medidas de protección necesarias, determinando vía electrónica o mediante escrito a las empresas de plataformas digitales, de medios de comunicación, redes sociales o páginas electrónicas, personas físicas o morales, la interrupción, bloqueo, destrucción, o eliminación de imágenes, audios o videos relacionados con la investigación previa satisfacción de los requisitos de Ley.

En este caso se deberá identificar plenamente al proveedor de servicios en línea a cargo de la administración del sistema informático, sitio o plataforma de Internet en donde se encuentre alojado el contenido y la localización precisa del contenido en Internet,



señalando el Localizador Uniforme de Recursos (URL).

La autoridad que ordene las medidas de protección contempladas en este artículo deberá solicitar el resguardo y conservación lícita e idónea del contenido que se denunció de acuerdo con las características del mismo.

Las plataformas digitales, medios de comunicación, redes sociales o páginas electrónicas darán aviso de forma inmediata al usuario que compartió el contenido, donde se establezca de forma clara y precisa que el contenido será inhabilitado por cumplimiento de una orden judicial.

Dentro de los cinco días siguientes a la imposición de las medidas de protección previstas en este artículo deberá celebrarse la audiencia en la que la o el juez de control podrá cancelarlas, ratificarlas o modificarlas considerando la información disponible, así como la irreparabilidad del daño.

Modalidades de Violencia contra las Mujeres. Art. 8 LAMVLVV.



Violencia de Género: Cualquier acción u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones, y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos. La violencia de género contra las mujeres involucra tanto a las personas como a la sociedad, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales, y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres durante todo su ciclo de vida;



Violencia en el ámbito familiar y la violencia en el ámbito familiar Equiparada: Acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, ejercida por personas que tengan o hayan tenido relación de parentesco, concubinato o que mantengan o hayan mantenido una relación de hecho con la víctima;



Violencia laboral y/o escolar:

a). **Violencia Laboral:** Acto u omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad; constituye violencia laboral la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia

o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la Ley y todo tipo de discriminación por condición de género; se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica; y



Violencia Escolar: Conductas que dañan la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, condición étnica, condición académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros, personal directivo, administrativo, técnico, de intendencia, o cualquier persona prestadora de servicios en las instituciones educativas. Lo es también las imágenes de la mujer con contenidos sexistas en los libros de texto, y el hostigamiento sexual.



Violencia en la Comunidad: Actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su degradación, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público;



Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de prejuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia; y



Violencia Feminicida: Forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar tolerancia social e indiferencia del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.



Violencia política contra las mujeres en razón de género: Es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad; el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, o su función en el ámbito público.

Se entenderá que las acciones u omisiones se basan en elementos de género, cuando se dirijan a una mujer por su condición de mujer; le afecten desproporcionadamente o tengan un impacto diferenciado en ella.

Puede manifestarse en presión, persecución, hostigamiento, acoso, coacción, vejación, discriminación, amenazas, privación de la libertad o de la vida, o cualquiera de los tipos de violencia reconocidos en esta ley y en otras leyes en la materia, puede ser perpetrada indistintamente por agentes estatales, por superiores jerárquicos, colegas de trabajo, personas dirigentes de partidos políticos, militantes, simpatizantes, precandidatas, precandidatos, candidatas o candidatos postulados por los partidos políticos o representantes de



los mismos; medios de comunicación y sus integrantes, por un particular o por un grupo de personas particulares.

Constituye violencia política en razón de género:

- a) Incumplir las disposiciones jurídicas nacionales e internacionales que reconocen el ejercicio pleno de los derechos políticos de las mujeres;
- b) Impedir, restringir o anular el derecho al voto libre y secreto de las mujeres, u obstaculizar los derechos de asociación y afiliación a todo tipo de organizaciones políticas y civiles, en razón de género;
- c) Impedir u obstaculizar el ejercicio de sus derechos políticos y electorales mediante la restricción de recursos sin causa justificada, aplicación de sanciones sin motivación y fundamentación, amenazas o amedrentamiento hacia su persona o familiares;
- d) Ocultar información u omitir la convocatoria para el registro de candidaturas o para cualquier otra actividad que implique la toma de decisiones en el desarrollo de sus funciones y actividades;
- e) Registrar mayoritariamente mujeres como candidatas en distritos electorales en los que el partido que las postule hubiere obtenido el más bajo porcentaje de votación en las anteriores elecciones, sean municipales, estatales o federales;
- f) Obstaculizar la campaña de modo que se impida que la competencia electoral se desarrolle en condiciones de igualdad;
- g) Proporcionar a las candidatas o electas, titulares,



suplentes o designadas para un cargo de elección popular o función pública, información falsa, incompleta o imprecisa que impida su registro como candidata o las induzca al inadecuado ejercicio de sus funciones públicas;

h) Realizar o distribuir propaganda política o electoral que calumnie, degrade o descalifique a una candidata basándose en estereotipos de género que reproduzcan relaciones de dominación, desigualdad o discriminación contra las mujeres, con el objetivo de menoscabar su imagen pública o limitar sus derechos políticos y electorales;

