

## PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LA TRANSVERSALIDAD DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

INSTITUTO POBLANO DE LAS MUJERES

MODALIDAD I

1552. MI CERTIFICACIÓN EC0497 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A  
MUJERES Y VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA BASADA EN EL  
GÉNERO.

INFORME DEL PROCESO DEL CURSO

NOVIEMBRE DE 2019

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

## ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>6</b>
<b>Objetivo .....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>9</b>
<b>Desarrollo.....</b>	<b>10</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>12</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>14</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>15</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>17</b>

## Introducción

La Organización de Naciones Unidas considera la violencia de género una "pandemia" y clasifica al país entre las veinte peores naciones con problemas de dicha naturaleza, convirtiendo a México y Centro América en la región del mundo más violenta para las mujeres fuera de una zona de guerra. Es un objetivo prioritario para el gobierno de nuestro país combatirlo, y es considerado un obstáculo para alcanzar la equidad de género.

La violencia de género es parte del problema creado por la desigualdad de género, la cual tiene su expresión en los actos cotidianos que se cometen contra mujeres y niñas, mismos que restringen o niegan a las mujeres el acceso a las libertades y derechos que les corresponden.

Estudios realizados por la Organización de las Naciones Unidas demuestran que es una de las más extendidas formas de violación a los derechos humanos, trayendo consigo repercusiones en la salud, la libertad, la seguridad y la vida libre de las mujeres, lo cual se agrava por el ambiente de impunidad, insensibilidad y ausencia en la rendición de cuentas por parte de las autoridades de impartición de justicia. La ONU muestra que la violencia que viven las mujeres se caracteriza por tres rasgos:

**Invisibilidad:** el 88.4% de las mujeres que fueron agredidas en México no presentaron denuncia alguna. Esta conducta se deriva de las constantes pautas culturales machistas que priman en nuestra sociedad. Temor a consecuencias físicas y psicológicas si existe una denuncia; exclusión social y burlas; así como desgaste emocional consecuencia del proceso de denuncia ante las autoridades, son algunas de las causas por las cuales una mujer decide no hablar o acusar a su agresor. Así mismo, en consecuencia, las cifras obtenidas mediante las herramientas de análisis de datos, pueden no reflejar con exactitud la realidad y, por lo tanto, invisibilizar la violencia.

**Normalización:** la violencia hacia las mujeres se realiza en forma continua y sistemática desde hace cientos de años, a pesar de los avances que ha logrado la sociedad civil, el feminismo y las organizaciones, la violencia es percibida como una conducta "normal" o "esperada", sobre todo en países de bajo desarrollo. Esta representación entorpece el trabajo en contra de la misma.

**Impunidad:** las instituciones y las autoridades latinoamericanas y mexicanas se caracterizan por el alto nivel de corrupción que existe dentro de ellas; la violencia

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

de género y sus consecuentes denuncias no son la excepción. Según el Índice de Impunidad en México, el 99% de los casos de asesinato no son resueltos.

Según datos de La Encuesta Nacional sobre Dinámica de las Relaciones en los Hogares del INEGI, realizada en 2016, de los 46.5 millones de mujeres de 15 años y más que residen en el país, se estima que 30.7 millones de ellas (66.1%) han padecido al menos un incidente de violencia emocional, económica, física, sexual o discriminación en los espacios escolar, laboral, comunitario, familiar o en su relación de pareja.

En porcentajes, el 66.1% de las mujeres en México ha sufrido al menos un incidente de violencia a lo largo de su vida. El 49% de las mujeres sufrió violencia emocional, 29% violencia económica y/o patrimonial o discriminación, 34% física y 41.3% sexual a lo largo de su vida en al menos un ámbito y ejercida por cualquier agresor. La violencia contra las mujeres no ocurre exclusivamente en el ámbito de las relaciones de pareja: tan sólo en el último año reportado, 15.5% de las mujeres de 15 años y más fue víctima de violencia por parte de un desconocido, vecino o amigo; 3.4% padeció violencia perpetrada por algún familiar distinto a la pareja, y 1.0% reportó haber vivido violencia por parte de un profesor o compañero de la escuela.

Las mujeres también son víctimas de violencia y discriminación en el ámbito laboral. A manera de ejemplo, alrededor de 15% de las mujeres de 15 años y más que alguna vez en su vida trabajó o solicitó trabajo, les fue requerido un certificado de no gravidez como requisito para su ingreso al trabajo, o las despidieron por embarazarse, o les redujeron el salario.

El feminicidio ha alcanzado proporciones alarmantes en México. Se estima que en los últimos 25 años ocurrieron más de 35 mil defunciones de mujeres con presunción de homicidio. Aunque existen dificultades para dimensionar la incidencia de esta forma de violencia extrema contra las mujeres, ya que los sistemas actuales de información y registros administrativos en el país no están diseñados para brindar datos apropiados sobre los feminicidios, una forma de aproximarnos a su cuantificación es a través de los certificados de defunción.

Es importante destacar que en la emisión 2016, la ENDIREH Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares incorporó dos nuevas secciones: La medición del abuso sexual que han sufrido las mujeres en su infancia y la atención obstétrica recibida por las mujeres entre 15 a 49 años de edad.

México ha recibido en numerosas ocasiones recomendaciones de diversas instituciones internacionales para mejorar la creación y aplicación de políticas

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

públicas que garanticen los derechos universales de las mujeres, entre los que se encuentran, principalmente: erradicar la violencia en contra de las mujeres en todas sus expresiones.

Con esta certificación se busca profesionalizar con perspectiva de género la atención telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género, reconociendo su desempeño con actitudes, aptitudes y valores que fomentan el respeto a los derechos humanos y buscando la erradicación de los estereotipos de género, con ello se logrará una detección puntual de la situación de violencia que se presenta, orientando de manera eficaz con calidad y calidez.

El curso está estructurado de tal forma en que se aborden los temas más relevantes para la sensibilización en el tema así como para guiar un autoanálisis de las técnicas utilizadas para brindar la orientación telefónica para establecer puntos de mejora en el desempeño de la competencia.

Los temas abordados son:

1. Contextualización en el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de las Competencias Laborales y los estándares de competencia.
2. Estándar EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género. Qué es lo que evalúa así como los instrumentos de evaluación establecidos para la certificación.
3. Sensibilización en género. Buscando concientizar de manera personal acerca de los roles y estereotipos de género.
4. Instituciones socializadoras. Con esto se visibiliza la manera en la que los roles de género se reproducen a través de las instituciones que nos introducen a la convivencia entre mujeres y hombres y que marcan la pauta para las desigualdades.
5. Brecha de género. Planteamiento de un panorama nacional sobre las desigualdades que hoy en día permanecen entre mujeres y hombres.
6. Violencia y su relación con el género. Se busca hacer del conocimiento de la/el participante los conceptos y definiciones de la violencia y la forma diferenciada en que afecta a mujeres y hombres.
7. Ciclo y espiral de la violencia. Estas herramientas coadyuvan a comprender la manifestación de episodios de violencia y sirven como mecanismo de detección del nivel de riesgo en el cual se encuentra la persona en situación de violencia.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

8. Indefensión aprendida. Comprender los alcances de una exposición reiterada a episodios de violencia basada en el género.
9. Primeros auxilios psicológicos. Conocer o reforzar los pasos de los primeros auxilios psicológicos como técnica para aminorar los daños causados por la violencia.
10. Instrumentos jurídicos. Se abordan 2 instrumentos de vital importancia para una orientación telefónica basada en el conocimiento de los derechos de la persona que realiza la llamada. Los instrumentos jurídicos son: Ley General de Víctimas y Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
11. Comunicación efectiva. Conocer los elementos para lograr un proceso de comunicación efectiva así como el decálogo para lograr una escucha activa.
12. Desarrollo de habilidades para la comunicación efectiva.
13. Esquema de atención telefónica "Vida sin Violencia". Dar a conocer el esquema de la orientación telefónica establecida en el manual "Atención Telefónica Vida sin Violencia", como referente para atención adecuada y eficaz.
14. Formato de orientación telefónica. Conocer a detalle el formato de atención telefónica para detectar los elementos requeridos por el estándar de competencia EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basadas en el género.
15. Práctica de orientación telefónica y recomendaciones. Se incentiva a realizar prácticas de la orientación telefónica para recibir retroalimentación sobre su desempeño, basa en los criterios de evaluación establecidos para su evaluación.

