



CONGRESO INTERNACIONAL

**LAS POLÍTICAS DE EQUIDAD DE GÉNERO EN PROSPECTIVA:
NUEVOS ESCENARIOS, ACTORES Y ARTICULACIONES**

9 al 12 de Noviembre. Buenos Aires, Argentina
Área Género, Sociedad y Políticas - FLACSO Argentina

Servicio Telefónico de Apoyo a la Mujer

Víctima de Violencia:

Una Experiencia uruguaya contada desde los números

Elena J. Ganón Garayalde

Al citar este artículo incluir la siguiente información: Trabajo presentado en el Congreso Internacional: “Las políticas de equidad de género en prospectiva: nuevos escenarios, actores y articulaciones” Área Género, Sociedad y Políticas- FLACSO – Argentina. Noviembre, 2010. Buenos Aires, Argentina

Servicio Telefónico de Apoyo a la Mujer Víctima de Violencia:

Una Experiencia uruguaya contada desde los números

Elena J. Ganón Garayalde

Fundación Plenario de Mujeres del Uruguay (PLEMUU)

ganonelena@gmail.com.uy

Eje Temático: 1 - Globalización

Abstract

The National Telephone Service to Support Women Experiencing Violence, phone 08004141, created in October 1992, is an example of successful and permanent link between the Civil Society, Non Governmental Organizations, Local Government and Telecommunication Companies. This paper shows how the recording of calls Telephone Service is a proxy measure of demand for situation of violence against women in the Uruguayan society and how the recorded time series respond to external shocks. Also the article presents the women victim of violence profile accessing to the Telephone Service.

Keys words: Gender mainstreaming, Domestic Violence, Civil Society role, Local Government Politics, Statistics.

El Servicio Nacional Telefónico de Apoyo a la Mujer en Situación de Violencia, teléfono 08004141, creado en octubre de 1992, es un ejemplo de articulación exitoso y permanente entre la Sociedad Civil, Organizaciones No Gubernamentales, Gobierno Departamental y Empresas de Telecomunicaciones. En este trabajo se muestra como el registro de las llamadas al Servicio Telefónico constituye una medida *proxy* de la demanda por situación de violencia contra la mujer en la sociedad uruguaya y como la serie histórica de datos responde ante

shocks externos. También se presenta el perfil de la mujer víctima de violencia que accede al Servicio Telefónico.

Palabras llaves: Perspectiva de género, Violencia Doméstica, Papel de la Sociedad Civil, Políticas Públicas Departamentales, Estadísticas.

1 – Introducción

El Servicio Telefónico de Apoyo a la Mujer Víctima de Violencia, teléfono 414177, comienza a funcionar en octubre de 1992, como resultado de una propuesta de la Comisión de la Mujer de la Intendencia de Montevideo (IM), siendo administrado hasta la fecha (agosto de 2010) por la Organización No Gubernamental (ONG) Fundación Plenario de Mujeres del Uruguay (PLEMMU), para atender demandas del Departamento de Montevideo en Uruguay. En agosto de 2001, el Servicio Telefónico se extiende a todo el país, con un acceso gratuito desde la telefonía fija proporcionado por la empresa nacional de telecomunicaciones Administración Nacional de Teléfonos (ANTEL) que se integra al convenio, pasando el Servicio a denominarse Servicio Nacional Telefónico de Apoyo a la Mujer en Situación de Violencia, teléfono 08004141. A partir de noviembre de 2008, se incorpora el acceso al Servicio vía telefonía celular, ofrecido por dos de las tres compañías existentes en el mercado.

Es el accionar desde la Sociedad Civil, a través del movimiento de mujeres que se expresa en grupos de mujeres amas de casa a colectivos militantes de organizaciones políticas y sindicales, materializado en la creación durante la segunda parte de la década de los 80 de ONGs dedicadas a la problemática de la mujer desde diversos ángulos: centros de estudios, de asesoramiento legal, de atención en violencia doméstica, de la comunicación, que impulsa en la estructura del estado la implementación de políticas referentes a la mujer.

En su trabajo sobre el feminismo dentro y fuera de la academia, McRobbie (2009) analiza cuatro tendencias en el feminismo actual, la perspectiva de género, la tercera ola, el

feminismo de la afirmación y los estudios de género y culturales a nivel académico. Siguiendo a Walby (2005) veremos como se inscribe el Servicio Telefónico en el marco de la perspectiva de género, la inclusión del tema de la violencia contra la mujer en las políticas públicas y como esta tendencia afecta al movimiento de mujeres en el Uruguay. (Sapriza, Tornaría)

