

Guía de pautas orientativas para protocolizar intervenciones con mujeres en situación de violencias



Red Municipalista de
Lucha contra las
Violencias hacia las
Mujeres de la
Provincia de Córdoba

CISCSA

Centro de Intercambio
y Servicios Cono Sur
Argentina

Guía de pautas orientativas para protocolizar intervenciones con mujeres en situación de violencias / Alicia Greco ; coordinación general de Mara Nazar ; Leticia Echavarri ; editado por Magdalena Rodríguez ; Alejandro Brunelli Giorgis ; Bahía Flores.

Archivo digital - Córdoba : CISCSCA, 2019. 30 p. ; 21 x 15 cm.

ISBN 978-987-47239-4-9

Coordinadora Red Municipalista: Carla Tassile

Coordinación general del documento: Leticia Echavarri (IIFAP-FCS- UNC – CISCSCA) y Mara Nazar (CISCSCA)

Elaboración del documento: Alicia Greco

Edición del documento: Magdalena Rodríguez (Equipo Consultor CISCSCA)

Diseño gráfico del documento: Alejandro Brunelli (CISCSCA) y Bahía Flores (CISCSCA)

Equipo de trabajo consultor CISCSCA del documento: Claudia Cedrón, Alicia Greco, Lucía Saavedra, María Sacco y Adriana González

Material elaborado por CISCSCA en el marco de:

- Convenio entre la Secretaría de Lucha contra la Violencia a la Mujer y Trata de personas y CISCSCA, financiado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno de la Provincia de Córdoba;
- Proyecto "Fortaleciendo la Red Municipalista de Lucha contra las Violencias hacia las Mujeres de la Provincia de Córdoba" financiado por la Embajada de Holanda en Argentina.

Guía de pautas orientativas para protocolizar intervenciones con mujeres en situación de violencias

	Introducción	7
	Capítulo I Marco conceptual de referencia	12
	Violencia de género	
	Descripción de las problemáticas que constituyen violencias	
	Perspectiva de Derechos y noción de Sujeto de Derechos	
	Capítulo II Sobre los protocolos de coordinación	15
	¿Qué es un protocolo de coordinación en materia de VCM?	
	¿Cuál es el objetivo de hacer un protocolo?	
	¿Qué información aporta?	
	Tipos de protocolos	
	Apuntes generales para protocolizar escenarios de violencia	
	Capítulo III Aspectos prácticos de la elaboración de un protocolo	20
	¿Qué agentes e instituciones pueden o deben participar?	
	Análisis de situación	
	La construcción del protocolo	
	Apuntes para el trabajo colectivo de protocolizar	
	Equipos de intervención ante situaciones de violencia hacia las mujeres	
	Atención y acompañamiento a mujeres en situación de violencias	
	Anexos	32
	Bibliografía	37

La Red Municipalista de Lucha contra las Violencias a las Mujeres es un Programa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Córdoba que se encuentra bajo la órbita de la Secretaría de Lucha contra la Violencia a la Mujer y Trata de Personas. Esta Red, creada en 2016, a través de una Resolución Ministerial (231/2016 y su modificatoria 56/2017) propicia la constitución de un espacio estratégico de intercambio, cooperación, asistencia técnica y acción conjunta en la lucha contra las violencias que sufren las mujeres en todo el territorio de la provincia de Córdoba.

En el marco de este programa, desde Polo Integral de la Mujer, hemos venido desarrollando acciones de relevamiento, formación, intercambio y acercamiento con los actores involucrados en la materia, que se encuentran presentes en cada localidad de la provincia. Primero, a través de la invitación a formar parte de esta Red a Intendentes/as y Presidentes/as Comunales, respetando las autonomías de los gobiernos locales cordobeses, resaltando la importancia de su compromiso en este tema y, destacando permanentemente lo primordial de la acción conjunta y asociada de todos los niveles del Estado para combatir la violencia.

En segundo término, reconociendo a profesionales, organizaciones e instituciones que vienen trabajando en la temática, considerando los obstáculos a los que se enfrentan y, también, conociendo sus propuestas. Organizando espacios de encuentro y construcción de redes, abriendo canales de comunicación, alentando la formación y actualización en los temas, difundiendo los mecanismos y recursos disponibles para la asistencia a nivel provincial. Estas acciones han estado acompañadas de la conformación de equipos técnicos en el interior provincial (o el fortalecimiento de los equipos que ya existían) a los fines de constituirlos como referentes a nivel regional. Estos equipos regionales permiten acortar distancias, agilizar trámites e incentivar las acciones de articulación en cada región.

Todas estas acciones llevan como estandarte la integralidad y transversalidad de la política pública emprendida desde 2015 en la Secretaría de Lucha contra la Violencia a la Mujer y Trata de Personas, y como su objetivo fundamental es la articulación, no puede pensarse en este Programa sin contemplar la articulación que desde la Secretaría se ha logrado con otras instituciones para el crecimiento y consolidación de esta Red.

Para articular los recursos presentes en los gobiernos locales de la provincia era necesario conocer de qué recursos estábamos hablando

y, es en esa dirección, que se hizo un convenio con el Observatorio de Políticas Públicas de la Universidad Nacional de Villa María, que permitió relevar los recursos materiales, humanos, programas, presupuestos, y herramientas que se encuentran presentes en el interior de la provincia de Córdoba para prevenir, asistir, denunciar o tratar casos de violencia.

Con mayor conocimiento de esos recursos presentes en los territorios, la Secretaría, en coordinación con distintos municipios, realizó la presentación de la Red, sus objetivos, actores involucrados y acciones que se enmarcarían dentro del Programa; invitó a más instituciones y gobiernos a sumarse a la misma. Además, la Secretaría, a partir de la zonificación del territorio provincial prevista por la Red, comenzó con la construcción y puesta en funcionamiento de Polos Integrales de la Mujer en situación de violencia en las regiones del interior provincial, ya hay tres funcionando (Villa María, Cruz del Eje y Marcos Juárez) y dos próximos a inaugurarse (Rio cuarto y San Francisco).