## Justificación

En 2001 se crea el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) cuya misión es *"coordinar el cumplimiento de la política nacional en materia de igualdad sustantiva y coadyuvar con la erradicación de la violencia contra las mujeres"*. A través de este organismo se han promovido diversas iniciativas, como la de la **Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV)** promulgada en 2007, la cual castiga a la violencia feminicida y la califica como la más extrema posible, y que se adhiere a la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, promulgada en 2006.

La LGAMVLV contempla dentro de sí la implementación de la Alerta de violencia de género: un conjunto de acciones oficiales para evitar feminicidios en estados o municipios donde estos crímenes ocurren de manera sistemática y cotidiana.

La alerta de violencia de género es una de las medidas que se han tomado en contra de la violencia feminicida, es un mecanismo que busca proteger los derechos humanos de las mujeres y consiste en un conjunto de acciones por parte del gobierno federal, que buscan la coordinación entre todos los estratos gubernamentales para atacar con acciones concretas la violencia hacia las mujeres.

### Algunos números en la problemática de la violencia de género en México.

- La violencia de género es una práctica social ampliamente extendida en México, ya que 66.1 por ciento de mujeres de 18 años y más ha experimentado al menos un acto de este tipo. En la mayoría de los casos el agresor es la pareja de la víctima.
- Entre 2012 y 2013 el Observatorio Ciudadano Nacional de Feminicidios documentó 3 mil 892 mujeres asesinadas en todos el país, pero sólo 15.7 por ciento de los casos fueron investigados como feminicidios.
- En el país fueron asesinadas siete mujeres al día entre 2013 y 2014 y las cifras no han dejado de crecer desde hace 15 años.
- Más de 365 mil mujeres fueron víctimas de la violencia durante el 2015; de ellas, al menos 65 mil tuvieron que ser hospitalizadas por la gravedad de sus lesiones en alguno de los tres sistemas de salud pública: IMSS, ISSSTE o Sector Salud, de acuerdo con cálculos de organizaciones civiles y de apoyo a víctimas.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

- Las mexicanas sufren además otros tipos de violencia más habitual. Entre las mujeres de 30 a 39 años, un 68% asegura haber enfrentado al menos un episodio de abuso, llegando al 80% en Chihuahua y en el Estado de México.
- El porcentaje es similar en las más jóvenes: en la capital del país un 65% de las chicas de entre 15 y 19 años han sufrido algún tipo de maltrato físico, sexual o de intimidación emocional.<sup>14</sup>
- En el 2015 por un asesinato a un hombre en el que hubo violencia familiar, hubo 8.6 de mujeres.
- En el 2011, las mujeres que se encontraban o estuvieron en relaciones amorosas, el 14% fueron violentadas física, sexualmente o ejercieron sobre ellas poder coercitivo por parte de su pareja al menos en el último año. Y el 9% de ellas que no padecieron de esta violencia, si fueron víctimas de acoso sexual en el trabajo, en el ámbito académico, familiar o comunitario.

En los últimos 12 años, entre 2004 y 2015, han sido asesinadas 23 mil 461 mujeres en México; 3 mil 836 de ellas murieron estranguladas, asfixiadas o sofocadas.

Con este proceso de alineación y evaluación se busca la estandarización y profesionalización de orientadoras y orientadores telefónicos a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género mediante la determinación de la problemática y la asesoría sobre la misma para coadyuvar a su resolución. Buscando que la atención sea con los más altos niveles de calidad y calidez en el mismo, de este modo se logra establecer una cultura de prevención, pues en la medida que se atiende de manera eficaz es que se alienta a las mujeres a abandonar su situación de violencia, permeando en los procesos de desarrollo pleno de las mujeres de nuestra comunidad.

Esto se logrará mediante el uso de metodología participativa haciendo uso de las siguientes técnicas:

- **Modelaje de Experiencia Proyectada:** la instructor/a participa en una escenificación como supervisor/a, modelando las técnicas que está presentando. Permite que las personas participantes vean a alguien con experiencia, utilizando y aplicando las técnicas vistas.
- **Técnicas-demostración y ejercicios vivenciales:** Para, mediante el juego, reflexionar sobre sensaciones, emociones y creencias que dominan nuestro actuar con respecto a las y los demás.
- **Aprendizaje basado en la resolución de problemas:** Consiste en presentar el problema que se observa o se reconoce, se identifica qué es

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



lo que se tiene que aprender que ayude con el problema, se allega de información en torno al problema, la cual permita abordar el problema y por último se regresa al problema para obtener soluciones o propuestas de solución.

Las personas participantes del curso de alineación en el EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género, son personal operativo de la línea TELMUJER, perteneciente al Instituto Poblano de las Mujeres, puesto que son quienes se desempeñan como un primer contacto con personas que se encuentran en una situación de violencia, en su mayoría basada en el género, teniendo la oportunidad de generar confianza y proporcionar información veraz y eficaz para que la persona que llama ejerza sus derechos plenamente.

La evaluación de la competencia se realiza mediante un instrumento de evaluación estructurado por un Comité de Competencias confirmado por especialistas en el tema y que preside el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) donde se marcan los lineamientos que son necesarios para obtener el puntaje mínimo necesario para acreditar el estándar en cuestión.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

## Objetivo

Evaluar y certificar a las personas que orientan telefónicamente a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género, para homologar el marco conceptual y lineamientos de organización de los servicios de atención telefónica para mejorar la calidad que se requiere para proporcionar el servicio.

## Objetivos Específicos

- Desarrollar conocimientos, actitudes, hábitos y valores que las personas que orientan requieren para detectar los factores de riesgo y/o de emergencia y sobre la problemática de la mujer/víctima para definir la situación, validar la solicitud, proporcionar alternativas, canalizar de acuerdo con la problemática, cerrar la orientación telefónica y registrar la información proporcionada por la mujer/víctima en el formato de registro de datos diseñado para este fin.
- Realizar el contacto telefónico con la mujer/víctima de la violencia, obtener información sobre los factores de riesgo y emergencia, determinar la problemática, asesorar a la mujer/víctima de la violencia.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

## Desarrollo

El proceso se desarrolló en 3 etapas:

### ETAPA 1

- La impartición del curso de formación de 24 horas de trabajo grupal divididas en 3 sesiones de 8 horas cada una. Durante esta etapa se abordaron de manera participativa y expositiva mediante el uso de material didáctico y del manual de capacitación que contiene toda la información necesaria para dar acompañamiento al proceso de capacitación. Se llevó a cabo en las instalaciones del Instituto Poblano de las Mujeres, los días 4, 5 y 6 de Noviembre, contando con la presencia de 10 participantes de las dependencias: Línea de orientación TELMUJER, así como de UDAIM Unidad de Atención Inmediata a las Mujeres.

Entre los temas donde se mostró mayor interés por parte de las y los participantes fue en el tema de violencia, esto debido a que se logró la comprensión del proceso de indefensión aprendida y se sensibilizó para lograr empatía con la persona que requiere la orientación.

Las y los participantes se mostraron atentos y participativos en todas las actividades, lo que permitió compartir opiniones, creencias y dudas al respecto de los temas planteados.

En cuanto a la realización de prácticas fue notoria la experiencia que tenían las/los participantes en la orientación telefónica, así como el dominio del formato de atención y dominio completo del violentómetro como herramienta de detección y diagnóstico de la situación de violencia.

Se detectó la necesidad de trabajar en sus propios procesos para poder continuar lidiando con los casos que atienden a diario, esto con la finalidad de evitar el Síndrome de Burnout, pues si bien no se mostraron indicios de padecerlo si se muestra la preocupación por contar con las herramientas para poder hacer frente a su realidad emocional cotidiana.

