

Dirección de Género y Diversidad

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Por una vida libre de violencia

Este Manual de Procedimientos es una guía de los pasos a seguir en la **atención de mujeres u otros géneros en situación de violencia**. También se detalla la forma de **acompañamiento y contención en otros casos de mujeres u otros géneros vulnerables**. Dicho instrumento busca lograr **intervenciones efectivas y oportunas** tanto de las autoridades públicas como de los equipos técnico-profesionales de los organismos del estado.

Entre otras finalidades, esta guía pretende **evitar la revictimización** o victimización secundaria de las mujeres, o de quien esté en situación de violencia; **realizar las derivaciones correspondientes** con el objetivo de brindar una asistencia oportuna e integral; **detectar y atender con rapidez y eficacia** situaciones de riesgo y **propiciar acciones de prevención de la violencia**.

Considerando que la violencia de género es una problemática multicausal y compleja, que trasciende lo privado, este manual apunta a brindar herramientas para que la **atención y acompañamiento estén acordes a cada caso** y no se convierta esta guía en un protocolo cerrado sino más bien en un instrumento que permita y garantice un abordaje integral y satisfactorio.

Este protocolo pretende, además, explicitar las **acciones a desarrollar en casos de mujeres u otros géneros** que se acercan a la Dirección con problemáticas diferentes a la Violencia de Género, **personas de distintos géneros en situación de vulnerabilidad** y que demandan soluciones por parte del Estado.

¿Cómo intervenir?

El punto de partida de la intervención es una **recepción cálida y respetuosa** de cada mujer u otro género que se acerca a la Dirección.

La entrevista debe realizarse en un **ámbito adecuado**, que permita generar el necesario clima de privacidad, procurando una **atención profesional** y personalizada a la consultante.

Intervención psicológica: con los datos y el análisis realizado por los profesionales y teniendo en cuenta las posibilidades, encuadres y necesidades de las consultantes, se define la modalidad más adecuada de intervención psicológica. En el caso que se considere pertinente una derivación del caso, ésta deberá hacerse mediante un trabajo articulado (tanto inter como intrainstitucional), con una básica gestión de red, que permita trabajar a modo de puente en la derivación, evitando la victimización secundaria. Es necesario tener en cuenta que toda toma de decisiones podrá verse dificultada por la forma cíclica en la que se manifiestan los episodios de violencia.

Se efectuará derivación, teniendo en cuenta que en la Dirección no lleva a cabo tratamientos Psicológicos, ya que no es un efector de salud.

Intervención social: las principales líneas de abordaje desde el Trabajo Social tenderán a iniciar un proceso de recopilación de información que permita conocer los procesos sociales en los que la consultante y su familia están insertos, registrando factores psicosociales que derivan en la situación de violencia. También servirá para reconocer recursos reales, y potenciales con los que se comenzarán a delinear estrategias de protección y superación de la violencia.

En este punto, es cuando se activa la red institucional de apoyo en situaciones que requieran acompañamiento de los servicios a nivel territorial (red asistencial de salud, policía, niñez y adolescencia, OAL –ante la presencia de hijos menores–, empleo, equipos psicosociales, **asignación de alojamiento en hogares o refugios, en forma articulada con la Provincia**, entre otros). Es clave definir instituciones intervinientes y nivel de participación, responsabilidad e injerencia de cada una (protocolos y circuitos) y además, es válido considerar los diversos tipos de intervención: directa, cogestión, articulación, derivación, fortalecimiento.

Es parte de la intervención social, el seguimiento del proceso de rehabilitación y de sus elementos (cumplimiento de medidas tutelares, situación económica y laboral, vivienda, situación legal de hijos tenencia cuota alimentaria régimen de visitas, otros).

Intervención Jurídica: se realiza asesoramiento gratuito, sobre los derechos que la legislación le confiere a la mujer que padece violencia; la información sobre la documentación que deberá poseer o acompañar al momento de realizar los diversos trámites; cómo y dónde conducirse para ser asistida en el proceso; entre otras acciones. El acompañamiento legal incluye: la posterior derivación en caso de ser necesario y oportuno (Sede Civil, Penal, Laboral, Administrativa, etc.),

El patrocinio jurídico se realiza a través de la Dirección de Género y Diversidad de la Provincia.

Patrocinio Jurídico Gratuito

Mediante el Decreto 878/15 se reglamentó la Ley Provincial 8.653 y se creó el **CUERPO DE PATROCINIO JURIDICO GRATUITO**. Este Cuerpo, tiene por objeto garantizar el patrocinio jurídico gratuito de las personas que sufren violencia de género, priorizándose los casos que revistan mayor gravedad, conforme la situación de vulnerabilidad en que se encuentren las víctimas y a la valoración institucional e interdisciplinaria del caso.