En paralelo a estas acciones, y a través de dos convenios de trabajo con CISCESA, durante 2017 y 2018, se planificó realizar un diagnóstico cualitativo de fortalezas y obstáculos presentes entre los equipos y profesionales de las diferentes instituciones, para pensar el abordaje de estos temas en todas las regiones de la provincia, así como también, actividades tendientes al fortalecimiento de los recursos existentes y el establecimiento de canales de contacto de la Red. A partir de allí, se desarrollaron talleres participativos donde estuvieron presentes actores de la comunidad involucrados en la temática de violencia. En estos espacios se trabajaron temas a pedido de los/as participantes que hoy nos permiten compartir los contenidos en estas cartillas y ponerlas a disposición de todas/os aquellas que estén interesadas.

Este Programa ha dado sus primeros y fundamentales pasos en estos tres años de trabajo y, desde aquí, se busca seguir abriendo espacios y construyendo redes de contención y articulación para que los recursos disponibles en el Estado provincial lleguen a todas las mujeres de la provincia que se encuentren atravesando alguna situación de violencia. Solo con el compromiso de todas las personas e instituciones se podrá erradicar la violencia de la sociedad.

Claudia Martínez

Secretaria de Lucha contra la violencia a la mujer
y trata de personas de la Provincia de Córdoba

El Proyecto Fortaleciendo la Red Municipalista de Lucha contra las Violencias hacia las Mujeres de la Provincia de Córdoba con el apoyo de la Embajada de los Países Bajos en sinergia con el Convenio firmado entre CISCESA y la Secretaría de Lucha contra la violencia hacia las mujeres del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Córdoba permitió construir una línea base, una indagación diagnóstica sobre capacidades estatales de los municipios de la provincia para llevar a cabo políticas y programas en torno a la violencia contra las mujeres, la construcción y dinamización de un espacio de formación e información con formato digital para los gobiernos locales y la capacitación de agentes de políticas públicas de la provincia.

En este acompañamiento nos propusimos orientar a distintos/as actores/as sociales en la elaboración de políticas públicas a favor de las mujeres y de las identidades disidentes recuperando los principios, los enfoques y las propuestas que promuevan la inclusión, la equidad y el empoderamiento de los grupos vulnerados en sus derechos.

De ese proceso de trabajo, en la línea de Capacitación/sensibilización a actores/as claves, buscando transferir herramientas de trabajo a los gobiernos locales para atender la Violencia de género en sus territorios, surgieron estas cartillas de trabajo:

- (I) Política Pública, gobiernos locales y derecho de las mujeres a vivir ciudades libres de violencias. Prácticas promisorias;
- (II) Violencias de género: la Valoración de Riesgos en el proceso de restitución de derechos;
- (III) Guía de pautas orientativas para protocolizar intervenciones con mujeres en situación de violencias.

Materiales que son un esfuerzo direccionado a aportar conceptos y herramientas para garantizar el derecho a la ciudad de mujeres, niñas y LGBTIQ+ poniendo el énfasis en el Derecho a una vida libre de violencias en espacios públicos y privados, con la noción de continuum de las violencias, apostando al desarrollo de capacidades de los recursos locales para el abordaje de las violencias y con la especial colaboración y participación de la sociedad civil y actores públicos no estatales relacionados con la temática.

Ana Falú
Directora Ejecutiva CISCESA

Introducción.

Como uno de los resultados del trabajo en conjunto entre la Red Municipalista de Lucha contra la Violencia a la Mujer de la Provincia de Córdoba (Argentina) y CISCOSA (Centro de Intercambios y Servicios del Cono Sur Argentina), se produce la presente Cartilla, con la clara intención de convertirse en una caja de herramientas destinada a actores estatales y de la sociedad civil que se sienten comprometidos en alentar procesos tendientes al logro de territorios locales libres de violencias para las mujeres en espacios públicos y privados.

Fundamentada en la necesidad de articular recursos a los fines de alcanzar la integralidad de las acciones propuestas a la prevención, atención y protección de los derechos de las mujeres, la Red Municipalista de Lucha contra la Violencia a la Mujer proyecta que sean los propios gobiernos locales los protagonistas en la planificación y construcción de instrumentos que permitan el avance en la restitución de derechos hacia las mujeres.

Durante su proceso de conformación y en búsqueda de mayor concreción, la Red convoca a CISCOSA para construir un diagnóstico participativo con los equipos técnicos de la Red, iniciando esta modalidad de trabajo en 3 de las 10 regiones en que se ha dividido la Provincia de Córdoba. En esta primera instancia de análisis y reflexión sobre las dificultades a la hora de dar respuestas a las mujeres que viven violencias, emergió como un nudo particularmente crítico -entre otros- la necesidad de contar con herramientas de trabajo colectivo y cotidiano que fundamenten y orienten el abordaje de los casos.

El trabajo de la Red Municipalista de Lucha contra las Violencias a las Mujeres se lleva a cabo tomando como punto de partida al mapa judicial que divide la provincia en 10 regiones: Córdoba, Río Cuarto, Bell Ville, Villa María, San Francisco, Villa Dolores, Cruz del Eje, Laboulaye, Deán Funes y Río Tercero.

Desde dicha observación, surgen los talleres **Construyendo rutas amigables**, aludiendo al recorrido que las mujeres que viven violencias deben realizar a la hora de buscar ayuda, prestando especial atención a la identificación de instancias de revictimización o violencias secundarias institucionales para el logro de la supresión de las mismas.