De los elementos importantes del Servicio Telefónico es dable destacar su continuidad a lo largo de casi 18 años, que instalado en una Intendencia esté a disposición de todos los Departamentos del País, la conjunción de lo público y lo privado, y la constitución de un registro administrativo permanente de las llamadas. Este registro continuo, que acompaña al Servicio Telefónico desde su creación, que ha ido incorporando nuevas medidas y clasificaciones pero manteniendo la coherencia de la información, nos permite elaborar un conjunto de estadísticas sobre el Servicio, sobre el perfil de la mujer víctima de violencia y del agresor, sobre el tipo de violencia, su forma y su intensidad, sobre la derivación a organismos estatales u ONGs. Estas estadísticas nos proporcionan indicadores *proxy* de la violencia contra la mujer, ya que describen solo al conjunto de mujeres que acceden al Servicio Telefónico. El registro, el almacenamiento de la información, la producción de informes resumidos mensuales de las principales variables y de estudios no periódicos que buscan un análisis en profundidad de los datos (Ganón 1995, 2010) y de los diálogos gravados (Samunisky 2001), están alineados con la mejores prácticas recomendadas en la conferencias internacionales y de especialistas referentes en el tema (Walby, 2007).

En este trabajo describiremos brevemente la génesis del Servicio Telefónico, la evolución de los registros de las llamadas, como las campañas de difusión, la aplicación de nuevos marcos legales, la extensión del alcance territorial del Servicio y la inclusión de nuevas tecnologías afectan el Servicio y el nivel histórico de llamadas, comentaremos cual es el perfil de la mujer que recurre al Servicio, y analizaremos brevemente las perspectivas del proyecto.

2 - Breve reseña histórica

Entre fines del primer quinquenio e inicio del segundo de la década de los 80 se forman en Uruguay diversas ONGs¹ de mujeres con fines y objetivos diversos pero con un horizonte común: el estudio, análisis, diagnóstico, difusión, elaboración, construcción de un accionar, descubrimiento, socialización de la problemática de la mujer en general y de la violencia contra la mujer en particular. Corrían los últimos años de la dictadura uruguaya y este accionar se manifestó políticamente a la salida democrática, donde mujeres de diversas orientaciones políticas consiguieron su espacio en la Comisión Mujer en la Concertación Nacional Programática (CONAPRO) a fines de 1984². La creación de varias redes, por ejemplo la Red de Mujeres Políticas, la Red Uruguay Contra la Violencia Domestica y Sexual (Red) (1992), viabilizan la comunicación y la acción conjunta entre organizaciones.

Cabe preguntarse como reacciona el Estado uruguayo a la vuelta democrática ante los problemas y la situación de la mujer. Con el primer gobierno democrático post-dictadura que asume en marzo de 1985, institucionalmente a nivel nacional, se crea el Instituto Nacional de la Mujer en el marco del Ministerio de Educación y Cultura (1987), la Comisaría de la Mujer en el Ministerio del Interior (MI) (1988). Es interesante por un lado como las instituciones van cambiando de nombre o tomando más atribuciones, un ejemplo es la Comisaría de la Mujer fundada en Montevideo en 1988, que pasará a llamarse Comisaría de Defensa de la Mujer y Familia en los 90 finalizando en 2010 denominada como Unidad Especializada en

¹ Grupo de Estudios sobre la Condición de la Mujer en Uruguay (GRECMU, 1980), Plenario de Mujeres del Uruguay (PLEMUU, 1984), Cotidiano Mujer (1985), Casa de la Mujer de la Unión (1987), Mujer Ahora (1988), Instituto Mujer y Sociedad, entre otras.

² Tornaría (1986, 1994), Sapriza(2006) relatan este proceso.

Violencia Doméstica³. El instituto Nacional de la Mujer creado en 1987 por decreto, mantuvo el nombre hasta noviembre de 1992, donde pasa a denominarse Instituto Nacional de la Mujer y la Familia por Ley 16320 (Artículo 253) hasta el año 2005 donde cambia de ubicación, pasando a depender del recién creado por Ley 17866 Ministerio de Desarrollo Social y cambia de nombre a Instituto Nacional de las Mujeres por Ley 17930 del mismo año, nombre y ubicación que conserva aún⁴.

En el período marzo de 1998 hasta enero de 2005, en el marco de un convenio internacional con el BID, el Ministerio del Interior desarrolla un programa de Seguridad Ciudadana Prevención Violencia Delito, con un capítulo dedicado a la Violencia Doméstica (VD), propiciando la instalación de Centros de Atención (por ejemplo en la Ciudad de la Costa y en Pando, en el Departamento de Canelones), la realización de cursos⁵ para actores en diversas áreas: jurídica, médica, asistencia social, enseñanza, sensibilizando y formando técnicos en la temática. En términos de avances en la legislación, la ley 16707 del 12 de diciembre de 1995 crea el delito de Violencia Doméstica incluyéndolo en el Código Penal, y la aprobación de la Ley 17614 de Violencia Doméstica en julio de 2002 constituye un hito importante.

¿Qué registros o estadísticas sobre VD existen en Uruguay? En el marco de proyectos subvencionados por el BID para países de América Latina, se realizaron dos encuestas de VD del Esposo/Conviviente hacia la Mujer (edad de 22 a 55 años) para los Departamentos de

³ En la actualidad hay una por Departamento, aunque las denuncias por violencia doméstica pueden hacerse en cualquier dependencia policial o directamente en los juzgados especializados (desde 2004) creados con posterioridad a la sanción de la Ley 17614.