El abordaje del equipo de profesionales debe garantizar la perspectiva de género y considerar los efectos que producen las situaciones de violencia o extrema vulnerabilidad, entendiendo a su vez que esa puede ser la primera y única posibilidad de contacto con la consultante.

Síntesis del procedimiento

1. Cada persona consultante es entrevistada por uno de los integrantes del equipo de profesionales de la Dirección.
2. Si se trata de una mujer en situación de violencia, se completa el RUC (Registro Único de Casos). Para otros casos, se rellena una ficha común, a fin de conservar y procesar sus datos.
3. Del resultado de la entrevista se establece la estrategia acorde al caso y se accionan las medidas pertinentes: derivaciones según cuáles sean los derechos vulnerados, asesoramiento y acompañamiento del o la consultante.
4. De manera inmediata se activa la interrelación con las diversas áreas que requiera el caso: Niñez y Adolescencia, OAL, Comisaría, Fiscalía, Dirección de Enlace, Juzgado de Familia, Dirección de Género de la Provincia, Dirección de la Mujer de la Corte Suprema, Centros de Salud, Programa PPMI, CPA, ONG, Contingencia, etc.
5. Se realiza el seguimiento de todos los casos.

¿Qué es el REGISTRO ÚNICO DE CASOS (R.U.C.)?

El Registro Único de Casos (R.U.C.), es un sistema informático que permite el ingreso de datos desde diferentes puntos de acceso: a través de la carga de la ficha unificada de atención. La ficha única de abordaje funciona como "historia clínica" de las intervenciones profesionales ya que poseen datos de identificación personal, sociales, psicológicos, etc. Los datos relevados protegidos según la legislación vigente, de forma tal que sólo tengan acceso los/las profesionales que intervienen y la persona consultante. El análisis de los datos permite estimar la prevalencia e incidencia de la demanda institucional (es decir, de los casos atendidos por los Servicios). Además, sirve para recabar datos sobre el perfil sociodemográfico de la población atendida, antecedentes familiares, motivos de consulta, situación vincular, antecedentes de maltrato, redes sociales, tiempo de exposición a la situación de violencia por la que se consulta, accesibilidad al servicio, indicadores de riesgo, entre muchas otras variables relevadas, elementos que permiten obtener datos estadísticos de la problemática en el territorio comprendido por el sistema.

Las distintas intervenciones

El equipo actual de la Dirección de Género y Diversidad de Luján de Cuyo está conformado por una licenciada en Psicología, una licenciada en Trabajo Social y una Abogada.

Para el abordaje multidisciplinario se atienden los siguientes lineamientos:

Sobre el Proceso de Denuncia

Lo primero que debemos saber es que la denuncia de una situación de violencia sea denuncia penal y/o en la justicia de familia (por ej.: medidas de protección); demanda civil; demanda laboral, etc., es una posibilidad y quienes han de valorar la misma, son las propias mujeres que se encuentran en situación de violencia de género (salvo que se trate de una niña o adolescente). La denuncia o demanda permite en algunos casos obtener –como ya adelantáramos– medidas de protección legal, pero no son infalibles, lo cual es importante hacérselo conocer a la mujer en situación de violencia.

ES IMPORTANTE QUE LA DENUNCIA SEA UN ACTO DE AUTONOMÍA DE LAS PROPIAS MUJERES, SÓLO ASÍ SERÁ SOSTENIBLE.

Con este presupuesto, no nos referimos a desalentar las acciones judiciales, sino a dimensionar para que sirva, los tiempos que toman, y merituar los riesgos que pueden incrementarse.

Obligación de denunciar violencia de género

El art. 18 de la Ley 26.485 prevé que las personas que se desempeñen en servicios asistenciales, sociales, educativos y de salud, en el ámbito público o privado, que con motivo o en ocasión de sus tareas tomen conocimiento de un hecho de violencia contra las mujeres, estarán obligados a formular las denuncias, según corresponda, aún en aquellos casos en que el hecho no configure delito.

Si bien la ley obliga a denunciar en los casos señalados, es necesario acudir al decreto reglamentario 1011/2010 de la ley integral, que establece: *“Cuando el hecho no configure delito, las personas obligadas a hacer la denuncia deberán contar previamente con la autorización de la mujer. Al formalizar la denuncia se resguardará a la víctima y se observarán las disposiciones referidas al secreto profesional y al consentimiento informado.”*

Esta reglamentación determina que esta obligación establecida por la ley, exige como condición previa a la denuncia, contar con la autorización de la mujer, salvo que el hecho pudiera constituir delito, para el cual no se requiere autorización.