Realizados durante 2017/2018 en la Zona 2 (Río Cuarto), Zona 4 (Villa María) y Zona 7 (Cruz del Eje), los talleres se realizaron con convocatoria específica a los diferentes actores sociales (equipos técnicos, instituciones y organizaciones sociales) y fueron coordinados por expertas invitadas por CISCESA.

Por tal predisposición, la **Guía de pautas orientativas para protocolizar intervenciones locales con mujeres en situación de violencia** se basa en lo recopilado durante el proceso de encuentros/talleres y opta por un modelo de guía estrictamente orientativo, en el cual no es posible encontrar recetas mágicas de éxito asegurado ni indicaciones rígidas sobre los pasos a seguir

Zona 2: Asistieron al encuentro funcionarias e integrantes de equipos técnicos de los gobiernos locales de Alpa Corral, Bulnes, Canals, Carnerrillo, Chaján, Charras, Gral. Cabrera, Gral. Deheza, Jovita, Las Acequias, La Carlota, Uchacha, Río Cuarto y Sampacho. Asimismo, Consejo Municipal de Género de Río Cuarto; de instituciones policiales; de Juzgados de Paz y Unidades Judiciales; de la Defensoría del Pueblo de la Nación; y del SADOP.

Zona 4: Los municipios y comunas presentes fueron Villa María, Arroyo Algodón, Ausonia, Ticino, Oliva, Silvio Pellico, Pampayasta Sud, Pampayasta Norte, James Craik. La mayoría de los y las participantes eran integrantes de equipos técnicos de los municipios. En menor medida, concurren jueces de paz y participes de organizaciones de mujeres de Villa María.

Zona 7: Asistieron trabajadores de Cosquín, de Valle Hermoso, Las Playas, Villa de Soto, técnicos y funcionarios de Cruz del Eje, y personas que desarrollan tareas en zonas rurales del Movimiento Campesino de Córdoba. Entre los participantes se contó con trabajadores sociales, psicólogos, jueces de paz y personal administrativo, entre otros.

y el contenido con el que dotar a un protocolo, pues depende de cada quien para encontrar su camino.

Entre sus páginas se intenta compartir, de manera estructurada, las lecciones aprendidas a lo largo del proceso que, en todos los casos, y a pesar de la diversidad de estadios y caminos recorridos, han logrado notables mejoras en la atención de las mujeres que viven violencia en sus ámbitos de intervención.

Dicho propósito, convierte a la Guía en un potencial material no solo para los gobiernos locales de la Provincia de Córdoba, sino para aquellos de alcance nacional y regional. Esperamos que sirva de fuente de inspiración.

De los fundamentos y propósitos de la Guía

La violencia contra las mujeres es uno de los principales problemas estructurales que atraviesan nuestras sociedades actuales. Todos los informes y estudios, tanto de ámbito nacional como internacional, reiteran los altos índices de prevalencia, así como la gravedad de sus consecuencias.

Lo primero a señalar es que la complejidad de **la problemática social de la violencia hacia las mujeres requiere de dispositivos de abordajes integrales e intersectoriales**, ya que excede ámbitos profesionales, institucionales y personales para su resolución. Implica entonces, la participación efectiva de múltiples actores.

De esta manera, aparece como indispensable la construcción de marcos mínimos de acuerdos que regulen las relaciones entre los actores, que no solo protejan los derechos de las mujeres a

Se apunta a la articulación y fortalecimiento de las capacidades municipales, entre ellos, el enfoque de derechos humanos y políticas públicas, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias en los espacios públicos y privados, y la promoción de ciudades seguras para las mujeres.

una vida sin violencias sino también los de los propios integrantes de los equipos . En el marco de la Red Municipalista de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres, estas articulaciones se complejizan a la hora de valorar la diversidad de modos de operar y asimetrías en cuanto a recursos de cada localidad.

Por todo ello, el proceso de adaptación de un protocolo general al ámbito local y municipal implica la estructuración de un sistema articulado y homogéneo de atención en el cual cada agente implicado (sanitario, social, policial, judicial, educativo y asociativo) sepa qué debe hacerse, en qué momento y quién tiene competencias y recursos para hacerlo. Supone, en definitiva, poner en funcionamiento un método coordinado de trabajo que permita a cada institución u organismo participante diseñar o redefinir los procedimientos y los sistemas organizativos existentes o de nueva creación en función de todo el sistema.

Para ello, la presente guía orientativa tiene el propósito de asistir a los gobiernos locales a fortalecer su respuesta en la atención a mujeres que viven violencia y agresiones sexuales, proporcionándoles las herramientas necesarias para:

- Diseñar circuitos de atención que se adapten a las características sociodemográficas de la demanda y organizativas de cada municipio.
- Incrementar la coordinación interprofesional como elemento necesario para la mejora de la atención a las mujeres y sus familias.
- Generar espacios comunes de consenso desde los que avanzar hacia modelos de atención más eficaces desde un enfoque multidisciplinar.
- Establecer estrategias de proximidad que contribuyan a eliminar la victimización secundaria facilitando a los y las profesionales las herramientas para evitar el peregrinaje de institución a institución de las mujeres y, en su caso, de sus hijas e hijos.

Estructura y uso de la Guía

La Guía de pautas orientativas para protocolizar intervenciones locales con mujeres en situación de violencia está dividida en cuatro principales secciones que refieren a:

1. El marco conceptual de referencia que brinda el enfoque teórico para un abordaje integral.
2. Los aspectos necesarios para conocer el protocolo como herramienta de coordinación.
3. Los aspectos prácticos de elaboración que proporcionan las pautas orientativas para definir un protocolo y llevarlo a buen término.
4. Los anexos complementarios.