### ETAPA 2

- Proceso de evaluación con el propósito de determinar si la persona participante es competente o todavía no competente. En esta etapa se llevaron a cabo 10 procesos de evaluación con fines de certificación. Al dar inicio con esta

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

etapa se explicó ampliamente en que consistiría su proceso de evaluación, los documentos de debían presentarse así como los instrumentos con los cuales la evaluadora podría verificar que el/la candidata cuenta con los conocimientos, habilidades, aptitudes y valores para poder emitir el certificado correspondiente. Una vez concluidos los procesos de evaluación se hizo entrega de la cédula de evaluación como elemento probatorio de su proceso de evaluación y de su juicio de competencia hasta que se emita el certificado correspondiente. Estas actividades se llevaron a cabo en el Instituto Poblano de las Mujeres, los días 8 y 9 de Noviembre.

### ETAPA 3

- Expedición de los certificados del personal que haya cumplido con los criterios del estándar EC0497. Una vez concluidas las evaluaciones se contó con 10 juicios como "**COMPETENTE**", por lo que se procedió a la tramitación de los certificados de las 10 personas que se evaluaron, ante el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER). De acuerdo a la normativa vigente del CONOCER la expedición de certificados tarda mínimo 30 días hábiles, por lo que actualmente se encuentran en trámite los 10 certificados correspondientes al EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia de género.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

## Conclusiones

La violencia contra las mujeres y las niñas es una grave violación a sus derechos humanos con consecuencias físicas, sexuales, psicológicas, económicas e incluso mortales para las víctimas. Además de afectar el bienestar de las mujeres que la padecen, la violencia ejercida en contra de ellas también impacta negativamente a sus familias, comunidades y países.

Si bien existe un amplio marco normativo para proteger los derechos humanos de las mujeres, la falta de armonización de las leyes estatales de violencia contra las mujeres y de los códigos y procedimientos penales con la normatividad federal ha dado lugar a tratamientos diferenciados que constituyen un obstáculo para garantizar su derecho a vivir una vida libre de violencia. A pesar de los esfuerzos de las políticas públicas para atender la violencia contra las mujeres, aún queda un largo camino por recorrer para garantizar a las víctimas el acceso a servicios integrales y multidisciplinarios para su atención, y el acceso a la justicia.

Para tal fin el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), genera productos de conocimiento, estrategias de fortalecimiento de capacidades institucionales y herramientas útiles que contribuyen al diseño de programas y políticas públicas para prevenir, atender y eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas en México.

Es de suma importancia profesionalizar al personal de la Administración Pública para la ejecución de la Política Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, representa un gran desafío cuya solución pasa en cierta medida por la certificación de funciones y/o capacidades laborales.

Desde el 2009 el INMUJERES decidió adoptar el Modelo de Competencias Laborales vigente en nuestro país, coordinado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación en Competencias Laborales (**CONOCER**), para desarrollar una estrategia de certificación en género dirigida principalmente a las personas del servicio público que trabajan en la aplicación del principio de igualdad entre mujeres y hombres, y tienen como obligación la incorporación de la perspectiva de género en los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

Uno de los resultados más significativos del trabajo entre INMUJERES y CONOCER, ha sido la creación del Sector para la Igualdad de Género. La operación de dicho Sector se realiza mediante el Comité de Gestión por Competencias para la Igualdad de Género, que es la instancia rectora en materia de profesionalización de quienes trabajan para lograr la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

Este órgano le otorgó al INMUJERES atribución para:

Desarrollar estándares de competencia con perspectiva de género y, coordinar la certificación de personas del servicio público que realizan funciones para transversalizar la perspectiva de género en las políticas públicas o la prestación de servicios vinculados con la Política Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres. La certificación de competencias y capacidades para la implementación de la Política Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres ha resultado una estrategia clave, tanto para mejorar la capacitación y especialización del servicio público, como para lograr la institucionalización de la perspectiva de género en las entidades y dependencias de la Administración Pública, así como la homologación de los criterios de atención de las y los servidores públicos.

La evaluación por competencias es el proceso mediante el cual, las personas candidatas a la certificación demuestran por medio de evidencias, que cuentan con los conocimientos, las habilidades, las actitudes, los hábitos y los valores para desempeñar una actividad en una situación laboral.

La evaluación por competencias es un proceso muy importante ya que se reconoce la especificidad que implica el manejo de la perspectiva de género y la manera en que puede impactar positivamente en la erradicación de esta problemática que viven las mujeres al ser atendidas por funcionariado más capaz, más profesional y con criterios de atención homologados.

En esta ocasión trabajamos para alinear en el EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género, así como evaluar y certificar a personal de la línea TELMUJER, y de UDAIM, lo que nos permitirá mejorar la calidad de los servicios que prestamos de una manera más eficiente e incidir en la disminución de la problemática, dado que estamos convencidas que en la medida que atendamos con calidad a cada una de las mujeres que atendemos disminuimos la posibilidad de reincidencia.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

## Recomendaciones

Las prácticas acertadas y prometedoras para prevenir o contrarrestar la violencia contra las mujeres implican estrategias estatales para hacer frente a la violencia; entre ellas son estos mecanismos de capacitación y homologación de los criterios de atención, los cuales patentamos la valía de tales prácticas, permitiendo algunos ejercicios importantes para la sistematización de la praxis y la pertinencia para trabajar los conceptos, sensibilización y unificación de los criterios; es por ello que recomendamos ampliamente seguir trabajando en estos ejercicios de profesionalización de las y los servidores públicos.

Atender a personas víctimas de cualquier tipo de violencia, ya sea en el ámbito psicológico, jurídico, médico, trabajo social, etc., implica para las y los servidores públicos estar expuestos a un desgaste tanto laboral como emocional por su contacto permanente con situaciones de violencia. El impacto de ésta violencia se puede visualizar en el hecho de que muchas(os) profesionistas llegan a recordar sus propias experiencias de maltrato, a revivir algunos de sus miedos, su vulnerabilidad, e incluso se llegan a sentir responsables o hasta culpables de poder o no dar solución a la problemática de las personas víctimas de violencia (Ramírez 2012).

De aquí la importancia de desarrollar herramientas de autocuidado entendidas como un conjunto de estrategias de afrontamiento que se ponen en juego con el fin de prevenir descensos en el estado de ánimo, de salud, etc, y propiciar el bienestar integral de las y los profesionales. Por ello consideramos de suma importancia brindarle a sus servidoras y servidores públicos las herramientas necesarias para generar en cada una (o) de ellas(os) estrategias de afrontamiento, que permitan cómo equipo de trabajo prevenir, detectar y/o atenderse ante cualquier situación de desgaste laboral que enfrenten.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

## Bibliografía

- ESTÁNDAR DE COMPETENCIA EC0497 "Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en e género". Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.
- M. MCGOLDRICK Y R. GERSON. «GENOGRAMAS EN LA EVALUACION FAMILIAR» Ed. Gedisa.
- MODELO DE ATENCIÓN PSICÓLOGICA A MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIA Mtra. Noemí Díaz Marroquín.  
<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Jalisco/jal04.pdf>
- DE BEAUVOIR SIMONE "El segundo Sexo". 1949
- INMUJERES (Instituto Nacional de las Mujeres) "Articulado Convención Interamericana de Belém do Pará".  
[http://www.inmujeres.gub.uy/innovaportal/file/19705/1/3\\_articulado\\_belem\\_do\\_para.pdf](http://www.inmujeres.gub.uy/innovaportal/file/19705/1/3_articulado_belem_do_para.pdf)
- COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS (CNDH) Síntesis "CONVENCIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER (CEDAW)"  
[http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormativoTrata/InsInternacionales/Universales/Manual\\_CETFDM\\_PF.pdf](http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormativoTrata/InsInternacionales/Universales/Manual_CETFDM_PF.pdf)
- ONU (Organización de Naciones Unidas) "Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional".  
<https://www.unodc.org/pdf/cld/TOCebook-s.pdf>
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN "Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia". Nueva Ley publicada en el diario oficial de la federación el 1 de febrero de 2007. Texto vigente.