⁴ Ver en el sitio WEB del Instituto Nacional de las Mujeres descripción de antecedentes y cometidos
<http://www.inmujeres.gub.uy/mides/text.jsp?contentid=546&site=1&channel=inmujeres>

⁵ Por ejemplo, “Articulación desde el Derecho de Familia y la Salud de Estrategias de Atención en Violencia Familiar”, dictado por PLEMUU, en Junio de 2002.

Montevideo y Canelones, una en el año 1997(noviembre) en la que se encontró una prevalencia de 8.8% de violencia física, de 7.1% de violencia sexual y 35.6% de violencia psicológica, y la segunda en 2003 (diciembre) que encontró una prevalencia de 6.8% de violencia física (moderada 4,2%, severa 2.7%), de 9.3% de violencia sexual y de 20.3% de violencia psicológica. Hasta ahora no se dispone de ningún estudio de prevalencia de VD de alcance nacional y solo de prevalencia de Violencia en la Pareja para dos Departamentos de Uruguay. A nivel de la policía, los registros de la cantidad de procedimientos de las Comisarías de la Mujer departamentales (de la Mujer y Familia, de la Mujer y Menores), recabados por la Dirección Nacional de Prevención del Delito del MI para los años 1990 al 2000, registran un incremento del total de procedimientos de 538 en 1990 (incluye solo Montevideo) a un máximo en 1999 de 7875 (correspondiente a 13 departamentos). Por su parte, la Suprema Corte de Justicia, publica en sus Anuarios Estadísticos, cantidad de asuntos presentados en materia de VD en los juzgados especiales (de Montevideo) y en los juzgados no especiales (del Interior). En particular los asuntos iniciados en Montevideo en materia de VD pasaron de 1382 en 2002 a 4592 en 2008, siendo aún superiores las cifras del Interior. En cuanto a estadísticas de género, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) ha publicado en 2002 Estadísticas de Género para el año 2002, cumpliendo con las recomendaciones internacionales (CIPD 1994 y 1999, Beijing 1995 y 2000, Metas del Milenio). A partir de 2005 el INE dispone de una unidad con técnicos dedicados a la temática de género, que intervinieron por ejemplo, en la preparación, desarrollo y procesamiento de la primera Encuesta de Uso del Tiempo realizada en Uruguay, ejecutada como módulo especial de la Encuesta Continua de Hogares (ECH) en 2007.

Recordemos que Uruguay tiene un régimen republicano de gobierno con régimen presidencialista, con tres poderes independientes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial; estando su territorio dividido en 19 Departamentos, que tienen independencia respecto al ejecutivo nacional en materia departamental, cuentan con recaudación propia y además con

contribuciones financieras del Gobierno Central. En particular, el Departamento de Montevideo es cede de la capital del país que alberga al 40.9% de la población nacional⁶. Cabe preguntarse que sucede a nivel de los Gobiernos Departamentales en relación a la problemática de la mujer. En la década de los 90, se crea en la IM una comisión asesora: Comisión de la Mujer, en el marco de la cual, a iniciativa de las ONGs dedicadas a la temática de la mujer, se decide impulsar un proyecto de asistencia a la mujer víctima de violencia creando un Servicio de Atención Telefónico en el marco de la IM, para recepcionar llamadas de sus ciudadanas. Este Servicio comienza a funcionar en octubre de 1992, administrado por una ONG, PLEMUU, contando inicialmente con dos supervisoras técnicas expertas en violencia doméstica y un equipo de telefonistas entrenadas para atender las llamadas⁷.

Es importante señalar que en Uruguay, y en particular, en Montevideo, el acceso a un teléfono de línea fija estaba extendido, totalizando en el año de la creación del Servicio Telefónico (1992) más de 600000 líneas llegando en 2005 a un máximo de un millón, perdiendo en el interregno a 2009 cincuenta mil usuarios, siendo la densidad de 28.1% (número de terminales por 100000 habitantes) (URSEC, 2010).

En el año 2001, a instancias de PLEMUU, en gestiones con la empresa de telefonía estatal ANTEL, por medio de un convenio entre ambas instituciones, se consigue la disponibilidad de un teléfono 0800 de acceso gratuito para extender a todo el país el alcance del Servicio

⁶ La República Oriental del Uruguay, ubicada en Sudamérica, limita al norte y este con Brasil y al Oeste con Argentina y está bordeado al sur, de oeste a este, por el Río de la Plata y el Océano Atlántico. El área territorial total es de 318413. Kms2, siendo el 64% de área terrestre (176 215. Kms2). Según el Censo de 1996, se contaba con 970037 Hogares particulares (Hp) y una población de 3163763 habitantes (hab.). En el Censo de 2004 10161762 Hp y 3241003 hab. Para 2010, la proyección de población es de 3356584 hab. (INE, www.ine.gub.uy)

⁷ En el libro *Un teléfono que da que hablar 414177* (1995) se describe la génesis del Servicio, su formación y primeros resultados estadísticos.

