

CSCG-AYNES-2020-ENE-002

Guayaquil, 13 de enero del 2020

MEMORANDO

PARA: Ing. Christian Cherrez Ch. MBA, Coordinador General del Sistema (CVVC)

DE: Ing. Daniela Morales B., Receptor de Llamadas No. 1
Coordinador (e) de Operadoras Aynes.

ASUNTO: Informe anual de actividades y datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800-112-112.
Año 2019.

Una vez transcurrido el año 2019, cumpla en informar la participación de la coordinación operativa y de las operadoras de Aynes en las actividades agendadas durante el año, y las estadísticas correspondientes a los registros de llamadas recibidos en la **línea de apoyo 1800 - 112 - 112** del programa municipal **Amiga, ya no estás sola**.

Debido a la respuesta positiva que se obtuvo por parte de los usuarios de la ciudad de Guayaquil y de ciertas provincias a nivel nacional; la Unidad para combatir la violencia contra la mujer de la M.I Municipalidad de Guayaquil, vio la necesidad de capacitar y retroalimentar a cada una de las operadoras, con la finalidad de profundizar conocimientos en cuanto a terminologías legales, procedimientos básicos judiciales y atención especializada a los usuarios de la línea de apoyo 1800 - 112 - 112.

A continuación, detallo el cronograma de actividades y objetivos empleados durante el año 2019, donde contamos con la participación de 18 operadoras de llamadas.

JORNADA DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES PERSONAL AYNES 2019			
FECHA	TEMA	INSTITUCION	OBJETIVO
7-ene	Informe Anual de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112. Año 2018	Ing. Daniela Morales	Informar la participación de la coordinación operativa y de las operadoras de Aynes en las actividades agendadas durante el año, y las estadísticas correspondientes a los registros de llamadas recibidos en la línea de apoyo 1800 - 112 - 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
4-feb	Informe Mensual de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112 Enero.	Ing. Daniela Morales	Informar los datos estadísticos
5-feb	Formación de Violencia de Género y Violencia Sexual	SAAR NAVARRA	Conocer la apertura de la oficina Aynes y de los nuevos funcionarios que brindaran asesoría legal y psicológica para las víctimas de violencia.

JORNADA DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES | PERSONAL AYNES | 2019

FECHA	TEMA	INSTITUCION	OBJETIVO
18 - 22 Feb	"Taller de Herramientas y Técnicas Útiles para Contrarrestar y/o Combatir el Estrés Laboral".	Dra. Virginia Marrero	Minimizar el impacto psicológico y estrés laboral que se da en cada jornada de trabajo.
25 feb - 01 Mar			
01 - 02 Mar	Prevención y detección de la violencia hacia las mujeres el acoso sexual y laboral.	Unidad para Combatir la Violencia contra la Mujer	Generar información e investigación con respecto a brechas de género que afectan a mujeres al acceso y permanencia laboral.
5-mar	Informe de capacitación y reporte mensual de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112. Febrero 2019.	Ing. Daniela Morales	en informar el desarrollo de actividades brindadas a las operadoras y las estadísticas correspondientes a los registros diarios recibidos en la línea de apoyo 1800-112 – 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
8-mar	Día internacional de la Mujer.	Ing. Dallyana Passailaigue, Lcda. Gina Galeano.	Rueda de prensa en la Plazoleta Municipal en homenaje al día internacional de la Mujer.
Mar - Abr	Entrevista Individual Test Psicológico	Dra. Virginia Marrero	
4-abr	Informe de capacitación y reporte mensual de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112. Marzo 2019.	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo de actividades brindadas a las operadoras y las estadísticas correspondientes a los registros diarios recibidos en la línea de apoyo 1800-112 – 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
21-abr	Inconvenientes con programa Share Point.	Ing. Daniela Morales	Informar las anomalías presentadas en el programa Share Point, durante el turno.
2-may	Informe de capacitación y reporte mensual de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112. Abril 2019.	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo de actividades brindadas a las operadoras y las estadísticas correspondientes a los registros diarios recibidos en la línea de apoyo 1800-112 – 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
17-may	Rendición de cuentas de la Unidad Para Combatir la Violencia Contra las Mujeres.	Unidad para Combatir la Violencia contra la Mujer	Dar a conocer la importancia de trabajar en conjunto con instituciones públicas y privadas para combatir la violencia hacia la mujer.