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



- Ramírez Avilés, Eloísa Gema et., al., XIII Congreso Virtual de psiquiatría.com. INTERPSIQUIS 2012. Del 1 al 29 de febrero de 2012. Síndrome del burn-out en profesionales que atienden violencia familiar: un estudio cualitativo.
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN "Ley General de Víctimas". Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 03-05-2013
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Texto citado del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Acciones Afirmativas, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. 2011. [https://www.conapred.org.mx/documentos\\_cedoc/AA\\_MSJ.pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/AA_MSJ.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): Hacia un horizonte paritario en América Latina: representación política de las mujeres. 2007, p. 7
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): Los desafíos del Milenio ante la igualdad de género. 2007, p.26
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): Guía de asistencia técnica para la producción y el uso de indicadores de género. 2006, p. 171
- Comisión Interamericana de Mujeres, Acciones afirmativas que promueven la participación política de la mujer. 2007  
<http://portal.oas.org/Portal/Topic/Comisi%C3%B3nInteramericanadeMujeres/AccionesAfirmativas/tabid/960/Default.aspx>
- Acciones Afirmativas, Cámara de Diputados LX Legislatura. 2008.  
<http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/spe/SPE-ISS-12-08.pdf>

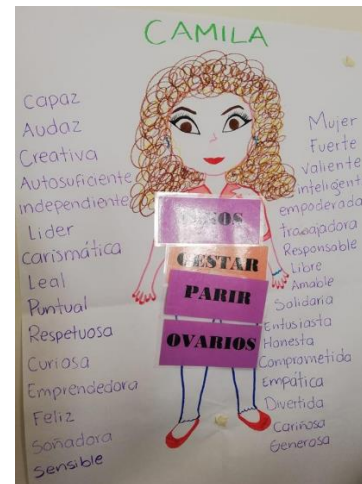
"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## Anexos.

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

<b>Nombre de la Actividad</b>	Capacitación en EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género.
<b>Fecha de realización</b>	05 de Noviembre de 2019
<b>Lugar de realización</b>	Instituto Poblano de las Mujeres
<b>Responsable de la Actividad</b>	ONYALISTLI



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

<b>Nombre de la Actividad</b>	Capacitación en EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género.
<b>Fecha de realización</b>	06 de Noviembre de 2019
<b>Lugar de realización</b>	Instituto Poblano de las Mujeres
<b>Responsable de la Actividad</b>	ONYALISTLI



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

<b>Nombre de la Actividad</b>	Capacitación en EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género.
<b>Fecha de realización</b>	07 de Noviembre de 2019
<b>Lugar de realización</b>	Instituto Poblano de las Mujeres
<b>Responsable de la Actividad</b>	ONYALISTLI



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## LISTAS DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN

05 de Noviembre 2019

INMUJERES		INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES		SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN		GOBIERNO DE PUEBLA		INSTITUTO POBLANO DE LAS MUJERES	
Nombre	Apellido	Edad	Sexo	Estado	Municipio	Localidad	Categoría	Grupos	Observaciones
M	Valeria Romero	39	F	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-23 14-24 96	[Signature]
M	José Manuel Zamorano	39	M	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-26 1035	[Signature]
M	Liebeth Hernández Hernández	39	F	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-28 82-66	[Signature]
M	María Antonia Gutiérrez Luján	39	F	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-28 89-10	[Signature]
M	María Alejandra Gutiérrez Luján	39	F	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-28 89-10	[Signature]
M	Lidia Lourdes Cruz Ruiz	39	F	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-28 89-10	[Signature]
M	Josmarín Zamoras Hernández	39	F	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-28 89-10	[Signature]
M	Elvira López Guerrero	39	F	Puebla	Puebla	San Andrés Cholula	Analista	22-28 89-10	[Signature]

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## LISTAS DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN

05 de Noviembre 2019

INMUJERES		INSTITUTO PABLANO DE LAS MUJERES		INSTITUTO PABLANO DE LAS MUJERES		INSTITUTO PABLANO DE LAS MUJERES		INSTITUTO PABLANO DE LAS MUJERES		INSTITUTO PABLANO DE LAS MUJERES	
Nombre de Participante	Apellido	Nombre de Participante	Apellido	Nombre de Participante	Apellido	Nombre de Participante	Apellido	Nombre de Participante	Apellido	Nombre de Participante	Apellido
M Diana Lopez	M Escallego	M Diana Lopez	M Escallego	M Diana Lopez	M Escallego	M Diana Lopez	M Escallego	M Diana Lopez	M Escallego	M Diana Lopez	M Escallego
M María Luisa	M González Ruiz	M María Luisa	M González Ruiz	M María Luisa	M González Ruiz	M María Luisa	M González Ruiz	M María Luisa	M González Ruiz	M María Luisa	M González Ruiz

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## LISTAS DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN

06 de Noviembre 2019

INMUJERES		Número de participantes		Total por sesión		Número de participantes		Número de participantes		Número de participantes		Número de participantes		Número de participantes		Número de participantes		Número de participantes	
INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES		INMUJERES	
M	Nora Romero Sagun	d)	Telmujer	Puebla	Analista	22-23 42-51 46													
M	Diana Lopez Enallago	a)	Telmujer	Puebla	Analista	22-21-01 55-53													
M	Elis Lopez Chavarro Lacarrn	a)	Telmujer	Puebla	Analista	22-11 33-34 40													
M	Jazmin Ramirez Hernandez	a)	Telmujer	Puebla	Analista	22-23 07-66 22													
M	Maria Luisa Gonzalez Ruiz	d)	Telmujer	Puebla	Analista	22-15-28-28 60													
M	Maria Adriana Gutierrez Lizman	b)	Telmujer	Puebla	Analista	22-26 95-81-0													
M	hibeth Hernandez Hernandez	a)	VOAIM	Puebla	Analista	22-28 137-82-60													
M	Maria Alejandra Gutierrez Jimenez	b)	Telmujer	Puebla	Analista	22-21 67-64-0													

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"





"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## LISTAS DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN

07 de Noviembre 2019

INMUJERES		Nombre de la Comisión Ejecutiva de Organización, Trabajo y Capacitación de las Mujeres y el fortalecimiento de sus capacidades organizativas		Dirección Ejecutiva de Organización, Trabajo y Capacitación de las Mujeres y el fortalecimiento de sus capacidades organizativas		Comisión Ejecutiva de Organización, Trabajo y Capacitación de las Mujeres y el fortalecimiento de sus capacidades organizativas	
Nombre de la participante		Cargo		Módulo		Fecha	
Apellido	Nombre	Apellido	Nombre	Fecha	Horas	Asistencia	Observaciones
Elva	López Guerrero	López Guerrero	Analista	22.11.19	3.5	1	
Valeria	Comerio Siquin	Comerio Siquin	Analista	22.11.19	4.5	1	
Diana	López Gallego	López Gallego	Analista	22.11.19	3.5	1	
Maria	Adriana Gutiérrez Lima	Gutiérrez Lima	Analista	22.11.19	3.5	1	
Isabel	Hernández Hernández	Hernández Hernández	Analista	22.11.19	3.5	1	
Maria	Alejandra Gutiérrez Lima	Gutiérrez Lima	Analista	22.11.19	3.5	1	
Lidia	Levantes Cruz Ruiz	Cruz Ruiz	Analista	22.11.19	3.5	1	
Isabel	María Zambrano Jiménez	Zambrano Jiménez	Analista	22.11.19	3.5	1	

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## LISTAS DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN

07 de Noviembre 2019

INMUJERES		Número de Participantes		Nombre		Municipio		Institución Organizadora		Módulo		Materia		Fecha		Firma	
Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
		9	10														
INMUJERES		Semana Gabriela Charuz		Instituto Poblano de las Mujeres		Puebla		Puebla		a) Telmeyer		Puebla		22.23 07.66 EL		[Firma]	
INMUJERES		Semana Gabriela Charuz		Instituto Poblano de las Mujeres		Puebla		Puebla		a) Telmeyer		Puebla		22.23 07.66 EL		[Firma]	

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## MATERIALES DE TRABAJO CAPACITACIÓN



### MANUAL DE CAPACITACIÓN

EC0497

"Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género."



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.