Telefónico desde la telefonía fija, pasando a llamarse a partir de agosto de 2001, Servicio Nacional Telefónico de Apoyo a la Mujer en Situación de Violencia, teléfono 08004141.

La telefonía celular se introduce en Uruguay en 1991, instalándose la empresa privada MOVICOM (posteriormente comprada por MOVISTAR), ingresando en 1994 al mercado de telefonía móvil la compañía estatal ANTEL con su marca ANCEL, y finalmente se agrega una tercer compañía privada en 2000. El fuerte crecimiento de los servicios se produce a partir de 2005 con una tele-densidad móvil de 34.94%, alcanzando en 2009 una tele-densidad móvil de 112.92%. (URSEC, 2010), multiplicándose por 3 la cantidad de móviles activos en 4 años. Es en este marco, que en la segunda mitad del año 2008, a instancias de la Red, se obtiene el acceso gratis al Servicio Telefónico vía teléfono celular a partir de dos compañías (ANCEL y MOVISTAR), las cuales cubren más del 80% del servicio móvil.

3 – El Servicio Telefónico desde la perspectiva de género

Como se inscriben estos elementos relatados en el análisis desde una perspectiva de género. Walby (2005,b) en su trabajo introductorio al número especial de la revista IFJP, enumera algunas características de las políticas de incorporación o inclusión de género, en particular su carácter internacional (impulso de organismos internacionales tipo Naciones Unidas, Unión Europea, BID), el cumplimiento de normas de igualdad en el empleo, la disponibilidad de estadísticas de género, la introducción de una perspectiva de género en las finanzas públicas a través de la elaboración de un presupuesto de género, la formación de recursos humanos en género, su influencia en la estructura estatal y en el diseño de las políticas. Estamos lejos de conseguir muchas de estas metas, pero esfuerzos se han hecho en los últimos años, en especial, en visualizar que el tema de la violencia doméstica y la dirigida hacia la mujer en particular, no es un problema restringido al ámbito familiar sino que incumbe a la comunidad como un todo, y que el estado debe diseñar políticas, contribuir a su conocimiento y solución. El Servicio Telefónico es un ejemplo de proyecto que en forma continúa, en una alianza de la

Sociedad Civil, el Gobierno Departamental de Montevideo y el sector empresarial, y disponiendo de un equipo multidisciplinario de especialistas en violencia doméstica, administración, estadística e informática, trata de poner a disposición de la mujer recursos que la ayuden a identificar el problema de violencia e indicarle a donde recurrir por ayuda, constituyendo en muchos casos la primer puerta de entrada hacia un cambio en su situación de pareja y familiar.

Hay una característica que la han destacado tanto Walby (2005,a) como otras autoras que escriben desde el feminismo y la perspectiva de género, en cuanto a definir y alcanzar la igualdad de género, que es su carácter de proceso que se da tanto en la dimensión del tiempo, o del espacio (global, regional, país o zona) y en la clase de igualdad a la que se aspira (que va desde una intervención en el statu quo existente hasta una verdadera transformación en la relación entre los géneros), que se aplica al caso en estudio. Los fenómenos de cambios en la relación entre los géneros implican transformaciones y como medir estas transformaciones a veces es muy difícil. Como veremos a continuación, el registro estadístico del Servicio Telefónico nos permite ver en forma indirecta el impacto que algunos procesos transformadores y medidas respecto a la violencia doméstica han tenido en nuestra sociedad.

4 - El Registro

El Servicio Telefónico contó desde sus inicios con un registro estadístico de sus actividades por medio de una ficha que codifica características de la llamada (hora de inicio y fin, fecha, día de la semana, código operadora), el objetivo de la llamada (escucha, información, asesoramiento, socorro inmediato, otro), las características del demandante (sexo, relación con la víctima), las características de la víctima (sexo, edad, educación, ocupación, nivel económico), el agresor (su relación con la víctima), problema, tipo, duración e intensidad (amenaza, actuada) de la violencia, la respuesta del servicio, y la derivación hacia algún servicio público o privado, y como se había enterado del servicio. El diseño de la ficha fue

funcional a su almacenamiento electrónico, inicialmente en planillas electrónicas, años después en base de datos, y a la producción de informes mensuales resumen de la actividad.