i) Amenazar o intimidar a una o varias mujeres o a su familia o colaboradores con el objeto de inducir su renuncia a la candidatura o al cargo para el que fue electa o designada;

j) Restringir los derechos políticos de las mujeres con base a la aplicación de tradiciones, costumbres o sistemas normativos internos o propios, que sean violatorios de los derechos humanos;

k) Obligar, instruir o imponer a las mujeres, con base en estereotipos de género, la realización de actividades, responsabilidades o actos distintos, incompatibles o adicionales a sus funciones públicas, que limiten o sustituyan las tareas propias de su encargo o de la representación política correspondiente;

l) Evitar o impedir por cualquier medio que las mujeres electas, titulares o suplentes o nombradas para una función pública, tomen protesta de su encargo, asistan a las sesiones ordinarias o extraordinarias o a cualquier otra actividad que implique la toma de decisiones y el ejercicio del cargo, impidiendo o suprimiendo el derecho a voz y voto en igualdad de condición que los hombres;

m) Proporcionar información incompleta o datos falsos a las autoridades administrativas, electorales o jurisdiccionales, con la finalidad de menoscabar los derechos políticos de las mujeres y la garantía del debido proceso;

n) Discriminar a la mujer en el ejercicio de sus derechos por encontrarse en estado de embarazo, parto o puerperio; impedir o restringir a las mujeres la reincorporación al cargo público al que fueren nombradas o electas, posterior al ejercicio de una licencia de maternidad o cualquier otro permiso justificado;

ñ) Obstaculizar o impedir el acceso a la justicia o el uso de las facultades inherentes en la Constitución y los ordenamientos jurídicos electorales, para proteger sus derechos frente a los actos que violenten o restrinjan el ejercicio de sus derechos políticos y electorales;

o) Efectuar cualquier acto de discriminación previsto en la Constitución, o en la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Veracruz, o en el Artículo 196 del Código Penal para el Estado de Veracruz y que tengan como resultado impedir, negar, anular o menoscabar el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres en el desempeño de un cargo o función pública, ya sea de elección o de designación;

p) Difamar, calumniar, injuriar o realizar cualquier expresión que descalifique a las mujeres en ejercicio de sus funciones políticas, con base en estereotipos de género, con el objetivo o el resultado de menoscabar su imagen pública, limitar o anular sus derechos;

q) Divulgar o publicar imágenes, mensajes o difundir información personal, privada o falsa, de una mujer o

mujeres candidatas, electas, designadas o en el ejercicio de su representación política, o de sus funciones públicas por cualquier medio físico o virtual con el objetivo de denigrar, desacreditar, ridiculizar, calumniar e injuriar y poner en entredicho su capacidad o habilidades para la política o limitar el ejercicio de los derechos políticos y electorales, con base en estereotipos de género;

r) Limitar o negar arbitrariamente el uso de cualquier recurso o atribución inherente al cargo que ocupe la mujer, incluido el pago de salarios, dietas u otras prestaciones asociadas al ejercicio del cargo, en condiciones de igualdad;

s) Obligar, intimidar o amenazar a una mujer a suscribir documentos, a participar de proyectos o adoptar decisiones en contra de su voluntad, de la ley o del interés público, aprovechándose de su representación política;

t) Imponer sanciones injustificadas o abusivas, impidiendo o restringiendo el ejercicio de sus derechos políticos en condiciones de igualdad;

u) Restringir injustificadamente la realización de acciones o actividades inherentes a su cargo o función, en condiciones de igualdad;

v) Ejercer violencia física, sexual, simbólica, psicológica, económica o patrimonial contra una mujer en ejercicio de sus derechos políticos; y

w) Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres en el ejercicio de un cargo político, público, de poder o de decisión, que afecte sus derechos políticos y electorales.



La violencia política contra las mujeres en razón de género se sancionará en los términos establecidos en las leyes de la materia, así como en la legislación electoral y de responsabilidades administrativas correspondientes.



GLOSARIO EN MATERIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1.Usuaría:** Mujer en situación de violencia en razones de género.
- 2. Cédula de Atención:** Formato único emitido por Instituto Veracruzano de las Mujeres signado para recabar los datos de la usuaria y el agresor.
- 3. Área de trabajo:** Espacio físico asignado a la orientadora que cuenta con los insumos para la orientación telefónica.
- 4. Asertividad:** Comunicar ideas entendibles sin emitir juicios tendentes a ofender o minimizar las expresiones, experiencias de la usuaria.
- 5. Canalización:** Es el momento en el que orientadoras proporcionan a las usuarias los datos de contacto de la/s instituciones/organizaciones especializadas para su atención de manera precisa, acorde con el problema, tomando en cuenta la cercanía con su domicilio, urgencia, disponibilidad, gratuidad o, en su caso, costo de los servicios, etcétera; y en donde pueden encontrar apoyo para su proceso terapéutico, jurídico, médico y social.
- 6. Directorio de canalización:** Documento que contiene nombre, dirección, teléfono, días y horarios de atención, requisitos y tipos de servicio de las instituciones públicas y privadas que proporcionan atención a mujeres y víctimas afectadas por la violencia basada en el género.
- 7. Discurso verborrético:** Refiere a un discurso que se caracteriza por una exagerada tendencia a hablar.
- 8. Información general de la usuaria:** Conjunto de datos tales como: nombre, apellidos, edad, sexo, parentesco, relación, hijas e hijos, características físicas, ocupación, entre otras.
- 9. Información general de la persona que ejerce la violencia:** Conjunto de datos tales como: nombre, apellidos, edad, sexo, parentesco, relación, hijas e hijos, características físicas, ocupación, antecedentes de violencia, escolaridad, adicciones, conductas violentas.