**SEP**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

## ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES



**redconocer**  
de prestadores de servicios  
Entidad de Certificación y Evaluación  
ECE - 348 - 18



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## ALINEACIÓN EN EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género.

Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## ¿QUIENES SOMOS?

ONYALISTLI A.C.

El 25 de agosto de 2011 es que consolidamos nuestro proyecto, y constituimos una asociación civil que busca la formación y capacitación de las distintas organizaciones e instituciones, tanto privadas como públicas en los temas prioritarios para un desarrollo social sustentable a través del desarrollo humano.

Con base en la experiencia es que surge "ONYALISTLI Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.", asociación civil conformada por profesionistas multidisciplinarias con formación académica y humana, adquirida por cursos, talleres, conferencias, diplomados, maestrías y doctorados, así como por experiencia laboral en diversos ámbitos de la función pública y privada, enfocada principalmente a la investigación, orientación y capacitación.



CONOCER es el Consejo Nacional de Normalización y Estandarización de las Competencias Laborales, entidad del Gobierno Federal dependiente de la Secretaría de Educación Pública.



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



Los **Estándares de Competencia** del CONOCER son instrumentos que evalúan los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas, para que una persona realice cualquier actividad productiva, social o de gobierno, con un nivel de alto desempeño, definidos por los propios sectores **PRODUCTIVOS**.



## Pasos del Proceso de Certificación



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

**ONyALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

### Herramientas de evaluación

- Guía de Observación**
  - Desempeño
- Listas de Cotejo**
  - Productos
- Cuestionario**
  - Conocimientos (preguntas escritas de opción múltiple)

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

**ONyALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

### PUNTUACIÓN PARA JUICIO DE COMPETENCIA



Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## MIS EXPECTATIVAS DEL CURSO SON:



Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)



## ACUERDOS GRUPALES



Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"





Referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género mediante:

- La determinación de la problemática y
- La orientación de la mujer víctima de violencia de género.

Con el objetivo de identificar las necesidades y prioridades de la mujer víctima en relación a su situación de violencia de género y salvaguardar su integridad física y emocional.



### Organizaciones participantes en el Desarrollo del Estándar.

- Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES.
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, CONAVIM,
- Línea 01800 Háblalo.
- Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social del Estado de México, Línea Sin Violencia.
- Defensa Jurídica y Educación para Mujeres S.C., "Vereda Themis".
- Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL.
- Pro ayuda a la mujer, Origen A.C., Línea de Ayuda Origen.
- Instituto de la Mujer para el Estado de Morelos, Línea de las Mujeres.
- Instituto Hidalguense de las Mujeres, Línea TelMujer 075.
- Instituto Poblano de las Mujeres, Línea Telmujer 075.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres, Línea Sin Violencia 075.
- Secretaría de Seguridad Pública. Coordinación General del C4, Centro de Atención a
- Llamadas de Emergencia de Chetumal, Quintana Roo, CALLE 066.



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



## Objetivo

- Profesionalizar, a través de la evaluación y certificación, a las personas que realizan orientación telefónica con las mujeres y víctimas de violencia basada en el género, en diferentes instituciones y/u organizaciones que brindan atención a esta problemática social.
- Incorporando un marco de derechos humanos que privilegie la calidad y calidez en la atención.



## Descripción

- La atención se realiza mediante una breve entrevista telefónica en la que se determina la problemática de violencia.
- Se orienta a la mujer/víctima a que acuda a los servicios disponibles en su entorno para que reciba la atención necesaria y garantizar así su derecho a una vida libre de violencia.



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## ONALISTLI

Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

### Aspectos relevantes de la Evaluación.

#### EN LA PRÁCTICA

**Simulación** de un caso dentro de un espacio/área que simule una oficina de asesoría y que permita realizar la actividad **sin interrupciones.**

#### REQUERIMIENTOS

- 3 Sillas
- 1 Escritorio/Mesa
- Formato de Atención telefónica de primer contacto
- Directorio de referencia
- Diadema/auricular/teléfono
- Bolígrafos/lápices
- 5 Casos elaborados para el rol de mujer víctima
- 1 Persona para el rol de mujer víctima.

DURACIÓN ESTIMADA: 1 HORA EN CAMPO Y 1 HORA EN GABINETE.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



## ONALISTLI

Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

### Elementos del Estándar.

#### Elemento 1 de 2

DETERMINAR la problemática de la mujer/víctima de violencia de género.

Criterios de evaluación:  
DESEMPEÑOS Y CONOCIMIENTOS

#### Elemento 2 de 2

ORIENTAR a la mujer/víctima de violencia basada en el género sobre las alternativas de servicios especializados.

Criterios de evaluación:  
DESEMPEÑOS, PRODUCTOS, CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## SENSIBILIZACIÓN EN GÉNERO



Son las diferencias biológicas entre hombres y mujeres, determinadas genéticamente, tratándose de características naturales e inmodificables.



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



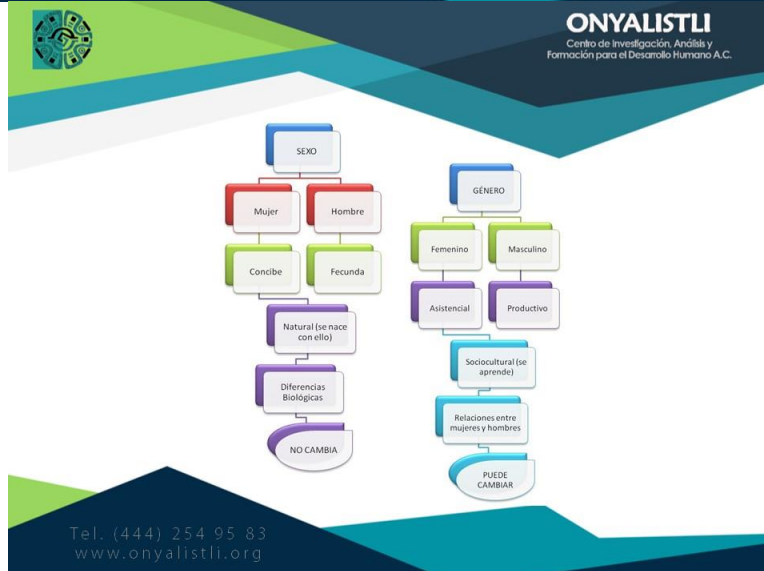
**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## GÉNERO

El género es la construcción de la autoimagen internalizada que da como consecuencia el concepto total de "lo masculino y lo femenino" La estructuración del género se convierte en un hecho social de gran fuerza que incluso se piensa como natural; por ejemplo, al pensar que todas las mujeres serán madres, o que todos los hombres son violentos. Lo mismo pasa con ciertas capacidades o habilidades supuestamente biológicas, que son construidas y modificadas social y culturalmente, por ejemplo, que todas las mujeres saben cocinar, o que todos los hombres son racionales y saben arreglar todo, o que las mujeres no aprenden a manejar bien.



Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## Estereotipos de género

Preconcepciones sobre cómo son y cómo deben comportarse el hombre y la mujer:

- Los hombres son quienes deben tener la iniciativa para conquistar a una mujer.
- Las mujeres deben tener un rol pasivo en las relaciones con los hombres.
- Los hombres son más racionales.
- Las mujeres son más sensibles.



Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

Cuando una persona se comporta en forma:	Si es MUJER se dice que es:	Si es HOMBRE se dice que es:
Sensible	Delicada	Maricón
Obediente	Dócil	Débil
Emotiva	Sentimental	Llorón
Prudente	Juiciosa	Cobarde
Inocente	Ingenua	Tonto
Si se somete	Fiel	Arrastrado

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



Cuando una persona se comporta en forma:	Si es MUJER se dice que es:	Si es HOMBRE se dice que es:
Insistente	Terca	Tenaz
Desinhibida	Desvergonzada	Seguro
Exaltada	Histérica	Temperamental
Acertada	Sabionda	Inteligente
Extrovertida	Chismosa	Comunicativo
Si se defiende	Marimacha	Muy hombre



## QUÉ ES LA BRECHA DE GÉNERO?



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



## VIOLENCIA



### Definición de Violencia según OMS

- "El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones."