En mediados de 1998 se introdujeron algunos cambios en la ficha con respecto al diseño original. Se eliminó el registro del nivel económico de la víctima porque tenía un bajo índice de respuesta. Se incluyeron preguntas sobre la situación laboral de la víctima, tratando de determinar el estado laboral, si trabajaba dentro o fuera del hogar, si tenía ingresos propios. Se incluyó además una sección sobre el agresor con preguntas similares a las de la víctima, sumándosele una pregunta sobre el consumo de alcohol y/o drogas. Otro cambio fue la separación del registro en dos fichas según la/el demandante fuera la víctima (ficha tipo 1) o la llamada fuera de terceros (ficha tipo 2). Estos cambios no implicaron una alteración en la continuidad del registro. La ficha actual (en su tercera versión), coincidió con la extensión del Servicio a nivel nacional en agosto de 2001, con lo cual era necesario registrar el Departamento origen de la llamada, introduciéndose además otros cambios. La violencia física era medida indicando el instrumento: golpe, puñalada, balazo, si se ocasionaba la muerte, estaba relacionada a los hijos o era sexual, u otros. A partir de la tercera versión, se sustituyó la descripción de la forma de la violencia física por una caracterización de intensidad gradual: leve, grave y gravísima. Este cambio coincide con modificaciones en la forma de registro recomendadas a nivel internacional, tal cual lo indica Walby (2007). Otro cambio que se implementó fue en la definición del problema. Las dos primeras versiones de la ficha consideraban 3 opciones; maltrato doméstico, situación de maltrato no doméstico y abuso sexual. En la tercera versión se eliminó la identificación del abuso sexual en separado y se consideró la Violencia Doméstica (separándola en de la Pareja y Problemática familiar), la Situación de Violencia no Doméstica y como tercer bloque Problemas Sociales. Si bien la cantidad de llamadas por abuso sexual eran pocas, su identificación era importante. En cuanto a la separación entre violencia de pareja y familiar, esto estaba caracterizado en las versiones anteriores por el agresor, pero facilitó el procesamiento, sin alterar la continuidad del registro.

5 - Análisis de la evolución temporal del Número de llamadas

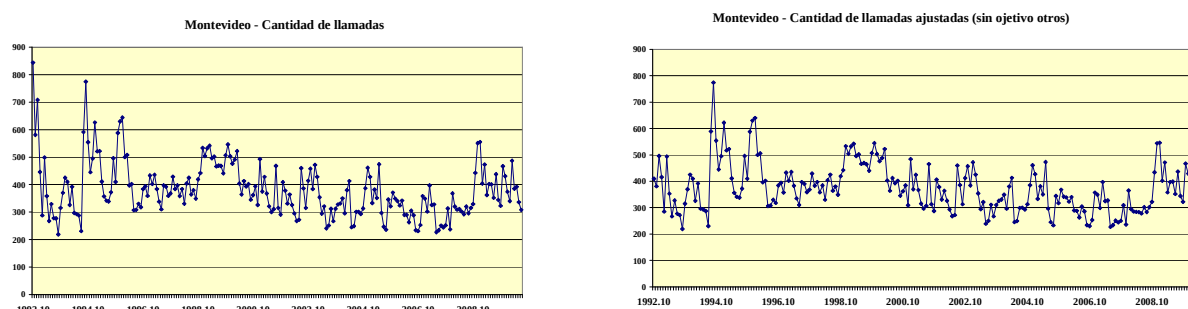
Es importante señalar que el registro del Servicio Telefónico es un registro continuo de las llamadas, obteniéndose agregaciones temporales en intervalos igualmente espaciados (día, mes, trimestre, año) de la cantidad de llamadas en su totalidad o clasificadas según las dimensiones de análisis. En esta sección se presentan los resultados de la serie histórica observada del número de llamadas en sus frecuencias media (mensual y trimestral) y baja (anual). Dada la evolución del Servicio, se dispone de una serie larga de octubre 1992 a julio 2010 para el Departamento de Montevideo y de una serie más corta de agosto 2001 a julio 2010 para Todo el País, desagregada en Montevideo e Interior. (Ganón (2010))

A julio de 2010, el número total de llamadas recepcionadas por el Servicio Telefónico desde su creación en octubre de 1992, alcanza a las **93391**, de estas, 81526 responden a llamadas desde Montevideo. Si analizamos la vigencia del Teléfono de alcance Nacional (a partir de agosto de 2001) se han procesado 48743 llamadas de las cuales 11865 corresponden al Interior, o sea el 24.34%. Se sabe que el 59.1% de la población reside en el Interior del País (censo de 2004), por lo tanto el Servicio Telefónico no ha alcanzado al Interior.

En la gráfica 1 se presenta la evolución mensual de la cantidad de llamadas de Montevideo desde octubre de 1992 a julio de 2010, valores observados y valores ajustados. Se observan altos valores en los 3 primeros meses de existencia del Servicio, el cual se lanzó en medio de una importante campaña de divulgación en los medios. Los valores de octubre a diciembre de 1992 (844, 581, 708) corresponden al mayor valor de llamadas trimestral 2133 (cuarto trimestre de 1992) en la historia del teléfono, incluyen una distribución del objetivo en 17.6% de escucha, 18.1% de información, 18.6% de asesoramiento, broma 2.2% y 39.7% otro. Si no consideramos el ítem otro (no relacionado con el objetivo del Servicio), las llamadas pasan de octubre a diciembre de 1992 (410, 381, 496) a un valor trimestral de 846. Analizando la estadística global, el objetivo de las llamadas es el asesoramiento en un 68% de las llamadas

(yendo en el período 1993 a 2009 de un mínimo de 59.2% en 1999 a un máximo de 82.0% en 2002), seguido por la demanda de información en un 26.5% (mínimo de 14,3% en 2002 a un máximo de 35,1% en 2009).