10. Instituciones públicas y privadas: Las Instituciones y organizaciones del ámbito público y de la sociedad civil son; centros de atención psicológica, jurídica, médica; cuyos servicios son proporcionados de forma gratuita, por cuotas de recuperación con base en estudios socioeconómicos.

11. Insumos: Instrumentos y/o herramientas tales como directorio de canalización y de transferencia, formatos que facilitan la orientación telefónica ya sean impresos y/o digitales, computadora, teléfono/diadema que son proporcionados por la institución o dependencia.

12. Juicio de valor: Comentario/s realizados, por la orientadora, sobre la personalidad, estilo de vida y expectativas, con el uso de adjetivos calificativos, hacia la persona que realiza la llamada.

13. Lenguaje no sexista: Aplicación equitativa del lenguaje para hacer alusión a los géneros de acuerdo con lo establecido en Manual para el uso no sexista del lenguaje de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y la Organización de la Sociedad Civil Defensa Jurídica y Educación para Mujeres S.C., “Vereda Themis”.

14. Muletillas: Palabras o expresiones que se intercalan de forma reiterada en el lenguaje de manera innecesaria y que carecen de significado dentro de la conversación.

15. Persona que ejerce la violencia: Refiere a toda persona que inflige cualquier tipo de violencia.

16. Protocolo de entrada: Refiere al conjunto de frases que se mencionan al primer contacto con la víctima e incluye: saludo/presentación de la línea/seudónimo de la orientadora u orientador.¹⁶

17. Protocolo de cierre: Refiere al conjunto de frases que se mencionan al finalizar la llamada con la mujer/víctima e incluye: despedida/recordatorio de los días y horarios de servicio/nombre de la línea/seudónimo de la orientadora u orientador.

¹⁶ Formato del Estándar de Competencia EC0029 Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género.



18. Sistema de registro en BANESVIM: Refiere a aquellas herramientas físicas/electrónicas para asentar la información generada durante la orientación telefónica (Cédulas de atención).

19. Tipo de orientación: La atención primaria proporcionada a la usuaria que lo requiera, para coadyuvar en la resolución de la problemática identificada la cual puede ser jurídica, psicológica, y social.

20. Víctima de violencia basada en el género: Persona de cualquier edad a quien se le inflige violencia por razones de género/se ve afectada de manera indirecta por la vivencia de una tercera.

Objetivo General:

Proporcionar un procedimiento de atención telefónica para las mujeres víctimas de violencia familiar y de género, misma que debe de contemplar los elementos básicos para recabar información y brindarla de manera accesible.

Así mismo, implantar las herramientas necesarias, así como los mecanismos para brindar una atención telefónica de manera eficaz y adecuada, desde la perspectiva de género y con ello determinar la problemática de la mujer y/o víctima de la violencia basada en el género. Así también, asesorar a la mujer y/o víctima sobre su problemática.

Objetivos Específicos:

- 1.- Ofrecer atención telefónica, exclusivamente a mujeres víctimas de violencia.
- 2.- Proporcionar a las mujeres que viven violencia, información necesaria e indispensable como lo es el ciclo o círculo de la violencia, que les permita estar en condiciones de tomar una decisión firme, como la identificación de la violencia vivida y la consecuente denuncia del maltrato, agresiones, amenazas, o cualquier otra forma de transgresión contra su persona.
- 3.- Ofrecer orientación de Trabajo Social especializada a fin de ubicar su situación o problemática.
- 4.- Que las Mujeres que llamen a la "Línea de la Mujer" tengan un proceso de orientación jurídica especializada y sensible que les permita reconocer sus derechos, así como los requerimientos y procedimientos necesarios para su acceso a la justicia ante los hechos vividos.
- 5.- Que las Mujeres que llamen a la "Línea de la Mujer" tengan una orientación psicológica que les permita identificar su situación de violencia, y obtener asistencia de intervención de primeros auxilios psicológicos en caso de crisis.



6.- Auxiliar telefónicamente a las mujeres en situaciones de urgencia que pongan en peligro su salvaguarda e integridad física y/o emocional.

7.- Brindarles la asistencia adecuada en situaciones de urgencia que pudieran poner en peligro su integridad física o emocional, o ambas.

8.- De ser procedente, referir telefónicamente a las mujeres en situación de violencia a otras entidades o dependencias para la atención específica de su problemática, atendiendo a su ámbito de intervención.