La información contenida en esta guía está basada en las experiencias de las entidades locales que han participado en el proyecto antes mencionado. Lejos de un modelo uniforme, el análisis de las distintas experiencias ha revelado que existen tantos tipos de protocolos como experiencias de protocolización se han llevado a cabo, pues la idiosincrasia de cada localidad y la realidad de las personas que participan en el proceso (relaciones, caracteres, etc.) acaban imprimiendo al resultado de los trabajos de coordinación un carácter único.

Por ello, a quienes se acerquen a su lectura, podrá servirles el todo o solo algunas partes, sugiriendo temas que cada quien podrá profundizar o enriquecer conforme a su experiencia y/o necesidades particulares.

Su uso y consulta permitirá especialmente a equipos y profesionales menos formados en la problemática contar con una herramienta ordenadora de su labor y, al mismo tiempo, construir un lenguaje y una forma de trabajo común a todos los equipos de trabajo.

I MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

Equidad de género

Partimos del concepto de violencia contra la mujer como cualquier acción basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico (Belém do Pará, 1994). La violencia es una conducta que afecta la salud y la libertad. Por ello, su intencionalidad no es solamente provocar daño físico sino controlar al otro, someterlo, manipularlo, situaciones que siempre producen daño e impactan en la libertad.

Ahora bien, hablar de equidad no es lo mismo que igualdad, las “diferencias” entre los géneros no son en sí mismas negativas. El problema surge cuando las diferencias se vuelven jerárquicas, es decir, que se valoran positivamente unas mientras que otras son consideradas negativas, y esto se traduce en desventajas, injusticias, menos oportunidades, discriminaciones y violencias para un grupo social, en este caso las mujeres. Entonces, nos referiremos a **género** como aquello que alude a las diferentes características sociales y culturales que se adscriben a cada uno de los sexos biológicos, se trata de una **construcción sociocultural de los mismos basados fundamentalmente en la división, según el sexo, de los roles y el poder.**

La violencia es una problemática social, cultural y jurídica, y como tal nos incumbe y atraviesa a todas y a todos, sin embargo son las mujeres y niñas las que con mayor frecuencia se convier-

La Ley Nacional N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia hacia las Mujeres en los ámbitos que desarrollen sus relaciones interpersonales, en su Art. 4° plantea que se entiende por:

Violencia contra las mujeres es toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal.

ten en objetos de la violencia. Por este sentido es que decimos que la violencia tiene género y la **violencia de género es la categoría que mejor revela las desigualdades entre varones y mujeres.**

Para iniciarnos en procesos de transformación de los escenarios de violencias de género, es fundamental entender la violencia contra las mujeres como un mecanismo social por el cual están en una posición de subordinación respecto de los hombres, producida a menudo en la familia, donde se tolera y apenas se denuncia.

Debemos tener presente que la violencia contra las mujeres a lo largo de su ciclo vital tiene su origen en pautas culturales, la lengua y la religión, perpetuando la condición inferior que se asigna a las mujeres en la familia, en el trabajo y en la sociedad. La situación actual, común en todas partes de mundo, se produce por la consideración devaluada de la mujer después de siglos de dominación masculina.

Descripción de las problemáticas que constituyen violencia contra las mujeres

A continuación, se exponen algunos conceptos básicos para enmarcar la temática que nos ocupa y que serán necesarios clarificar antes de iniciar el proceso de adopción del protocolo.

- **Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico:** se refiere a cualquier acto violento que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para las mujeres y que se produzca sobre la base de una relación familiar y/o afectiva previa. La violencia doméstica que se ejerce de forma continuada contra la mujer posee el objetivo de controlar, someter, dominar y mantener una posición de autoridad y poder en la relación. Se trata de un tipo de violencia que posee sus variantes, tales: físico; psicológico o emocional; sexual; y económico.

• **Violencia por medios sexuales:** es todo comportamiento de naturaleza sexual realizado sin el consentimiento válido de la otra persona, incluyendo las agresiones sexuales, los abusos sexuales y el acoso sexual.

• **La victimización secundaria y/o el maltrato:** es una de las maneras más frecuentes en las que se expresa la violencia institucional. La victimización secundaria se da cuando en las instituciones del Estado, al tomar contacto con una situación de violencia, se ponen en marcha prejuicios y mitos que forman parte del imaginario colectivo que operan provocando nuevas situaciones de violencia. Son frecuentes en las instituciones de salud, de seguridad, judiciales, educativas, etc.

La Violencia de género incluye:

- Violencia que se produce en las relaciones afectivo- familiares;
- Violencia que se produce dentro de la comunidad general;
- Violencia perpetrada o tolerada por el Estado;
- Violación de los derechos humanos de la mujeres en circunstancias de conflicto armado.

Perspectiva de derechos y noción de sujeto de derecho

Cuando nos pensamos como actores y actoras en los procesos de restitución de derechos para las mujeres, debemos sostener los objetivos, acciones y propósitos bajo una Perspectiva de Derechos, en la cual el Estado se convierte en el espacio donde se debe promover y garantizar la igualdad de los sujetos en relación a la oportunidad, accesibilidad y reconocimiento del ejercicio de derechos, por el solo hecho de ser humanas/os.

Planificar en los gobiernos locales desde una Perspectiva de Género, y desde el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias en ámbitos públicos y privados, implica el encuentro de las políticas públicas con los derechos humanos. Es en los mismos, donde se establecen, por un lado, los parámetros y es-

tándares mínimos de responsabilidad obligatoria del Estado. Y por otro, los derechos de las mujeres, en su calidad no de meras “beneficiarias” de programas y proyectos, sino como agentes potentes y activas, merecedoras todas de políticas.