Gráfica 1 – Montevideo - Evolución de la Cantidad de Llamadas

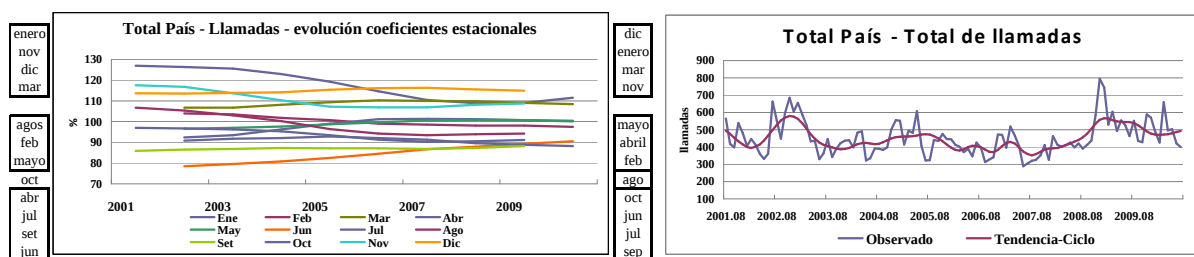


La Intendencia de Montevideo realizó 2 grandes campañas de difusión del Servicio Telefónico, la primera en agosto a octubre de 1994 y la segunda en el cuarto trimestre de 1995. La respuesta inmediata de la población se nota en el incremento del número de llamadas, se pasa de tasas negativas en junio y julio de 1994 (-12.5%, -16.9%) respecto a igual mes de 1993, a tasas de tres dígitos en agosto (112.4%), en septiembre (253.9%) y en octubre (75.9%), con un valor record de 775 llamadas en septiembre de 1994. (Anexo, Cuadro 1). El otro pico que se observa en los meses del cuarto trimestre de 1995, corresponden a la campaña alrededor del 25 de noviembre. El año más homogéneo y con mayor registro en recepción de llamadas en Montevideo fue 1999, totalizando 5976, superando a los dos años comentados de 1994 y 1995. Este año de 1999 coincide con el segundo año de vigencia del proyecto de Seguridad Ciudadana, donde la difusión en los medios, los cursos a actores sociales, la instalación de centros de asistencia, ponen el tema en foco. El número de llamadas tiene una tendencia decreciente, que se detiene a partir de julio de 2002 al primer trimestre de 2003, coincidiendo con la aprobación de la ley de Violencia Doméstica y el correspondiente impacto de la difusión en los medios. El otro repunte se produce a partir de noviembre de 2008 hasta el segundo semestre de 2009, con tasas de 65% en el cuarto trimestre de 2008 y de

43.6% en el primer trimestre de 2009, debido a la inclusión del acceso vía celular al Servicio Telefónico y la amplia difusión que se hizo del mismo.

Independientemente de estos picos o puntos extremos y de cambios de nivel, sería interesante analizar la evolución temporal de la descomposición trimestral en cada año, y ver si existen señales de estacionalidad. Si se mira el Cuadro 2 del Anexo, se ve claramente que el número de llamadas es mayor en el primero y cuarto trimestre de cada año con excepción del tercer trimestre de 1994 (campana de difusión). Si se analiza la estacionalidad mensual, se podrá detectar cuales son los meses responsables de estos ciclos trimestrales en el año. En marzo de cada año, alrededor del 8 de marzo se habla del tema de la mujer y de la violencia, lo mismo sucede para el 25 de noviembre de cada año, la diferencia que esta difusión parece impactar más en algunos años que otros. Una forma de analizar la estacionalidad de las llamadas, o sea la repetición año a año por la misma época de incrementos o bajas, que pueden variar a lo largo de los años, haciendo que ciertos meses sean más o menos significativos, se efectúa técnicamente realizando un ajuste estacional por el método de X12-ARIMA, de la Oficina de Estadística de EEUU (*Bureau de Census*). Este estudio permite eliminar el efecto estacional y ver el incremento o disminución de un mes a otro, pudiendo obtenerse además una estimación de la tendencia-ciclo de largo plazo. Del estudio realizado para el período 1993 hasta 2010 del Teléfono de Montevideo, se comprobó que los meses de mayor estacionalidad son enero, marzo, noviembre y diciembre. Este estudio se hizo también para los datos del Teléfono Nacional, de agosto de 2001 a julio de 2010 (ver cuadro 3 en Anexo), la gráfica 2 nos muestra la evolución de los coeficientes estacionales (indicándose el orden de los meses al inicio y final del año de análisis, con resultados similares al análisis de Montevideo) y por otro la visualización de la evolución de los valores observados y de la tendencia-ciclo (cuando se ha eliminado el efecto estacional). La grafica de la tendencia-ciclo muestra que el crecimiento de julio de 2002 al inicio de 2003 fue seguido de una caída de nivel inferior a la observada posteriormente al del incremento de fin 2008 inicio de 2009 (inclusión celulares).