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



**ONYALISTLI**

Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## VIOLENCIA FÍSICA

Cualquier acto que cause daño intencional, usando la fuerza física, algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no, lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

## VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica y que pueden conducir a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)



**ONYALISTLI**

Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## VIOLENCIA SEXUAL

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.

## VIOLENCIA ECONÓMICA

Toda acción u omisión de la persona agresora que afecta la supervivencia económica de la víctima.

Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## VIOLENCIA PATRIMONIAL

Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o desaparición de objetos, documentos personales, bienes y valores.



- **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.



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



- VIOLENCIA BASADA EN EL GÉNERO: Cualquier acto dañino que se realiza contra la voluntad de una persona y que se basa en las diferencias asignadas socialmente a hombres y mujeres.



- Generalmente las mujeres afectadas por la violencia son incapaces de ayudarse a si mismas. Esto es consecuencia del desgaste psicológico que provoca la continua exposición a la violencia y al desprecio. Las mujeres víctimas de los malos tratos, se sienten desamparadas e incapaces de lograr sus metas vitales, pasando a un estado de ausencia de motivación. Como resultado de un proceso sistemático de violencia, la víctima aprende a creer que está indefensa, que no tiene ningún control sobre la situación en la que se encuentra y que cualquier cosa que haga es inútil.



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## SÍNDROME/FENÓMENO DE INDEFENSIÓN APRENDIDA.

"La mujer aprende y aprehende que haga lo que haga siempre será maltratada".

Este síndrome/fenómeno trae como consecuencia una **"Adaptación Psicológica"**, una salida posible que encontraron las víctimas para procesar tanto dolor, y ante lo cual no hay nada que se pueda hacer. "Es la cruz que me tocó vivir".



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

**ESPIRAL DE LA VIOLENCIA**

Una herramienta que refleja la forma en que la violencia de género tiende a reproducirse e ir en aumento, en la medida en que no se toman acciones para erradicarla.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano A.C.

### Factores claves que fomentan la violencia contra las mujeres:

- Relaciones de poder,
- Naturalización,
- Invisibilidad,
- Legitimación.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS PAPs

Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

### OBJETIVOS DE LOS PAPs

- A) Reducir el nivel de estrés inicial causado por el evento traumático.**
- B) Fomentar la adaptación a corto, medio y largo plazo.
- C) Potenciar las estrategias de Afrontamiento.
- D) Asesorar y Referir a la persona a los servicios que ella necesita.

Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



## Contacto y presentación

- **La presentación** ante la afectada debe realizarse de una forma no intrusiva, explicando quiénes somos y qué hacemos. No debemos avasallar a la afectada, nos mantenemos cerca pero sin ser intrusivos. En este momento la otra persona está en estado de alerta, así que no hay que dejar espacio a incertidumbre, ya que esta puede ser una fuente de miedos.



## Contención emocional

En muchas ocasiones las personas afectadas por una emergencia **se encuentran en estado de shock, desorientadas y desubicadas**. Nuestra labor como profesionales de será orientarlas en el espacio y en el tiempo de una manera **no** agresiva, adaptándolas a la realidad.





**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## Recogida de información

La forma en la que interactuamos es muy importante, debemos hacerlo de manera en la que no se sienta incómoda, así podremos acceder a la mayor información posible para brindar la ayuda más eficaz.

Para ello debemos hablar de forma clara y sin prisa, explorando todas las necesidades y clarificando la información, además debemos **ordenar las prioridades de atención y atenderlas en función de los recursos disponibles**. No debemos dar consejos triviales al igual que tampoco trivializaremos las necesidades en función de nuestras opiniones/juicios de valor.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## Asistencia práctica

Antes de nada deberemos anticipar informaciones prácticas útiles con esta información conseguiremos rebajar su ansiedad y **cumplimos con el objetivo de satisfacer sus necesidades básicas**. Así, la ansiedad deja de acumularse, dado que ofrecemos atención en lo más fundamental.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org





**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## Conexión con la red social de apoyo

Es de suma importancia ayudar a las víctimas a **conectar de nuevo con su red de apoyo, o al menos indagar si la tienen.** (obtener datos)

Eso nos permitirá saber con quien cuenta o que tipos de apoyo tiene en su red.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## Pautas de afrontamiento

La labor más importante será la de normalizar síntomas, muchas personas creen que además de lo que les ha pasado se están volviendo "locas", debemos alejar esa idea informando de las reacciones básicas de estrés esperables en las próximas horas y días.

Se les entrena en **técnicas de relajación** básicas, siendo la respiración diafragmática la técnica de elección, así conseguiremos **reducir su nivel de actividad fisiológica** y les daremos una herramienta de afrontamiento ante posibles futuros síntomas.

**NO deberemos decir que ahora tiene que ser fuerte o valiente;** lo único que hacemos con esa afirmación es no dejarla experimentar sus propios recursos de afrontamiento.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## Conectar con servicios especializados

A la hora del cierre de la intervención, como hemos hecho al inicio, **deberemos explicar que terminamos y cuál va a ser el proceder** a partir de ese momento, referencias, ya sean internas o externas.

### PLAN DE ACCIÓN



## INTRUMENTOS JURÍDICOS



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## LEY GENERAL DE ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA. (Comprensión)

- Publicada en 1º de febrero de 2007.
- La Ley de Acceso **definió por primera vez los tipos de violencia**, psicológica, física, económica, patrimonial y sexual, para dejar claro que la violencia no necesariamente produce lesiones físicas.
- Tiene por **objetivo: establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres**, así como 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.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA.

- Ordenes de Protección: Actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la Víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres.

Las órdenes de protección que se consagran en la ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia son personalísimas e intransferibles y podrán ser:

- I. De **emergencia;**
- II. **Preventivas, y**
- III. De **naturaleza Civil.**

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## ORDENES DE PROTECCIÓN DE EMERGENCIA.

- A) La desocupación inmediata por el agresor del domicilio conyugal o donde habite la víctima, independientemente de la acreditación de propiedad o posesión del inmueble, aún en los casos de arrendamiento del mismo.
- B) Prohibición inmediata al probable responsable de acercarse al domicilio, lugar de trabajo, de estudios, del domicilio de las y los ascendientes y descendientes o cualquier otro que frecuente la víctima;
- C) Reingreso de la víctima al domicilio, una vez que se salvaguarde de su seguridad
- D) Prohibición de intimidar o molestar a la víctima en su entorno social, así como a cualquier integrante de su familia

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## ORDENES DE PROTECCIÓN PREVENTIVAS.

- A) Retención y guarda de armas de fuego propiedad del Agresor o de alguna institución privada de seguridad, independientemente si las mismas se encuentran registradas conforme a la normatividad de la materia. Es aplicable lo anterior a las armas punzocortantes y punzo contundentes que independientemente de su uso, hayan sido empleadas para amenazar o lesionar a la víctima;
- B) Inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad común, incluyendo los implementos de trabajo de la víctima;
- C) Uso y goce de bienes muebles que se encuentren en el inmueble que sirva de domicilio de la víctima;
- D) Acceso al domicilio en común, de autoridades policíacas o de personas que auxilien a la Víctima a tomar sus pertenencias personales y las de sus hijas e hijos;
- E) Entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima y de sus hijas e hijos;

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## ORDENES DE PROTECCIÓN PREVENTIVAS.

- F) Auxilio policiaco de reacción inmediata a favor de la víctima, con autorización expresa de ingreso al domicilio donde se localice o se encuentre la Víctima en el momento de solicitar el auxilio, y
- G) Brindar servicios reeducativos integrales especializados y gratuitos, con perspectiva de género al agresor en instituciones públicas debidamente acreditadas.
- Corresponderá a las autoridades federales, estatales y del Distrito Federal, en el ámbito de sus competencias, otorgar las órdenes emergentes y preventivas de la presente ley, quienes tomarán en consideración:
  - I. El riesgo o peligro existente;
  - II. La seguridad de la víctima, y
  - III. Los elementos con que se cuente.