9.- El seguimiento a los casos referidos, con la finalidad de mejorar la atención que reciban las usuarias.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEGOB
Secretaría
de Gobierno

IVM
Instituto Veracruzano
de las Mujeres



ESTRUCTURA DE LA “LÍNEA DE LA MUJER” DEL INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES.



La estructura operativa de la **“Línea de la Mujer”**, tiene como base los objetivos específicos que a través de ella se deben cumplir, como parte de las facultades del Instituto Veracruzano de las Mujeres en el marco de la Ley número 613 que lo crea con atribuciones para promover la difusión, reconocimiento y ejercicio de los derechos de las mujeres y la cultura de la denuncia ciudadana ante las autoridades competentes, delimitado en el artículo 8, fracción V; así como, de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, que en términos de su artículo 20, fracción XX, estipula que corresponde al Instituto el prestar servicios jurídicos gratuitos y especializados de orientación, asesoría y defensa a las víctimas de violencia.

Acorde a los objetivos de la línea y del Instituto, que consisten en promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad sustantiva y de trato igualitario entre los géneros; el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa tanto en el ámbito público como en el privado y sobre todo que se puedan desarrollar en un ambiente libre de violencia.

Con la estrategia integral **Cero Tolerancia a la Violencia contra las Mujeres y Niñas**, que implementó el 25 de enero del año 2019 el C. Cuitláhuac García Jiménez, Gobernador Constitucional del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, quien lidera junto con el C. Eric Patrocinio Cisneros Burgos, Secretario de Gobierno del Estado; el trabajo interinstitucional para la erradicación de cualquier tipo de violencia mediante las líneas telefónicas del Instituto Veracruzano de las Mujeres, ya que, es una herramienta tecnológica que sirve para atender cualquier situación de riesgo en la que una mujer se encuentre; pues éstas operan las 24 horas, los 365 días del año.

FUNCIONAMIENTO DE LA LÍNEA DE LA MUJER

- **Una coordinadora:** Que está a cargo de una persona profesional (abogada o psicóloga), y especializada en género, así como es sabedora de los tipos y modalidades de violencia, la cual, será la responsable del servicio que se otorga a las mujeres en situación de violencia a través de la línea telefónica.

Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Desarrollar o reforzar en las orientadoras la capacidad de autocrítica y las habilidades de autoexploración de su desempeño profesional.



- Generar estrategias para la profesionalización continua del personal que opera la Línea de la Mujer.
- Detectar las necesidades del personal que opera las líneas de atención, con la finalidad de que reciban contención emocional individual y/o grupal de forma continua.
- Coadyuvar en la atención telefónica, cuando sea necesario.
- **Orientadoras:** La “Línea de la Mujer” cuenta con Psicólogas, Trabajadoras Sociales y Abogadas; capacitadas y especializadas en atención telefónica a mujeres en situación de violencia.

• ÁREA DE PSICOLOGÍA

Es un servicio de atención donde pueden plantear diversos aspectos personales: emociones, conductas, pensamientos, situaciones de violencia u otros, que interfieren en su desarrollo y estabilidad emocional.¹⁷

Así también, la o el especialista que proporcione la contención emocional tiene la responsabilidad de atender los efectos del estrés laboral y desgaste profesional del personal que atiende los casos de violencia de género.

El personal profesional en Psicología cuenta con las habilidades para:

- Atención en casos de violencia contra las mujeres en todos los tipos y modalidades.
- Manejo de conflictos emocionales.
- Habilidad para proporcionar contención emocional a partir del empleo de técnicas para la expresión y manejo de sentimientos de la usuaria (fantasías guiadas, relajación, juego de roles, entre otras).
- Capacidad para desarrollar habilidades personales en las usuarias, tales como fortalecimiento de autoestima, comunicación asertiva, reflexión, manejo de valores, búsqueda y aprovechamiento de las redes de apoyo.

¹⁷ Guía de Operaciones del Módulo de Atención a la Violencia, Pág. 14



• ÁREA JURIDICA

Consiste en asesorar con perspectiva de género a las usuarias, la situación legal en la que encuadra su problemática, dándoles a conocer las diversas acciones que jurídicamente pueden ejercitar, los procedimientos legales, sus alcances y resultados; con la finalidad de que estén en condición de tomar una decisión en torno a su problemática¹⁸.

El personal especializado en Derecho deberá contar con las habilidades para:

- Experiencia práctica en derecho familiar, civil, penal y laboral, mercantil, agrario, etc.
- Conocimiento de los derechos humanos de las mujeres.
- Conocimientos de normas jurídicas que tutelan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.
- Conocimiento de la organización y competencia de las instancias de procuración, administración e impartición de justicia.
- Capacidad de informar a las usuarias sobre sus derechos en los procedimientos legales, la forma y tiempo de ejercerlos.
- Destreza para localizar con rapidez la legislación aplicable y la jurisdicción correspondiente al lugar donde hayan ocurrido los hechos a que refiere la usuaria.

• ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

El personal profesional en Trabajo Social deberá contar con las siguientes habilidades:

- a) Brindar atención, oportuna e inmediata especializada y confidencial, con calidez y empatía, a las demandas, necesidades, denuncias y solicitudes expresadas por las mujeres que solicitan los servicios de atención.
- b) Creer en el dicho de las víctimas.
- c) Valorar el nivel de riesgo que enfrenta la víctima de violencia (alto, medio o bajo).
- d) Proporcionar información pronta y veraz, que le permita a las mujeres la toma de decisiones, acordes al respeto de su tiempo y estado emocional sin generar falsas expectativas, esto es, trazar una ruta crítica de acuerdo a las necesidades manifestadas y a los recursos de apoyo con que cuente.
- e) Respetar las decisiones de la víctima.
- f) Entender que las víctimas son mujeres que, al momento de comunicarse a un centro de atención, iniciaron un proceso de transformación que les permitirá conseguir cambios permanentes y la posibilidad de dar un nuevo significado a su proyecto de vida, fuera de la condición de violencia vivida.¹⁹

¹⁸ Ibidem, pag. 12

¹⁹ Ibid



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEGOB
Secretaría
de Gobierno

IVM
Instituto Veracruzano
de las Mujeres

**VERA
CRUZ**
ME LLENA DE ORGULLO

ATENCIÓN EN LA LÍNEA TELEFÓNICA



Existen determinados elementos que deben tomarse en cuenta para brindar atención vía telefónica; esto a partir de que la orientadora recibe la llamada, toda vez que el manejo de la situación es apremiante, urgente y/o de riesgo, resultando necesario aplicar ciertas habilidades para optimizar el proceso de atención, así como la intervención en crisis, mejor conocida como terapia breve de urgencia con tiempo limitado, por lo que la orientadora deberá ser capaz de intervenir de manera directa en el control de las emociones de la usuaria que esté solicitando el servicio.

1. HABILIDADES DE LA ORIENTADORA:

- **Escucha Activa:** La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar, no solamente lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.
- **Escucha Empática:** Es escuchar activamente las emociones de la mujer que está solicitando ayuda; intentar entender sus motivos, entender lo que siente. Para demostrar esa actitud, se utilizan frases como: "trato de entender lo que sientes", "noto que..."; dejar ver a la usuaria que estamos presentes y que la acompañamos en su trayectoria.
- **Respeto:** Esta es una de las habilidades que más trabajo requieren en la asistencia telefónica en casos de violencia contra las mujeres, debido a que las personas tendemos a culpar, enjuiciar y minimizar los hechos de violencia en los que se encuentra alguien más. El respeto en este sentido irá encaminado a aceptar incondicionalmente lo expresado por la mujer que está en situación de violencia.
- **Manejo de lenguaje Adecuado:** Es importante manejar un lenguaje sin tecnicismos, claro, oportuno, eficaz, respetuoso, pero sin tomar el mismo lenguaje de la usuaria, aquí es importante el uso de la escucha activa, parafrasear lo que la mujer refiere de manera adecuada sin un lenguaje prosaico.
- **Capacidad para controlar emociones:** Es importante que la persona que esté en línea se encuentre estable emocionalmente, sea capaz de llevar satisfactoriamente la intervención en crisis en caso de ser necesario, aunado a la contención emocional periódica que requiera la orientadora.

Profesionalización

La profesionalización del personal que atiende la línea telefónica es una estrategia y un proceso de actualización permanente para que los objetivos de la línea correspondan con las necesidades de atención en las usuarias. Constituye una manera de incidir en su forma de pensar y de actuar, de entender la problemática de la violencia contra las mujeres y sus repercusiones en nuestra sociedad.



Y con profesionalización no sólo se alude a la obtención de títulos universitarios. Para atender una problemática de violencia, en tanto constructo sociocultural, ya que es de suma importancia que las personas que trabajen en ello incorporen en sus conocimientos profesionales y personales la perspectiva de género y el marco conceptual que explica ese fenómeno. De esta manera se evitarán estrategias sin objetivos, y que las mujeres sean revictimizadas por visiones asistencialistas. Por tanto, el proceso de profesionalización se ha de llevar a cabo mediante una capacitación constante que posibilite garantizar una mejora continua en la atención.

Además de concientizarse y responsabilizarse ante la violencia de género, el personal habrá de recibir una formación específica en esta materia y adaptada a su perfil profesional. Por tanto, además de centrarse en la adquisición de nuevos elementos cognitivos, la profesionalización busca que el personal a cargo de la atención telefónica:

- I. Cuestione el sexismo interiorizado.
- II. Desmonte prejuicios sexistas.
- III. Utilice un lenguaje incluyente y no sexista.
- IV. Potencialice habilidades y capacidades individuales para la equidad y la no violencia en su vida cotidiana²⁰.