Dicho protagonismo refiere a la incorporación de la noción de Sujetos de Derechos en los fundamentos mismos de cada acción realizada en pos de revertir situaciones de violencias hacia las mujeres, procurando que se garantice el consentimiento previo de la mujer con pleno conocimiento de causa, se respete su dignidad, se garantice su confidencialidad y se tengan en cuenta sus necesidades y perspectivas.

II SOBRE LOS PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN

¿Qué es un protocolo de coordinación en materia de violencia contra las mujeres?

Un protocolo de coordinación es **un documento que explica la organización de la respuesta o solución que se presta ante una situación identificada como conflicto base/tipo**, en este caso la violencia ejercida contra las mujeres por razón de su sexo, aportando para ello pautas y criterios de actuación y articulando cauces de coordinación entre los profesionales de las instituciones y organizaciones o personas implicadas.

EN ARGENTINA...

La violencia contra las mujeres se ha convertido en objeto de las políticas públicas estatales argentinas en forma muy reciente, ya que la primera Ley Nacional al respecto data del año 1994, pero bajo la óptica de aquella violencia que se desarrollaba en las relaciones sexo-afectivas y familiares (Ley Nacional N° 24.417 - Ley de Violencia Familiar). De ahí, se fueron suscitando distintas leyes provinciales al respecto.

Recién en el 2009, se sanciona la Ley n° 26.485 “De Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos que desarrollen sus relaciones interpersonales”.

El protocolo no es un fin en sí mismo, ni siquiera la actuación coordinada lo es: es un documento base sobre el que, a partir de la asunción de unos puntos mínimos, se trabaja de manera continua para dar respuesta a las mujeres que viven situaciones de violencia.

¿Cuál es el objetivo de hacer un protocolo?

Un protocolo se construye en miras de elaborar un conjunto de herramientas conceptuales, metodológicas y de acción que garanticen la homologación de los procedimientos de actuación de las y los profesionales que atienden los casos de violencia de género contra las mujeres, en un **marco de derechos humanos, ciudadanía y perspectiva de género**, a los fines de que las mujeres reciban la atención con dignidad, respeto, confidencialidad y profesionalismo.

Se construye, esencialmente, para implementar acciones centradas en las mujeres, sus necesidades, decisiones y capacidades, para mejorar sus condiciones de vida y el aseguramiento de su derecho a una vida sin violencia.

¿Qué información aporta?

- Identifica instituciones y personas a las que recurrir, en qué momento hacerlo, de qué manera y con qué objeto.
- Clarifica las competencias y responsabilidades de cada una.
- Implica la puesta a disposición de medios materiales y humanos por parte de cada una de las entidades que participan.
- Expresa el compromiso asumido por cada una de ellas en la respuesta a proporcionar ante las situaciones identificadas o descritas como desencadenantes de escenarios violentos.

¿Qué razones sustentan la decisión de elaborar un protocolo?

- Proveer condiciones de exigibilidad: la existencia de un acuerdo interinstitucional que obliga a las instituciones con competencia y responsabilidad en la materia a aplicarlo y desarrollarlo en su realidad.
- La Ley Nacional N° 26.485, en sus artículos 5 y 6, tiene por finalidad disponer con los Estados Provinciales y Nacionales, la implementación de políticas conjuntas, es decir, que acciones que se realizan desde el Estado Nacional, Provincial y Municipal, se coordinen para que estos esfuerzos puedan ser unificados y tengan mayor eficacia. A su vez, suscita a que “las administraciones locales promoverán que en su ámbito territorial se adopten acuerdos de colaboración y protocolos de actuación que desarrollen, concreten y adecuen a sus respectivas realidades” lo dispuesto en dicho acuerdo con carácter general.
- La voluntad de pertenecer a la Red Municipalista de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres de la Provincia de Córdoba, uno de cuyos objetivos prioritarios es el impulso de este tipo de procesos.
- Aplicar criterios de calidad en la atención de las situaciones de violencia a fin de entender que la falta de recursos y los fallos en las políticas y los protocolos implican una respuesta inapropiada e insegura para las mujeres, lo cual puede propiciar que:
 1. No reciban el apoyo que necesita.
 2. Se desanimen a la hora de iniciar acciones encaminadas a poner fin a la situación de maltrato que les afecta.
 3. Se retrase la intervención, empeorando su situación de las mujeres.
 4. Aumenta el proceso de victimización secundaria, sometiéndolas a un peregrinaje institucional tan largo como innecesario.

Existe una gran variedad de protocolos, tantos tipos como experiencias de protocolización se han llevado a cabo, sin embargo podemos pensar en grandes **grupos o categorías**:

En función de las instituciones implicadas: Intradepartamental, interdepartamental e interinstitucional.

Dependiendo de la mayor o menor complejidad del mapa de recursos y servicios destinados en un territorio a atender las necesidades de mujeres que viven situaciones de violencia los protocolos pueden ser intra- departamentales (pautan la actuación

en el seno de un departamento), inter- departamentales (pautan la actuación de distintos departamentos dentro de una misma institución) o inter- institucionales (pautan la actuación de distintas instituciones). El tamaño del municipio resulta determinante en estos casos. Así, cuando se trata de localidades grandes, dada la compleja estructura de la administración local, suele resultar prioritario ordenar el funcionamiento interno de la institución impulsora antes de iniciar contactos con instituciones externas.

En función del número de protocolos: Único vs. Plural

Cada servicio puede optar por desarrollar su propio protocolo centrado en sus especificidades o bien formalizar en un único documento el compromiso asumido por las distintas instituciones firmantes en un determinado ámbito.

En función de la naturaleza de los recursos cuya utilización se pauta: Recepción vs. Derivación

De la misma manera, mientras algunos protocolos priorizan la coordinación en materia de recepción, estableciendo pautas comunes que deben regir la entrada de las mujeres al circuito asistencial, independientemente de la instancia de ingreso, otros se centran en la derivación, estableciendo la manera en la que las distintas instituciones y/o departamentos van a tener que colaborar en la implementación de los programas dirigidos a las mujeres que viven situaciones de violencia.