Atención y contención de Mujeres u otros géneros en situación de Vulnerabilidad

La Dirección de Género y Diversidad de Luján atiende a todas las mujeres u otros géneros que se acercan en busca de **ayuda, asesoramiento, contención y soluciones** a diversas problemáticas.

Como se mencionó, en el caso de tratarse de una víctima de violencia de género se activa el protocolo correspondiente.

Para los restantes casos (mujeres en situación de calle, madres solteras y con hijos a cargo, mujeres afectadas por situaciones de violencia intrafamiliar, trata de personas, entre otras problemáticas), se evalúan las medidas a seguir y se articula con los organismos pertinentes.

Acceso a Programas de Ayudas Sociales directas

A partir de la Resolución Ministerial N° 000280/2010, se aprueba el Protocolo de Ayudas Sociales, para establecer circuitos efectivos en el abordaje de mujeres en situación de violencia. El objetivo es facilitar recursos y acciones coordinadas e integrales de atención a la mujer, proporcionando medidas urgentes y necesarias que posibilitarán la resolución de sus problemas inmediatos. Deberán implementarse no como un fin en sí mismo, sino como parte de la estrategia profesional de intervención, diseñada en cada caso en particular y para el desarrollo integral que fortalezca alternativas de autodeterminación de la mujer. En caso de ser insuficientes las acciones y recursos locales, podrán ampliar las estrategias articulando con la Dirección de Género y Diversidad mediante el Programa Nuevas Redes de Fortalecimiento - Resolución 623/2016 - para la mujer en situación de violencia de género.

El **Programa Nuevas Redes** consiste en una línea de fortalecimiento económico, que se crea con el fin de ayudar a mujeres en situación de violencia y a personas trans en condiciones de vulnerabilidad. Se accede a dicha línea a través de las Áreas de Género de los municipios o desde la propia Dirección de Género y Diversidad de la Provincia. Dicho fortalecimiento se enfoca a la cobertura de necesidades prioritarias del grupo familiar, para pago de alojamiento temporario (agotadas las instancias previas), compra de pasajes para traslado, aporte de elementos para la cobertura de necesidades básicas, como así dar ingresos a casas de protección integral.

Anexo

Pautas de intervención

Algunas pautas a tener en cuenta durante la atención de mujeres u otros géneros en situación de violencia son:

- Para facilitar un clima de confianza, se recomienda la **presentación del profesional y de la institución**, al tiempo que se explicita el cuidado y respeto de la información recibida.
- A partir de la charla se recomienda **identificar y encuadrar claramente tipo y modalidad de violencia** que padece la mujer, a fin de abordar el caso con información que resulte concreta, precisa y útil.
- **Reconstruir la historia y circunstancias de la violencia**, y como parte de un proceso continuo de escucha, contención, orientación y reflexión, ir brindando diferentes alternativas para la solución del problema. Se evitará la exigencia de información que lleve a la consultante a repetir el relato de su historia de violencia y se tomarán las medidas necesarias para evitar un circuito de revictimización. Cuando exista una derivación profesional previa es necesario poner en conocimiento de que ya se cuenta con cierta información y que se profundizará sobre algunos aspectos relevantes no incluidos en el informe de derivación.

- Operar en los sentimientos de culpabilidad y naturalización, a fin de **ofrecer caminos alternativos de resolución**. Se puede aportar organización, esclarecimiento e información a las víctimas de violencia, resignificando su pedido de ayuda como el comienzo de algo diferente.
- **Registrar indicadores para evaluar condiciones de riesgo** y definir el tipo de intervenciones posteriores y dispositivos de abordaje que se deberán activar. En situaciones en que la gravedad no es visualizada como tal por la consultante debido a la “anestesia” propia de los procesos crónicos de violencia, se procederá a **sugerir las medidas de protección inmediatas** acompañando este proceso en caso de ser necesario para garantizar su operatividad.
- **Activar la red personal e institucional de servicios** que apoyen las acciones y estrategias planteadas. Visualizar rasgos de autonomía, valores que posibilitan su desarrollo y las redes de sostén con que cuenta la consultante con el fin de romper el aislamiento en que generalmente se encuentra.
- **Respetar a la persona en su decisión de realizar o no la denuncia o demanda** (en proceso civil, penal, laboral, administrativo, etc.). Si desea realizar la denuncia o demanda: ayudarla en la tarea de ordenar la información y recabar todas las pruebas que acrediten los hechos invocados.
- **Informar sobre los lugares a los que puede acudir a realizar una acción**, para la obtención de una medida de protección. Informar sobre la existencia de espacios psicosociales de intervención y ayuda a víctimas.