2. INTERVENCIÓN EN CRISIS:

La crisis es un estado de conmoción, de parálisis emocional que sufre o ha sufrido la persona; ésta sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema como respuesta, generando un obstáculo que la persona no puede superar por sus propios medios. Para auxiliar a la persona, se interviene bajo un proceso, con apoyo, por ejemplo, de la técnica de la contención emocional, en donde ésta es considerada como uno de los resultados esperados dentro de la intervención en crisis; consiste en detectar el problema principal, descubrir el tipo y los efectos del estado vulnerable, ayudar a la persona a tener una percepción realista y sentirse bien.

La intervención en crisis, también llamada “Primeros Auxilios Psicológicos”, tiene como principal objetivo la restauración (no resolución) del equilibrio emocional de la víctima para que transite de un estado de angustia intenso y paralizante a lo manejable, lo que le permitirá enfrentar el hecho de violencia y aminorar sus efectos negativos.

En la intervención en crisis comúnmente se maneja el modelo CASIC (Conductual, Afectiva, Somática, Interpersonal y Cognitiva) que fue desarrollado por el Doctor

20 Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia, Instituto Nacional de las Mujeres, Tomo I, Pag. 32-33.



Karl A. Slaikeu, ya que es considerado de tipo práctico en lo esencial para el manejo de la intervención vía telefónica con las usuarias, resultando indispensable tomar en cuenta los aspectos cognitivo, afectivo y conductual que consisten en lo siguiente:

COGNITIVO

Comprender la relación entre el incidente de crisis y las creencias de la usuaria, sus expectativas, asuntos inconclusos, conceptos, sueños y metas para el futuro. (Pensamientos, fantasías, creencias, autoconcepto, ideas suicidas, autoimagen, etc.)

AFECTIVO

Que las mujeres expresen sus sentimientos y puedan tener un mejor manejo y control de ellos. (Enojo, frustración, ansiedad, tristeza, depresión, culpa, etc.)

CONDUCTUAL

Hacer cambios en los patrones cotidianos de trabajo, desempeño de un rol y relaciones con las personas a la luz del (los) incidente (s) de crisis. (Agresividad, consumo de drogas, abandono, indiferencia, etc.)

2.1. Los cinco componentes de la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos.

Las condiciones de vulnerabilidad en que puedan encontrarse las usuarias al momento de llamar a la “Línea de la Mujer”, deberán ser provisoriamente tomadas en cuenta por parte de la orientadora, de manera que las situaciones de riesgo no se posicionen sobre el planteamiento de las posibles soluciones. Para ello es importante tener presente la debida aplicación de los cinco componentes básicos de la intervención en crisis, mediante el desarrollo de actitudes y habilidades, a fin de propiciar por una parte, la comunicación entre la usuaria, y por la otra, la expresión de los sentimientos, con la finalidad de que la orientadora logre interpretar el sentir y actuar de la usuaria sobre la situación que la mantiene en un estado emocional por el que requiere la ayuda de una profesional para que la oriente, con respecto de la situación que está viviendo, por lo cual se sugiere agotar los siguientes pasos:

A.- Realización del contacto psicológico: Se define este primer contacto como empatía o “sintonización” con los sentimientos de la usuaria durante una crisis. La tarea primaria es escuchar cómo la usuaria en crisis visualiza la situación y se comunica cualquiera que sea el entendimiento que surja. De este modo se



sentirá que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad; el contacto psicológico sirve para reducir el dolor de estar solo durante una crisis.

B.- Analizar las dimensiones del problema: La indagación se enfoca a tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis. La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de “quién, qué, dónde, cuándo, cómo”; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo, y demás. El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la usuaria y su familia.

C.- Sondear las posibles soluciones: Se refiere a identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa. Esto es llevar a la usuaria en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.

D.- Asistir en la ejecución de pasos concretos: Involucra ayudar a la usuaria a ejecutar alguna acción concreta, la orientadora tomará una actitud facilitadora o directiva en la ayuda a la usuaria para tratar con la crisis.

E.- Seguimientos para verificar el progreso. Implica el extraer información y establecer un procedimiento que permite el seguimiento para verificar el progreso. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación, o determinar si se lograron o no las metas de los primeros auxilios psicológicos: el suministro de apoyo y cumplimiento del enlace con redes de apoyo.



Cuadro 1. ¿Qué hacer y qué no hacer en los primeros auxilios psicológicos?

	Qué hacer	Qué no hacer
1.Contacto psicológico	Asumir una actitud de escucha. Reflejar sentimientos y hechos. Establecer comunicación abierta, sin juicios de valor, que ofrezca confianza y comprensión.	Contar tu propia historia. Juzgar hechos y sentimientos. Tomar partido.
2.Dimensiones del problema	Formular preguntas abiertas: ¿Qué espera del servicio de la línea de atención telefónica? ¿Quién la apoya en esta situación? ¿Qué consecuencias considera que ha tenido esta violencia en su vida?	Hacer preguntas que propicien respuestas cerradas (sí/no). Permitir interrupciones continuas. Ignorar signos de peligro.
3. Posibles soluciones	Alentar la lluvia de ideas. Abordar los obstáculos conjuntamente con la persona que llama. Establecer prioridades; atención física o que ponga en peligro a la mujer o a sus hijas/os.	Permitir la visión en túnel, sin salida. Dejar que se queden obstáculos sin explorar. Tolerar una mezcla de necesidades.
4. Pasos concretos	Dar un paso a la vez. Establecer metas específicas a corto plazo. Confrontar cuando sea necesario. Ser directivo, si y sólo si debe serlo (cuando esté en riesgo la vida de la persona).	Intentar resolver todo de inmediato. Tomar decisiones obligatorias. Ser tímida. Retraerse de tomar decisiones cuando parezca necesario.
5. Progreso	Llegar a un acuerdo para la búsqueda de ayuda. Evaluar las etapas de acción.	Dejar detalles al aire o suponer que la persona continuará con la acción del plan bajo su propia responsabilidad. Abandonar el caso.