En función de su capacidad de cambio: Creación vs. Ordenación

Una de las diferencias básicas entre protocolos hace referencia al contexto de partida en el que se genera la necesidad de pautar una determinada actuación en relación con un colectivo concreto. Así, mientras unos protocolos ordenan recursos ya existentes, otros favorecen la constitución de espacios en los que toma forma la necesidad de crear recursos que no existen. Tanto unos como otros, tienen un importante potencial de cambio,

dado que, incluso en el mejor de los escenarios imaginables en el que una administración contara con un completo mapa de recursos, el proceso de ordenación hará surgir la necesidad de poner en marcha un nuevo servicio o de dotar a los existentes de nueva significación mediante la revisión de sus objetivos y funciones.

SUGERENCIAS...

- Ordenar los recursos es importante, pero también lo es contar con los recursos necesarios para dar una atención de calidad a las mujeres que viven una situación de maltrato.
- Nada impide que se acometan ambos protocolos a la vez: el que se limita a ordenar los recursos existentes y el que prevé la creación de nuevos servicios que mejoren la atención final plasmado en un plan de mejoras.
- Otra opción sería iniciar la elaboración de ambos protocolos pero supeditar la aprobación del primero a la articulación de los recursos necesarios que garanticen que la atención a las mujeres alcanza unos mínimos indicadores de calidad exigibles, esto es, la garantía de su seguridad y los recursos mínimos para la supervivencia.

Apuntes generales para protocolizar escenarios de violencia

- La flexibilidad a favor del interés de la mujer debe ser el principio fundamental sobre el que éste se sustente. Para ello deberá habilitarse un mecanismo que permita realizar excepciones a la aplicación del protocolo, si la situación así lo aconsejase.
- El protocolo debe nacer con vocación continua de adaptación a una realidad diversa y no al revés. Nunca las mujeres deberán ser tratadas desde estándares genéricos, falsamente universales, al amparo de lo que establezca el protocolo, pues este debe ser considerado por todos los agentes implicados como un punto de partida y no como el techo de la atención.
- Por ello, a la hora de su aplicación no deberán utilizarse fra-

ses del estilo “el protocolo no dice nada de eso...”. Ello no obsta para formalizar los cambios mediante su incorporación al documento del protocolo, dado que tal incorporación contribuye a garantizar a las mujeres el ejercicio de su derecho a una atención de calidad.

El protocolo no contiene la respuesta a todas las cuestiones pero hay extremos esenciales sobre los cuales debe pronunciarse, dando a quienes van a trabajar en el tema directrices y pautas consensuadas claras.

A modo de ejemplo, remitimos al Acuerdo Interinstitucional para la Mejora en la Atención a Mujeres que viven situaciones de Maltrato Doméstico y Agresiones Sexuales, suscrito en 2001 por las máximas autoridades de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Para conocer más:

http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/violencia_coordinacion/es_def/index.shtml#1_ACUERDO_INTERINSTITUCIONAL

III ASPECTOS PRÁCTICOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO

En este apartado, nos concentramos en los ejes guías que orientarán el trabajo práctico y territorial para la prevención, atención y seguimiento de los procesos de restitución de derechos para las mujeres que viven situación de violencia. La apertura de un proceso de coordinación resulta positiva incluso en aquellos supuestos en los que no se llega a un acuerdo formal. Es fácil que los procedimientos de actuación se acaben modificando al abrir una línea de diálogo y la posibilidad de ver la problemática desde perspectivas muy distintas.

Por ello la voluntad de encuentro, respeto y flexibilidad serán de vital importancia, así como convertir el proceso mismo en un objetivo más allá del resultado.

El proceso, mediante la **identificación de fallos y necesidades**, el **estudio de vías de mejora**, el **consenso en torno a las responsabilidades asumidas por las partes**, el clima de **entendimiento mutuo**, entre otros aspectos, es la única garantía real.

¿Qué agentes e instituciones pueden o deben participar?

Las mujeres que viven situaciones de maltrato no suelen acudir exclusivamente al sector formal en busca de atención, sino que a menudo cuentan con el apoyo de asociaciones, amistades, vecinas y vecinos y familiares. Ante esta evidencia, cualquier institución, organismo y/o particular que tenga contacto con mujeres que viven violencia estaría legitimada a participar en el proceso de protocolización.

No obstante, criterios prácticos aconsejan **limitar los primeros contactos a aquellas instituciones y organizaciones que trabajan activamente en este ámbito** y a aquellas que, aunque no lo hacen, deberían comenzar a asumir mayor grado de responsabilidad. Aunque en las fases iniciales del proceso los límites locales constituyen una frontera natural, no debe descartarse, para fases ulteriores, contactar con todas las instituciones que potencialmente pudieran constituir la puerta de entrada al circuito de mujeres que viven situaciones de violencia de la localidad aunque pertenezcan a otras poblaciones.

A la hora de identificar las instancias que van a tomar parte en el proceso de protocolización lo importante es **fijar los objetivos de dicha participación**, esto es, en qué mejora la situación de las mujeres una actuación coordinada entre dos instituciones. A la vez, ambas instituciones deben tener claro que una buena coordinación externa redundará en un buen funcionamiento interno.

Análisis de situación

Todo proceso de intervención en un campo de trabajo tiene que basarse en un análisis bien enfocado de la situación que refleje los aspectos claves de la realidad de cara a efectuar trabajos de análisis, ordenamiento y evaluación del funcionamiento y estructura de la misma.