JORNADA DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES | PERSONAL AYNES | 2019

FECHA	TEMA	INSTITUCION	OBJETIVO
29-may	Reunión Aynes	C. Jiménez - D. Morales	Debatir sobre las actividades y situaciones presentadas durante la jornada de trabajo. Dar a conocer las disposiciones.
May - Jun	2da entrevista Individual Seguimiento	Dra. Virginia Marrero	
5-jun	Diseño del Sistema Informático Estadístico de Registro de Casos de Violencia contra las Mujeres	Ec. Paola Gonzalez - Especialista en Proyectos Ing. Manuel Bernabé - Consultor Informático	Entrevista con la Coord. Aynes con la finalidad de colaborar con el diseño del manual de atención para las usuarias de la línea 1800 112 112.
6-jun	Informe mensual de actividades y datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112. Mayo 2019.	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo de actividades brindadas a las operadoras y las estadísticas correspondientes a los registros diarios recibidos en la línea de apoyo 1800-112 – 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
28-jun	Informe de Caso: Id. 1300 - Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112.	Ing. Daniela Morales	Informar y reportar el procedimiento llevado en el Caso: Id. 1300 por recuperación de la usuaria: Marleny Ccorimanya.
19-jun	Reunión con el personal Operativo.	Ing. Cristhian Chérrez. MBA – Coord. General del Sistema (CVVC) - CSCG	Revisar el desempeño y las novedades presentadas dentro de la jornada laboral
2-jul	Informe mensual datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112. Junio 2019.	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo las estadísticas correspondientes a los registros diarios recibidos en la línea de apoyo 1800-112 – 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
18-jul	Solicitud de mueble de oficina.	Ing. Daniela Morales	Organizar y almacenar el material de trabajo Aynes.
22-jul	Taller de: “Políticas integrales sociales y de protección para la niñez y adolescencia en el Ecuador”. Comisión Especializada Ocasional encargada de atender temas y normas sobre la Niñez y Adolescencia del país.	Asambleístas: Encarnación Duchi, Dallyana Passailaigue, Silvia Salgado, Norma Vallejo, Franklin Samaniego, Karina Arteaga, Juan Cárdenas, Héctor Muñoz y Marcela Holguín.	garantizar el cumplimiento de todos los derechos de la niñez y adolescencia, con la activa participación y actuación corresponsable del Estado, la familia y la sociedad; respaldando toda acción emprendedora para la eliminación de la violencia contra los niños, adolescentes y miembros del núcleo familiar.

JORNADA DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES | PERSONAL AYNES | 2019

FECHA	TEMA	INSTITUCION	OBJETIVO
29-jul	Reporte de anomalía y solicitud de Cambio de equipo de trabajo.	Ing. Daniela Morales	Comunicar las inconsistencias presentadas en los auriculares y micrófonos de las estaciones de trabajo Aynes.
30-jul	Reunión Aynes	Lcda. Gina Galeano Ec. Paola González	Debatir sobre las actividades y situaciones presentadas durante la jornada de trabajo. Dar a conocer las disposiciones.
1-ago	Informe mensual datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800 - 112 - 112. Julio 2019	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo de actividades realizadas por el equipo operativo y las estadísticas correspondientes al registro de llamadas recibidas en la línea de apoyo 1800 - 112 - 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
8-ago	Reunión Aynes	Ab. Rosandi López Ec. Paola González	Conocer a l nuevo elemento de la unidad, la misma que brindara asesoría legal especializada en violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar.
14-ago	Rueda de Prensa Salón Municipal de la Ciudad	Ab. Cinthia Viteri - alcaldesa de la ciudad de Gye.	Firma de convenio para el desarrollo del programa Mas Seguridad.
20-ago	"Delitos y Contravenciones de Violencia Intra familiar"	Ab. Ivonne Zumba - Defensoría Pública	Reforzar las técnicas de atención y orientación a víctimas de violencia.
4-sep	Informe mensual datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800-112-112. Agosto 2019	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo de actividades realizadas por el equipo operativo y las estadísticas correspondientes al registro de llamadas recibidas en la línea de apoyo 1800 - 112 - 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
5-sep	Entrega de Informe Semestral	Ing. Daniela Morales	Dar a conocer los datos estadísticos obtenidos durante el primer semestre el año 2019.
17-sep	Entrega de Informe: Recepción y Conformidad de mueble de oficina.	Ing. Daniela Morales	
17-sep	Reunión mensual Aynes	Lcda. Gina Galeano Ec. Paola González Ab. Rosandi López	Herramientas y parámetros para considerar al momento de realizar la recopilación de datos a las usuarias.