Grafica 2 – Total País - Servicio Telefónico- Evolución coeficientes estacionales



Si bien el Servicio Nacional atiende todo tipo de llamadas por violencia, del 96.3% al 97.4% según el año, corresponden a problemas de Violencia Doméstica y dentro de ésta del 81.6% al 86.7% corresponden a violencia de pareja. Las llamadas de la víctima son superiores a las de terceros hasta 2009, aunque en los últimos años se ha observado un incremento de las llamadas de terceros pasando en lo que va de 2010 superar las de la víctima en Montevideo y a nivel nacional, mostrando un cambio del usuario del servicio. La forma de expresarse la violencia se clasifica en amenaza, actuada y amenaza-actuada. En todo el período del teléfono la violencia actuada o combinada son las preponderantes.

6 – Perfil de la mujer víctima de violencia

Cual es el perfil de la víctima de la violencia que llama al Servicio Telefónico. En general se observa una gran regularidad en la evolución temporal. De las mujeres que llamaron y que informan se obtienen los datos. A continuación se presentan resultados de la ficha tipo 1, para el Teléfono Nacional, en el período agosto 2001 hasta marzo 2010. El grado de no respuesta depende de la pregunta, por ejemplo alrededor del 15.7% no informa la edad (mientras que en los primeros años del teléfono de Montevideo era de 25%). Los números globales del período indican que las mujeres en la década de los 30 (30 hasta 39 años) son las que más llaman con un 28.8%, el 79% es menor de 50 años y las mayores de 60 años son el 8.7%. Como se comporta la distribución de edades a lo largo de los años, en los años 2002 y 2003 la faja de 20 hasta 29 años esta un 2% por encima de la de 30 hasta 39 años, que son mayoría en los años 2004 hasta 2009. Si trabajamos con la edad desagregada, el mayor número de llamadas

se da a los 40 años seguida por los 32 años. También es notorio el incremento en las decenas, o se tiende a redondear la edad o hay un factor balance de década. Resumiendo el 57.4% de las mujeres que llaman tienen entre 25 hasta 45 años. Si se comparan los datos del Servicio del año 2004 con los datos censales de 2004, observamos una sobre representación de las edades de 30 hasta 49 años y una sub representación de las mayores de 60 años.

Cual es el perfil educativo de la mujer que llama al Servicio, aquí la omisión en la respuesta es mayor (3 de 4 mujeres responden), declaran tener hasta primaria el 40%, educación secundaria o técnica un 47.4%, siendo un 10.9% de nivel universitario y un 1,2% declara no poseer instrucción. De las universitarias un 86.1% está ocupada, un 76.7% de las de secundaria y un 64.1% de las que tienen primaria. En general un 60.7% está ocupada, un 20% desocupada y un 16.8% inactiva. Comparando con los datos de la ECH del INE de los años 2002 al 2008, se observa una ocupación y desocupación mayor que los resultados de la encuesta y menos mujeres inactivas que llaman que la de la encuesta.

7- Conclusiones y perspectivas del Servicio Telefónico

En este trabajo se ha presentado la génesis del Servicio Nacional Telefónico de Asistencia a la Mujer en Situación de Violencia, se ha destacado la continuidad temporal del Servicio, y la importancia de mantener registros de un proyecto desde sus inicios, porque permite monitorear su funcionamiento, mejorarlo y medir el impacto de políticas públicas y privadas sobre su accionar. Sin duda hay que alcanzar el Interior con más fuerza, la importancia de la difusión la marcan los números, también los impactos de los cambios en el Servicio (extensión territorial, facilidades de acceso). Hay que prestar atención a la evolución de los vínculos sociales, por ejemplo pensar en un acceso vía Internet. Las llamadas siguen llegando, por lo que ante la pregunta de la pertinencia de mantener el Servicio, la respuesta es si.

Cabe finalmente, agradecer a las telefonistas y al personal supervisor por estos años de labor y en especial, por el registro de los datos.