Fuente: Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia, Instituto Nacional de las Mujeres, Tomo II, pag. 16



Cuadro 2. ¿Qué hacer y qué no hacer en las llamadas de emergencia?*

Qué hacer	Qué no hacer
Reconocer las emociones de la usuaria. Por ejemplo, si muestra miedo, mencionarle: «Es válido que llores y tengas miedo; estoy aquí para escucharte».	«Podrías dejar de llorar, no logro escucharte y así no podré seguir conversando contigo.»
«Que te parece si las dos intentamos respirar despacio para que poco a poco puedas relajarte, recuerda que yo sigo aquí escuchándote.»	«¿Podrías relajarte?, hablas muy rápido y no logro escuchar nada de lo que dices.»
«Imagino que tienes algunas razones para tener miedo y gritar... intenta respirar conmigo para que poco a poco puedas platicarme qué te sucedió.»	«Si sigues gritando no sabré que te sucedió... ¿Puedes dejar de gritar?»
Si una usuaria quisiera colgar, antes de que la intervención finalice, podría mencionarse: «Claro que tienes la opción de colgar; sólo intento escucharte y ayudarte; podrías darme la oportunidad de hacerlo, me interesa mucho saber qué te sucede y en qué puedo orientarte.»	Si quieres colgar es tu decisión y responsabilidad, recuerda que en esta línea estamos las 24 horas del día en caso de que quieras volver a llamar.

Fuente: Ibídem



3. SOBRE LOS PASOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El proporcionar apoyo de tipo jurídico, psicológico o de trabajo social, a través de la línea telefónica, requiere como todo proceso, conocer de manera clara y precisa la secuencia de las actividades a desarrollar por parte las profesionales encargadas de brindar los servicios a las usuarias; en razón de ello se presenta la descripción de pasos:

DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS:

A. Preparación para la atención telefónica (sistemas y equipos técnicos).

El objetivo principal es dar una atención adecuada a las mujeres que recurren a la línea, para ello es necesario el uso de herramientas que permitirán brindar un buen servicio de asistencia psicológica y jurídica.

Para lograrlo, es necesario que las orientadoras cumplan con el siguiente procedimiento:

- Antes de iniciar la recepción de llamadas, deberán corroborar que cuentan con recepción y emisión de audio sin interferencias y confirmar que la línea se encuentra libre de daños y fallas.
- Verificar el funcionamiento de la diadema telefónica/auricular asignado;
- Contar con el listado de las orientadoras que integran la “Línea de la Mujer” con sus números de extensión y pseudónimos;
- Contar con el directorio estatal de canalización de las entidades, organismos y dependencias de apoyo a las mujeres, actualizado;
- Tener al alcance la cédula de atención para registrar la llamada telefónica;
- Contar con los códigos de emergencia, para en caso de ser necesario, apoyarse en las instituciones que correspondan.

B. Contestación del teléfono por la operadora.

- Al contestar el teléfono la orientadora deberá decir “Línea de la Mujer, Buenos días, tardes... le atiende (EVA, ANA, ALMA, ETC.), ¿en qué le puedo servir?” ... se le da tiempo a la usuaria para que responda;

Es imprescindible tener algún tipo de fórmula para realizar el saludo. La fórmula más común es la que consta de estos elementos:

- “Nombre de la institución (Línea de la Mujer), saludo (Buenos días), Nombre de la



persona que contesta la llamada”, destacando que para este caso se deberá usar un pseudónimo “Eva, Ana, Alma, otros.” o código con el cual se identificarán con las usuarias, por seguridad e integridad de quien atiende la llamada; cerrando con “¿En qué le puedo servir?”

Al retomar el uso de la voz la orientadora le preguntara a la usuaria su nombre o cómo quiere que le llame durante la llamada ¿Me puedes decir tu nombre o cómo quieres que te llame?

Conocer el nombre de la usuaria es de suma utilidad para que la conversación telefónica se desarrolle en un ambiente de cordialidad recíproca, por lo que siempre procuraremos dirigirnos mediante su nombre propio; esto reforzará la impresión de disponibilidad que pretendemos transmitir.

Durante la llamada los términos que no se deben decir:

- “Sé cómo te sientes” / “Te entiendo”.
- “Eres afortunada de estar viva”.
- “Eres afortunada de que tienes otro... (Hijo, sobrino...)”.
- “Vas a poder encontrar a alguien más en tu vida”.
- “No hay mal que por bien no venga”.
- “Fue la voluntad de Dios”.