La realización del diagnóstico es clave para la obtención de una perspectiva clara de todos los recursos y obstáculos, pros y contras (reales o potenciales) y de un panorama válido de la situación. Es una manera de conocer cómo se trabaja, de conocer a las personas, de establecer lazos entre ellas. Asimismo, el diagnóstico es una forma de sensibilizar. Al abrir un proceso de estas características y solicitar de las distintas partes respuestas a una serie de cuestiones relativas a su manera de abordar el tratamiento de una problemática concreta, se les está haciendo llegar sugerencias acerca de los elementos que deberían ser tenidos en cuenta en dicho abordaje.

A continuación, detallamos algunas cuestiones en las que se puede centrar el diagnóstico previo a la elaboración de un protocolo para la mejora de la atención a mujeres que viven situaciones de violencia:

- Estudio de la incidencia de la violencia contra las mujeres en el municipio. Implica, por una parte, conocer el perfil sociodemográfico de las posibles usuarias y cuantificar los grupos y la incidencia de la violencia en cada uno de ellos; y, por otra, estudiar su incidencia más allá de servicios sociales, con un enfoque en datos de denuncias, intervenciones de oficio y órdenes de protección de policía local.
- Análisis de las necesidades a las que el protocolo deberá dar respuesta. Determinar la existencia o no de herramientas similares y analizar su grado de cumplimiento, las causas de su incumplimiento y las mejoras posibles.
- Recabar opiniones de mujeres que viven situaciones de maltrato doméstico acerca de su experiencia personal en el itinerario asistencial, a fin de identificar qué funcionaba y qué no.
- Identificar quién es necesario que participe en el proceso y por qué. Realizar una estimación del impacto que la aprobación de una herramienta de coordinación tendrá para la seguridad de las mujeres.

- Recoger experiencias similares en otros ámbitos.
- Análisis de los servicios existentes (funciones, criterios de atención, etc.). La redacción del protocolo constituye una oportunidad de oro de cara a revisar los objetivos de los recursos existentes y, en su caso, redefinirlos así como definir nuevos recursos a partir de las nuevas necesidades detectadas.
- Análisis de los programas y recursos disponibles (flujo de acceso al programa, dificultades a la hora de la derivación).

En este sentido, y a modo de insumo, tomaremos las **líneas de profundización identificadas** en los talleres que dan fundamento a la puesta en marcha del proceso de protocolización, en relación a:

- La calidad de la atención.
- La problemática e instancia desde la que se opera.
- El contexto de aplicación.
- Los recursos.
- Los nudos más sobresalientes.
- Los equipos de trabajo: el cuidado de los que cuidan.
- La inclusión del entorno.
- La pedagogía de las acciones sobre violencia.
- La centralidad de la denuncia y la lógica jurídica de la prueba refuerza la centralidad de la lógica del daño físico.

Las recomendaciones generales y las propuestas derivadas del diagnóstico deberían ser incorporadas al programa de actuación resultante del proceso.

La construcción del protocolo

1. Identificación del problema

El protocolo debe caracterizar, definir, enmarcar teóricamente la problemática en torno a la cual busca pautar y coordinar actuaciones.

Lo primero a definir es el tipo de problemática a abordar. Delimitar el tipo de violencia, si es social, sexual, afectivo/familiar, etc. Este accionar mantiene enfocado el proceso de sistematización y coordinación de acciones. Del mismo modo, cada institución, organización y/o miembro participante de este proceso debería identificar y precisar a qué nivel se pretende impactar, si social, comunitario, individual, familiar; así como si los objetivos son prevenir, asistir, rehabilitar. Es obvio que cada aspecto mencionado no tiene límites precisos sino más bien están íntimamente relacionados, pero rara vez se logra abarcar todos, por ello es mejor despejar y delimitar el rol tanto institucional como profesional o personal a la hora de establecer mecanismos de coordinación.

El carácter técnico del trabajo invita a apostar por una metodología de trabajo, de estudio de las necesidades, más que por un impulso rápido de puesta en marcha de recursos.

2. Ámbito de actuación

El protocolo debe contener la determinación clara y concreta de la localidad o ciudad para la cual es formulado. La no definición del área geográfica conduce a errores de tipo operativo, administrativo o financiero.

Asimismo, debe ser muy claro en lo que se refiere a delimitar qué aspectos de la problemática con anterioridad definida serán abordados en la coordinación. Deberá clarificar aspectos relativos a las mujeres, a la garantía de su seguridad y recursos económicos mínimos para la supervivencia.

3. Finalidad y objetivos concretos

El protocolo debería incluir una declaración de principios en torno a las razones por las que las instituciones firmantes estiman necesaria su adopción. Dichos principios tienen que ser elegidos, comprendidos y acordados por todas las personas participantes.

Asimismo, contendrá una enumeración de objetivos concretos que deberán adecuarse a las necesidades detectadas en el diagnóstico y a los recursos disponibles o a los que se prevea disponer.

4. Procedimiento

El protocolo debe establecer con detalle las circunstancias bajo las que se activa y el procedimiento a seguir en cada uno de los supuestos: agencias implicadas, flujo de trabajo, modelos de informes, modelos de intercambio de información, etc.

5. Formación

El protocolo deberá incluir provisiones relativas a procesos formativos continuos que permitan desarrollar capacidades en el personal de las distintas agencias intervinientes (definir horas, programa, profesorado, etc.).

Debemos recordar que la existencia de políticas y protocolos no es suficiente; los y las proveedoras de servicios requieren de formación especializada que les permita comprender:

- a) La etiología de la violencia sexista que se ejerce contra las mujeres, ya sea por parte de sus parejas o ex parejas, como de la sociedad en general.
- b) Los factores que empujan a las mujeres a soportar esa violencia, etc.
- c) La discriminación estructural que viven las mujeres y la relación directa que existe entre la violencia y la situación de vulnerabilidad en que las relaciones asimétricas de poder las sitúa.
- d) Qué es el protocolo, cuál es su contenido, dónde consultarlo.