Bibliografía

- Ganón, Elena (1995) “El Servicio en números”. “Evolución del número de llamadas. Estudio de caso: Año 1994” publicados en “Un teléfono que da que hablar 414177.” PLEMUU. Intendencia Municipal de Montevideo - Comisión de la Mujer. Montevideo. Uruguay.
- Ganón, Elena (2010) “Una Aproximación Estadística al Servicio Telefónico 0800 4141” Documento de trabajo. Fundación PLEMUU. Montevideo, Uruguay.
- McRobie, Angela (2009) “Inside and Outside the Feminist Academy” Australian Feminist Studies, Vol. 24, N°59, March 2009.
- Samunisky, Fanny (2001) “Voces de la Violencia de Género” Intendencia Municipal de Montevideo - Comisión de la Mujer. Fundación PLEMUU.
- Sapriza, Graciela (2006) “Sobre el “difícil matrimonio”. Una indagatoria sobre feminismos e izquierdas en épocas crueles”. Universidad de la República.
- Tornaría, Carmen (1986) “Las Mujeres y el Proyecto Democrático Uruguayo” En Movimiento Feminista Balance y Perspectivas. Ediciones de las Mujeres N°5. ISIS Internacional. Santiago de Chile. 54 - 58
- Tornaría, Carmen (1994) “Movimiento de Mujeres Hoy en Uruguay”. Publicado en Movimiento de Mujeres Hoy en Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay. Red de Comunicación Regional entre Mujeres*Argentina-Uruguay.
- URSEC (2010) Evolución Sector Telecomunicaciones Uruguay. Datos estadísticos a diciembre de 2009.
- Walby, Sylvia (2005a) “Gender Mainstreaming: Productive tensions in theory and practice in social politics.” International Studies en Gender, State, and Society 12 (3): 321-343.

Walby, Sylvia (2005b) “Introduction: Comparative Gender Mainstreaming in the global era.”

International Feminist Journal of Politics. 7 (4) December 2005, 453-470.

Walby, Silvia (2007) “Indicators to Measure Violence Against Women” UN Expert Group

Meeting Working Paper 1. Lancaster University, UK

Anexo

Cuadro1- Servicio Nacional Telefónico de Apoyo a la Mujer en Situación de Violencia

DEPARTAMENTO de MONTEVIDEO																					
Suma de cant. Llamadas		año																			
mes		1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total general
	1		446	410	626	644	433	397	504	476	493	331	472	350	428	340	349	368	555	374	7996
	2		288	326	521	500	402	358	532	491	375	364	428	296	333	324	302	320	404	340	6904
	3		499	392	522	508	436	384	542	522	428	326	354	380	382	342	397	309	473	487	7683
	4		358	297	411	397	384	330	496	404	368	295	294	413	351	290	326	311	362	385	6472
	5		268	293	357	402	338	404	502	364	321	268	321	245	474	290	328	302	402	392	6271
	6		329	288	342	307	310	425	466	413	300	272	241	249	297	263	227	292	401	336	5758
	7		278	231	339	308	397	364	469	393	311	460	251	301	247	305	234	320	352	308	5868
	8		277	591	372	330	392	380	468	402	468	386	312	301	236	289	251	296	438		6189
	9		219	775	496	318	359	349	441	345	315	315	267	293	346	234	244	315	344		5975
	10	844	315	554	410	384	368	419	507	362	291	414	312	313	321	231	252	329	323		6949
	11	581	370	445	588	394	429	442	546	394	409	458	328	387	371	253	313	443	467		7618
	12	708	425	495	630	359	384	533	503	326	378	384	331	461	349	358	237	551	431		7843
Total general		2133	4072	5097	5614	4851	4632	4785	5976	4892	4457	4273	3911	3989	4135	3519	3460	4156	4952	2622	81526

Cuadro 2 – Servicio Nacional Telefónico

Evolución del Porcentaje del trimestre en el año

Departamento de Montevideo

		año																		
trimestre		1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
	1		30.3	22.1	29.7	34.1	27.4	23.8	26.4	30.4	29.1	23.9	32.1	25.7	27.6	28.6	30.3	24.0	28.9	46.7
	2		23.5	17.2	19.8	22.8	22.3	24.2	24.5	24.1	22.2	19.5	21.9	22.7	27.1	24.0	25.5	21.8	23.5	41.4
	3		19.0	31.3	21.5	19.7	24.8	22.8	23.1	23.3	24.5	27.2	21.2	22.4	20.0	23.5	21.1	22.4	22.9	
	4		27.3	29.3	29.0	23.4	25.5	29.1	26.0	22.1	24.2	29.4	24.8	29.1	25.2	23.9	23.2	31.8	24.7	

Cuadro 3 – Servicio Nacional Telefónico – Total de llamadas

Datos Mensuales, agosto 2001 a julio 2010

Suma de llamadas total pais		año										
mês		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total general
	1		405	655	439	551	444	470	463	744	490	4661
	2		445	587	397	415	412	395	413	529	425	4018
	3		413	525	483	493	401	518	402	604	659	4498
	4		361	432	490	481	370	464	411	492	496	3997
	5		330	434	322	608	388	404	425	554	503	3968
	6		361	329	335	406	346	289	397	525	420	3408
	7		663	363	391	322	425	305	419	462	400	3750
	8	565	553	446	391	323	395	320	390	551		3934
	9	418	447	342	383	441	313	325	413	435		3517
	10	398	598	388	398	434	327	352	437	428		3760
	11	539	685	421	502	476	341	411	582	588		4545
	12	479	605	437	556	446	472	326	795	571		4687
Total general		2399	5866	5359	5087	5396	4634	4579	5547	6483	3393	48743