Medidas de Autoprotección

Son aquellas medidas que permiten a la mujer que sufre violencia en el ámbito doméstico, preparar su protección y disminuir el riesgo que existe dentro de una relación violenta y que pueden ser tenidas en cuenta por los profesionales a la hora de diseñar la estrategia particular. Sirven para aconsejar alternativas de solución a su problema y saber qué hacer en caso de emergencia.

Algunas de las previstas por la legislación local (Ley Nro. 6.354) en concordancia con las enumeradas por la Ley 26.485 en su art 26, son:

1. Prohibición de acercamiento.
2. Prohibición de comunicación por cualquier medio.
3. Exclusión del hogar.
4. Medidas de seguridad en la casa de la mujer.
5. Restitución de efectos personales.

Cualquier otra medida necesaria para garantizar la seguridad de la mujer, sea para hacer cesar la violencia y/o evitar la repetición.

Indicadores de riesgo en los distintos tipos de violencia

Indicadores de violencia física

Estos indicadores responden a cualquier alteración o modificación en el cuerpo (sean externas o internas), tales como:

1) *En la cabeza y el rostro*: pérdida de pelo, Petequias en el cuello y cara (intento de estrangulamiento), rasguños, heridas cortantes, hematomas en ojos, pómulos, pérdida de piezas dentales, fractura nasal. Lesiones que habitualmente la mujer oculta por temor y vergüenza.

2) *Lesiones en el cuerpo*: marcas de pellizcos, erosiones, contusiones y hematomas múltiples en brazos, mamas, abdomen, muslos; quemaduras de cigarrillo, de agua caliente, esguinces y fracturas de brazos y piernas, que la mujer explica con dificultad.

3) *Lesiones en genitales*: desgarros anales, desgarros y lesiones en introito y mucosa vaginal, quemaduras de piel y mucosas. Enfermedades de transmisión sexual (ETS), síntomas de aborto, abortos, partos prematuros.

4) *Apariencia física y presentación*: descuido, desaseo, pobreza en vestir en relación a otros períodos, baja de peso, malnutrición, etc.

Indicadores de violencia psicológica

a) *Psicológicos y Emocionales*: Tales como, abuso de tranquilizantes, abuso de alcohol y drogas, crisis de ansiedad, enfermedades psicosomáticas, sentimientos de soledad, de desamparo, temor, baja autoestima, encierro en sí misma, labilidad emocional, tristeza. Estos indicadores también pueden sugerir presencia de violencia física y sexual.

b) *Relacionales*: Tales como, inhibición, conducta de retraimiento o agresividad en la consulta, evitar contacto con la mirada; pobre contacto con la familia, sentimientos y conductas de aislamiento, escasas expectativas de apoyo familiar. Cambio notorio en el estado emocional o aspecto físico.

Indicadores de violencia sexual

Estos indicadores pueden presentarse mediante indicios físicos a nivel genital sean provenientes de relaciones sexuales forzadas o no habituales. Se le exige tener relaciones sexuales sin importar los deseos de la mujer. La obliga sin su consentimiento a grabar o fotografiar sus relaciones sexuales. La amenaza con difundir fotografías o grabaciones de sus relaciones sexuales. La obliga a prostituirse. La abusa sexualmente en forma sistemática. Le prohíbe usar métodos anticonceptivos, obligándola a tener embarazos no deseados. La obliga a mantener prácticas sexuales con interacción de otras personas contra su voluntad, etc.

Indicadores de violencia económica o patrimonial

Estos indicadores dan cuenta que sólo el hombre es quien maneja las ganancias e inversiones del hogar, esto se acentúa cuando es sólo él quien da dinero a los/as hijas pero no la mujer. El hace las compras para no darle dinero en efectivo. Le niega dinero para las necesidades básicas como alimentos, medicamentos, vestimenta, etc. Descalifica a la mujer como administradora del hogar. Ella se hace cargo de los gastos familiares y él se guarda lo que gana. etc.

Indicadores de violencia simbólica

Estos indicadores se reflejan ya sea en programas de televisión, propagandas, publicidades, redes digitales, folletería, revistas, etc., donde se visualice en forma permanente a las mujeres cosificadas, o de modo alguno que condicione o exacerbe la condición de mujer objeto. Ya sea,

para facilitar la venta de productos, posicionar marcas o de dirigir hacia determinados estereotipos físicos, tales como delgadez u otros. Mujeres en roles netamente domésticos y compulsivas compradoras. Naturalización de determinados colores como propios de niñas o niños. Regalar a las niñas juguetes que naturalicen el rol histórico de las mujeres, etc.

DIRECCIÓN DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

Directora: Dra. Gisela Amorós

Domicilio: Vargas y Taboada, Luján de Cuyo

Horario de atención: 7:30 a 13:30 hs

Contacto: 4872027-2615941156