JORNADA DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES | PERSONAL AYNES | 2019

FECHA	TEMA	INSTITUCION	OBJETIVO
3-oct	Informe mensual datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800-112-112. Sept 2019.	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo de actividades realizadas por el equipo operativo y las estadísticas correspondientes al registro de llamadas recibidas en la línea de apoyo 1800 - 112 - 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
28 - 29 Oct	"Smarti Lad", dispositivos de auxilio.	Representantes de Unión Eléctrica	Brindar a las usuarias, un mecanismo eficaz e inmediato de primera respuesta, al momento de encontrarse en peligro.
6-nov	Informe mensual datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800-112-112. Octubre 2019.	Ing. Daniela Morales	informar el desarrollo de actividades realizadas por el equipo operativo y las estadísticas correspondientes al registro de llamadas recibidas en la línea de apoyo 1800 - 112 - 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.
8-nov	Conferencia de "Salud Mental y Apoyo Psicosocial"	Psc. Felisa Liss, Especialista en Educación de la Primera Infancia, Psicología Positiva y Apoyo Emocional del Instituto Internacional de Liderazgo y del Ministerio de Educación de Israel.	Herramientas de apoyo al momento de atender una llamada de auxilio.
25-nov	Conmemoramos al Día Contra La Violencia De Género. Rueda de prensa en la Plazoleta Municipal.	Ab. Cinthya Viteri - alcaldesa de Guayaquil	Guayaquil se compromete a luchar por la vida y los derechos de la mujer, por eso debemos enseñar desde niños a varones y a mujeres, que somos exactamente iguales, que somos un equipo, por tanto, merecemos el mismo respeto.
6-dic	Informe mensual datos estadísticos de la Línea de Apoyo 1800-112-112. Noviembre 2019.	Ing. Daniela Morales	Informar el desarrollo de actividades realizadas por el equipo operativo y las estadísticas correspondientes al registro de llamadas recibidas en la línea de apoyo 1800 - 112 - 112 del programa municipal Amiga, ya no estás sola.

Luego de que el 15 de diciembre de 2017 se expidió en gaceta oficial la ordenanza municipal de **PREVENCIÓN Y ACCIÓN PARA COMBATIR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL CANTÓN GUAYAQUIL**; durante el año 2018 se consolidó el proceso administrativo y operativo de este servicio municipal.

Siendo nuestro campo de acción el cantón Guayaquil hemos recibido un total de **523** llamadas, de las cuales **435** son provenientes de la ciudad de Guayaquil, representando el **83%** y el **17%** del resto del país.

El **90%** de los denunciantes son mujeres que solicitan información para casos de agresión física **29%** (153 casos), le siguen con el **25%** (130 registros) correspondientes a llamadas de información sobre la campaña y sobre el servicio que brinda esta línea de apoyo, el **17%** (87 casos) por agresión verbal, el **11%** (60 casos) por agresión psicológica, el **7%** (39 casos) por agresión abuso y acoso, por último, el **1%** por agresión patrimonial.

Cada caso tiene su propia identidad y complejidad, pero los datos registrados por nuestro personal muestran que el **49%** de los agresores tienen parentesco con la víctima y dentro de esto **159 de los casos** las mujeres sufren agresión por parte de su pareja actual mientras que **68 de los casos** son de su expareja.

Cabe destacar que el **79%** de los afectados afirman estar dispuestos a recibir ayuda y han solicitado el contacto de alguna institución para iniciar o continuar con su proceso de denuncia o de ayuda. Este servicio ha proporcionado información de Unidades Judiciales y Fiscalías a nivel nacional, así como de fundaciones que operan dentro y fuera de nuestro cantón, información que fue obtenida del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos y que fue verificada y actualizada por nuestro personal.

El **25%** de los denunciantes recibieron información de CEPAM (131 casos), el **18%** de las usuarias obtuvieron información de las unidades judiciales o fiscalías más cercanas a su domicilio, al **10%** de las denuncias hechas desde la ciudad de Guayaquil se coordinó colaboración con la Policía Nacional, **3%** se les proporcionó contactos de la fundación María Guare (14 casos) y el **4%** de las denuncias se les brindó la información de la oficina del programa municipal “Amiga, ya no estás sola”.

La central ha recibido a través de la Línea de Apoyo un promedio de **43** llamadas mensuales durante el año 2019.

De igual manera dentro del total de llamadas anuales recibidas, se registraron un promedio de **03** casos mensuales con agresión a menores de edad, y **04** casos mensuales por presuntas amenazas, desde la ciudad de Guayaquil.

Resumen de cifras:

- Llamadas registradas: **523**.
- Promedio de **43** llamadas por mes.
- Casos de agresión física: **153**.
- Casos de agresión psicológica: **87**.
- Casos de agresión verbal: **60**.
- **Guayaquil** representa el **83%** del total de llamadas recibidas.

- Denunciantes Varones **52** y Denunciantes Mujeres **471**.
- **Agresores con parentesco 257** casos, **agresores sin parentesco 90** casos.

Adjunto podrá encontrar las estadísticas de los datos obtenidos durante el año 2019.

Cordialmente,



Ing. Daniela Morales B.
Receptor de Llamadas No. 1
Coord. (e) Aynes | CSCG

CC. Jefe de Sala
CC. Archivo