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

## ORDENES DE PROTECCIÓN DE NATURALEZA CIVIL.

- A) Suspensión temporal al agresor del régimen de visitas y convivencia con sus descendientes;
- B) Prohibición al agresor de enajenar o hipotecar bienes de su propiedad cuando se trate del domicilio conyugal; y en cualquier caso cuando se trate de bienes de la sociedad conyugal;
- C) Posesión exclusiva de la víctima sobre el inmueble que sirvió de domicilio;
- D) Embargo preventivo de bienes del agresor, que deberá inscribirse con carácter temporal en el Registro Público de la Propiedad, a efecto de garantizar las obligaciones alimentarias, y
- E) Obligación alimentaria provisional e inmediata. Serán tramitadas ante los juzgados de lo familiar o a falta de éstos en los juzgados civiles que corresponda

Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## • COMUNICACIÓN EFECTIVA



**OÍR**

- Es percibir
- Proceso fisiológico Pasivo

**ESCUCHAR**

- Oír
- Filtrar
- Interpretar
- Recordar
- Proceso Activo



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



## Escucha activa

La habilidad de una persona para comunicarse determina el tipo de relación que establece con los demás y con su entorno (De la Cerda Romero, 2009), y por su capacidad para:

- Expresar sus pensamientos con claridad.
- Escuchar los pensamientos del otro/otra y responder con respeto.



## DECÁLOGO DE LA ESCUCHA ACTIVA

(Página 51 manual)



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

1. Utiliza la técnica de escucha activa
2. Canaliza a la persona a una atención especializada
3. Identifica los factores que ponen en riesgo a la persona que llama
4. Examina las dimensiones de la problemática que plantea la persona que llama
5. Da soporte al evento traumático
6. Asume la responsabilidad de que el otro esté bien
7. Cuestiona si es real lo que está relatando
8. Le pregunta sobre las redes de apoyo con las que cuenta

Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)



**ONYALISTLI**  
Centro de Investigación, Análisis y  
Formación para el Desarrollo Humano A.C.

1. Modula el tono de voz
2. Canaliza a la persona a una institución especializada
3. Realiza el protocolo de bienvenida
4. Se mantiene tolerante durante la llamada
5. Ayuda a tomar decisiones
6. Identifica que no es conveniente mantener la llamada
7. Menciona a la persona las sanciones a las que puede hacerse acreedora
8. Menciona que, si no se le puede ayudar, debe colgar para dejar libre la línea

Tel. (444) 254 95 83  
[www.onyalistli.org](http://www.onyalistli.org)

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



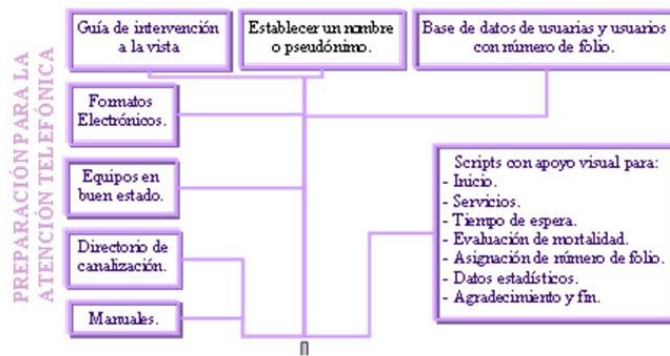
## ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Este proceso básico consta de cinco componentes:

- Preparación para la atención telefónica
- Inicio de la llamada
- Diagnóstico de la problemática
- Opciones de acción
- Cierre de la llamada



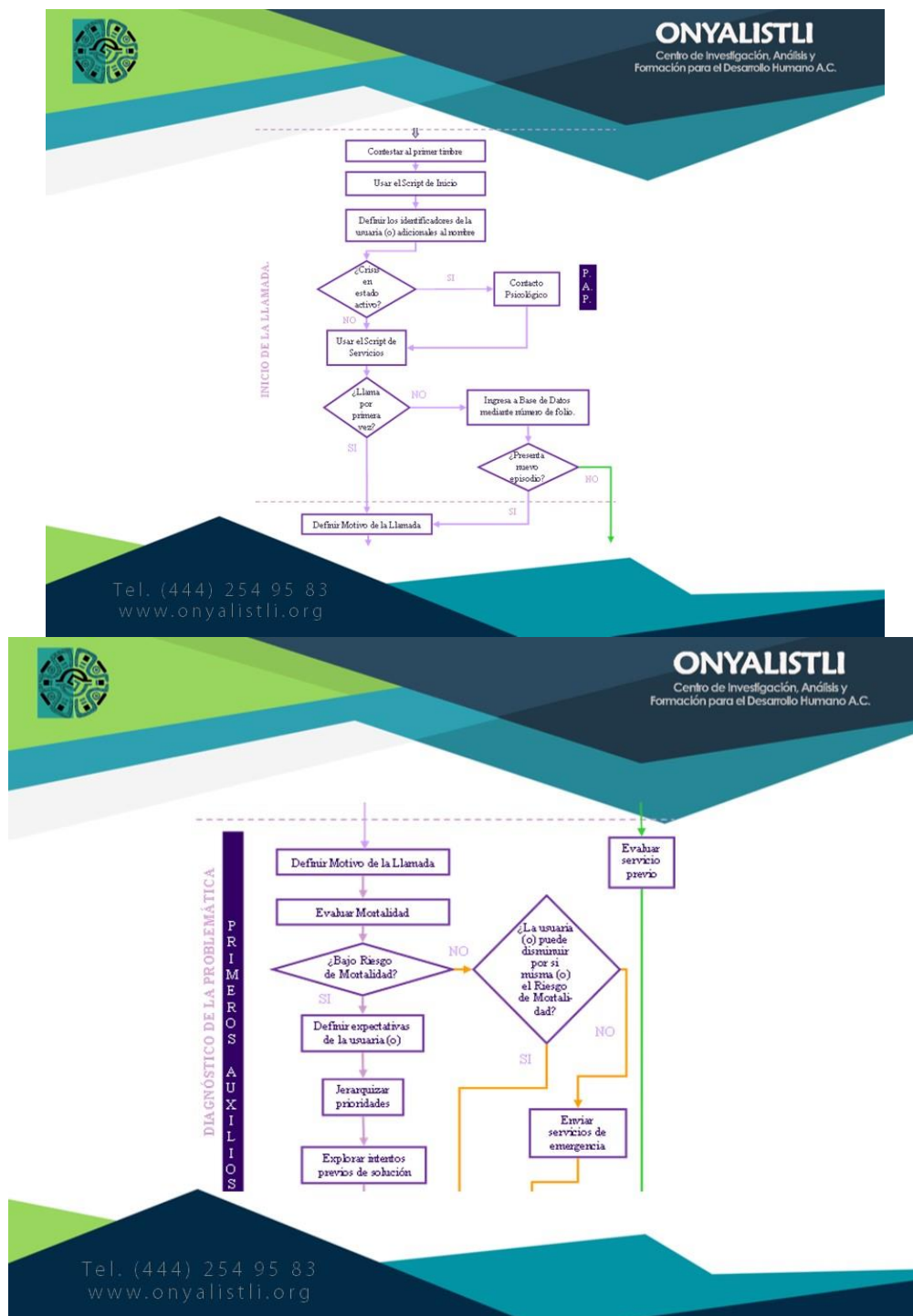
Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org