C. Detección de la problemática

Después de que la usuaria expone su situación, la orientadora empieza a formular cuestionamientos que le permitan encuadrar la situación y necesidades que demande, con la ayuda de parafraseo para estar en condiciones de darle a conocer las posibles soluciones a la problemática planteada.

D. Oferta de soluciones posibles

Consiste en la generación, búsqueda o identificación de alternativas de solución, viables para necesidades inmediatas y posteriores, evitando así que la crisis bloquee la capacidad de la persona para ello.

Es importante que la facilitadora asegure la identificación de información para examinar los posibles procedimientos de referenciación, canalización o sólo la escucha de la usuaria.

E. Toma de decisión por parte de la usuaria

Es muy importante cuando se otorgue el apoyo psicológico a mujeres en crisis por situación de violencia vía llamada telefónica, examinar las dimensiones del problema, explorar las soluciones posibles y ayudar a tomar una acción concreta en base a lo que la usuaria quiera hacer, sin que la orientadora sea quien le diga lo



que tiene que hacer ya que la solución a su problema la tiene la propia usuaria; sólo se le apoya en la toma de decisiones.

F. Canalización y/o derivación

Es identificar con precisión las necesidades críticas de la persona y su canalización al personal profesional, entidad o institución adecuada: sea la terapia en crisis, asistencia legal o institución de servicio social; esto con el propósito de que la persona empiece a tomar las medidas pertinentes para enfrentar la crisis y su situación. También se le informa de los documentos, testigos o demás requerimientos que debe llevar al realizar cualquier procedimiento legal, el nombre del encargado de la institución, cargo público, la dirección y el horario en el que le pueden atender.

G. Cierre de llamada:

La orientadora preguntará ¿Tiene alguna otra duda, le puedo ayudar en algo más? Si la respuesta es NO, la facilitadora le dirá: “me podría proporcionar algunos datos, son con fines estadísticos y la información que me proporcione será de uso estrictamente confidencial” (aquí se da el llenado de la Cédula de Atención). Finalmente dirá: “le recuerdo que usted llamó a la Línea de la Mujer y nuestros horarios de atención son de las 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y que le atendió X”.

H. Seguimiento:

En caso de ser necesario, se le hará saber a la usuaria, que se dará seguimiento a su caso, pero para proteger la confidencialidad de los datos que proporcione se le llamará en el horario y al número telefónico que la usuaria indique; para establecer la forma en que se realizará el contacto, entre otras, pueden hacerse las siguientes interrogantes:

- “Yo tengo interés en usted, y quiero saber cómo se desarrollan las cosas”.
- “¿podría yo llamarle de nuevo?” (o en algún otro momento, después de que se hubiera completado un acuerdo acerca de los pasos de acción).
- “¿podría usted llamarme aquí, para hacerme saber cómo se desarrollaron las cosas?”.

REGISTRO DE CÉDULA EN BANESVIM

El Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres (BANESVIM), tiene el objetivo de monitorear las tendencias de la violencia contra las mujeres, realizar estadísticas y diagnósticos periódicos que permitan conocer sistemáticamente las características y patrones de la violencia, y, en consecuencia, instrumentar políticas públicas efectivas.



En el BANESVIM se hace el registro de las Cédulas que se realizan al momento de que una usuaria llegue al Instituto Veracruzano de las Mujeres, dicho registro se hace para abarcar los siguientes pasos y de la siguiente forma:

1. Se ingresa a la liga de internet de la plataforma digital del BANESVIM.
2. Se debe de ingresar el Usuario y Contraseña correspondiente a cada profesionista que hará el vaciado de la información.
3. Una vez que se tiene acceso al BANESVIM, se hace la búsqueda primeramente en la plataforma de la persona a registrar ya que posiblemente tenga un registro, y de esta forma no duplicar a la víctima, (la búsqueda debe de realizarse de diferentes formas, ejemplo: con su nombre completo, su nombre un apellido, por apellidos o folio de víctima).
4. Al no encontrarse nombre parecido o folio que se pretende registrar, entonces, se comienza el registro con sus datos generales, los cuales la plataforma te lo solicita.
5. Se genera un número de Folio para la usuaria, el cual será para darle un seguimiento en caso de requerirlo o de su ubicación como víctima.
6. Posteriormente, se hace el llenado de los siguientes apartados en caso de que la usuaria cuente con algunos de ellos:
 - a) Personas agresoras.- Aquí se solicitan los datos del agresor (datos generales, entre otros), posteriormente la plataforma te genera un folio de agresor.
 - b) Eventos de la Víctima.- Es importante este apartado, ya que vamos a saber si es la primera vez que la usuaria presenta un evento de violencia o ya ha tenido con anterioridad. Si es la primera vez se genera un folio de evento.
 - c) Personas allegadas.
 - d) Redes de apoyo.
 - e) Hijas e/o hijos.
 - f) Canalizaciones.