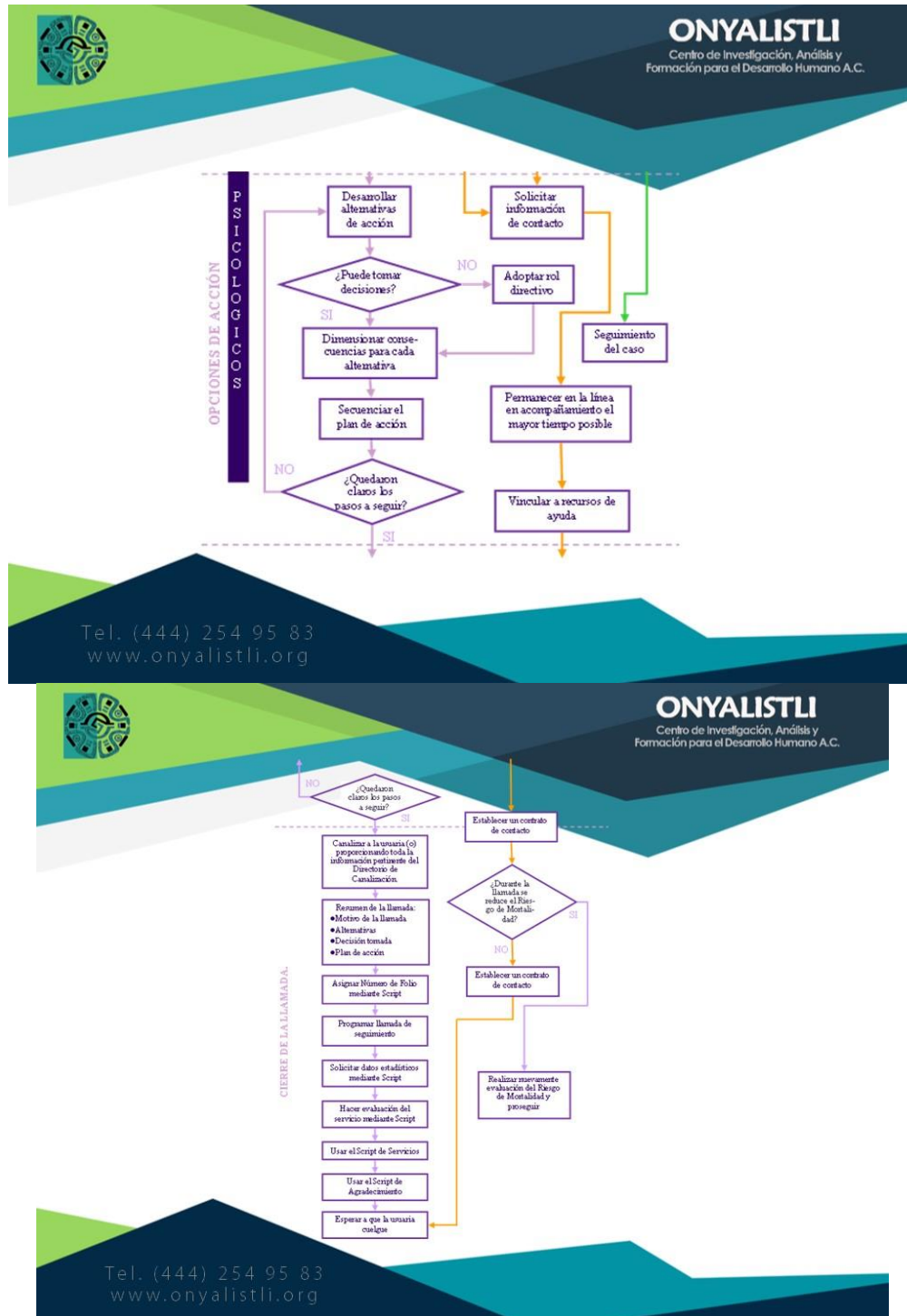
Tel. (444) 254 95 83  
www.onyalistli.org

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"



### FORMATO DE ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO DE LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

- ¿CÓMO DEBE ELABORARSE?
- Debe contener la fecha en la que recibió la llamada.
- Debe estar elaborado con la información proporcionada por la mujer víctima de violencia de género.
- Incluye el número de folio/ expediente para el seguimiento del caso,
- Contiene los datos personales y complementarios de la mujer víctima de violencia de género.
- Contiene los datos personales y complementarios de quien ejerce la violencia.
- Describe el motivo de la atención.
- Incluye el tipo y modalidad de violencia identificados durante la narración/entrevista.
- Presenta los nombres de la/las instituciones/organizaciones sugeridas de canalización para atender la problemática planteada.
- La información se captura en los espacios asignados para su registro.



## DATOS DE CONTACTO



Salubridad #360 Col. Burócrata  
San Luis Potosí, S.L.P.  
Tel. (444) 254 95 83  
direcciongeneral@onyalistli.org  
www.onyalistli.org



## PROCESO DE EVALUACIÓN

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

<b>Nombre de la Actividad</b>	Evaluación en EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género.
<b>Fecha de realización</b>	08 y 09 de Noviembre de 2019
<b>Lugar de realización</b>	Instituto Poblano de las Mujeres
<b>Responsable de la Actividad</b>	ONYALISTLI



"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

<b>Nombre de la Actividad</b>	<b>Evaluación en EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género.</b>
<b>Fecha de realización</b>	<b>08 y 09 de Noviembre de 2019</b>
<b>Lugar de realización</b>	<b>Instituto Poblano de las Mujeres</b>
<b>Responsable de la Actividad</b>	<b>ONYALISTLI</b>

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## LISTAS DE ASISTENCIA EVALUACIÓN

08 y 09 de Noviembre 2019

INMUJERES	NOMBRE DE LA ASISTENTE		FECHA	TOTAL PARTICIPANTES	INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES	MUNICIPIO	ESTADO	CORREO ELECTRÓNICO	CATEGORÍA	TELÉFONO (ALAMBA + TEL)	FIRMA
	Apellido	Nombre									
M	Valencia Romero	Sagun	26	Telmujer	Puebla	Puebla	romerovg@inmujeres.gob.mx	Analista	22 23 42 51 416	[Firma]	
M	Diana López	Gallegos	27	Telmujer	Puebla	Puebla	dlopezgallegos@inmujeres.gob.mx	Analista	22 21 09 09 59	[Firma]	
M	Elvia López	García Lacarrín	31	Telmujer	Puebla	Puebla	elvia16@inmujeres.gob.mx	Analista	22 11 35 34 61	[Firma]	
M	Jazmin Ramos	Hernández	25	Telmujer	Puebla	Puebla	jazminramos@inmujeres.gob.mx	Analista	22 23 07 66 22	[Firma]	
M	María Luisa	González Ruiz	9	Telmujer	Puebla	Puebla	marialuisa@inmujeres.gob.mx	Analista	22 26 22 60	[Firma]	
M	María Adriana	Gutiérrez Limón	34	Telmujer	Puebla	Puebla	mariaadriana@inmujeres.gob.mx	Analista	22 26 95 91 0	[Firma]	
M	María Alejandra	Gutiérrez Limón	35	Telmujer	Puebla	Puebla	mariaalejandra@inmujeres.gob.mx	Analista	22 26 22 60	[Firma]	
M	Elizabeth	Hernández	29	UDAIM	Puebla	Puebla	elizabeth@inmujeres.gob.mx	Analista	22 26 22 60	[Firma]	
M	Miriam	Hernández	29	UDAIM	Puebla	Puebla	miriam@inmujeres.gob.mx	Analista	22 26 22 60	[Firma]	

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

## LISTAS DE ASISTENCIA EVALUACIÓN

08 y 09 de Noviembre 2019

INMUJERES		Número de Participantes		Fecha		Título del evento		Instituciones participantes		Instituciones organizadoras		Instituciones patrocinadoras		Instituciones colaboradoras		Instituciones beneficiarias		Instituciones colaboradoras		Instituciones beneficiarias	
Mujeres		Hombres		10		Instituto Poblano de las Mujeres		Instituto Poblano de las Mujeres		Instituto Poblano de las Mujeres		Instituto Poblano de las Mujeres		Instituto Poblano de las Mujeres		Instituto Poblano de las Mujeres		Instituto Poblano de las Mujeres		Instituto Poblano de las Mujeres	
Nombre		Apellido		Categoría		Cargo		Institución		Cargo		Institución		Cargo		Institución		Cargo		Institución	
A) Jose Manuel Zamorano Suarez				a) 15 y 16 de noviembre		Telmex		Puebla, Pue.		Analista		Analista		Analista		Analista		Analista		Analista	
B) Lidia Lourdes Cruz Ruiz				b) 17 y 18 de noviembre		Telmex		Puebla, Pue.		Analista		Analista		Analista		Analista		Analista		Analista	

"El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa" "Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las(os) autoras (es) del presente trabajo"