6. Supervisión y evaluación

El protocolo deberá incluir mecanismos de supervisión del proceso que establezca un ciclo de evaluación y control, garantizando los recursos necesarios para tal fin (monetarios o en especie).

Dicha supervisión podrá correr a cargo de una estructura/grupo de trabajo técnico o técnico-político o una persona a la que sean designadas las tareas de coordinación técnica del protocolo. El mismo deberá prever cómo, cuándo, qué aspectos y quién llevará a cabo su proceso de evaluación. La evaluación a realizar deberá tener en cuenta aspectos como el impulso de la iniciativa, la participación de los actores intervinientes, el desarrollo del protocolo, las responsabilidades que atañe y el poder eficaz de actuación.

7. Otros aspectos del proceso

Por su carácter de herramienta de uso interno, es de gran valor incluir una agenda de contactos que recoja la mención expresa a las funciones que cada persona e institución desempeña en el marco del circuito así como los servicios y programas que gestiona.

A su vez, la existencia de instancias de referencia permite garantizar una mínima coordinación, ya que los procesos iniciados estarán determinados por múltiples factores, tales:

- el tamaño del municipio;
- el volumen de población;
- la existencia de recursos (materiales y financieros) para la atención a mujeres que viven situaciones de violencia y/o para el impulso de políticas de igualdad para mujeres y hombres;
- el carácter rural o urbano del municipio;
- el nivel de cooperación y compromiso de los organismos que operan en el territorio.

MODELO A TENER EN CUENTA

Protocolo Nacional de Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en las Relaciones de Pareja: modelo normativo de carácter regional sobre el procedimiento y servicios de atención a las víctimas de violencia contra la mujer, que incluye:

- Principios rectores de la actuación interinstitucional, intersectorial y multidisciplinar.
 - Pautas de actuación en los ámbitos de la Salud, Fuerza Policial, de Seguridad y Administrativas, Instituciones Judiciales, Servicios Sociales (Albergues y Centros de Orientación y de Atención Integral) y Educativo.
-

Apuntes para el trabajo colectivo de protocolizar

- Identificar las instituciones que tomarán parte en los trabajos de coordinación.
- Asegurarse de que todas las personas que van a participar en el proceso comparten un enfoque común en torno a la intervención con mujeres afectadas por situaciones de violencia.
- Redactar la propuesta inicial, dinamizar el debate e incorporar al documento de trabajo las aportaciones que vayan realizando las instituciones participantes
- Favorecer la articulación de espacios de trabajo comunes que favorezcan la comunicación e intercambio de perspectivas, criterios, intereses, etc.
- Propiciar un clima afable de trabajo en el que se potencie el sentido de la autocrítica, la responsabilidad y la cooperación. El objetivo de la iniciativa, que no es otro que la mejora de la calidad en la atención a mujeres que viven situaciones de maltrato, debe quedar claro.
- Debe hacer llegar al resto de participantes el mensaje de que identificar fallos en la gestión es un paso necesario para la construcción de un sistema de respuesta más adecuado para las necesidades de las mujeres, que no se trata de defender la actua-

ción llevada a cabo hasta la fecha sino de plantear vías de mejora de la coordinación.

- Apoyar técnicamente tanto a las personas participantes como al personal técnico que deberá poner en práctica los acuerdos alcanzados, dado que la puesta en marcha del protocolo despertará dudas de proceso o metodología.

- Supervisar la implementación del protocolo y realizar las ulteriores actualizaciones motivadas por las novedades legislativas, otros protocolos, nuevos recursos y necesidades. Asimismo, deberá asegurarse de su efecto multiplicador en todas las instituciones y servicios mediante la difusión entre el personal de las mismas, acreditándose de que las novedades son comprendidas y ajustadas a las necesidades y posibilidades reales.

Equipos de intervención ante situaciones de violencia hacia las mujeres

Acerca de las características que deben incorporar y sostener los equipos técnicos, debemos tener presente, por un lado, la interdisciplinariedad transversal en el trabajo cotidiano. Ello supone valorar la mirada y los saberes de cada uno de los integrantes del equipo interviniente, siendo las reuniones un espacio y herramienta para la confluencia de saberes, permitiendo una construcción integral de estrategias para la atención.

También, admite trabajar sobre cómo manejar la habitual frustración que producen las dificultades de las mujeres para salir de situaciones de violencia así como la sensación de impotencia de los efectores ante el vacío social, la ineficacia o desatención de oficinas y programas estatales, y la falta de sanción y de control social respecto de las acciones de violencia y de quien las efectúa, entre otras.

El abordaje de la violencia, sin embargo, no se contenta con ser sólo interdisciplinario, sino que también deberá ser interins-

titucional . O sea, que cada trabajador necesitará tener información precisa que le permita articular con otros profesionales o instituciones que trabajan en violencia de género.

Por otro lado, los integrantes de los equipos de efectores de las políticas, como parte de la sociedad, participan en mayor o menor medida de los prejuicios y estereotipos en torno a la violencia hacia las mujeres. Hay que analizar el posicionamiento personal que cada integrante hace en torno a este tema según una perspectiva de género, y tener en cuenta su influencia en la detección, valoración e intervención con las mujeres que viven violencia.

Atender y escuchar a la mujer implica mantener siempre una actitud de comprensión y respeto. Asimismo, es necesario “no juzgarla”, es decir, no realizar valoraciones personales o señalamientos que puedan impactar de manera negativa. Otorgar valor a sus palabras, creer en su relato, sin emitir juicios de valor, genera un clima de seguridad y un vínculo de confianza, que posibilita avanzar en el abordaje de la situación. Esta escucha también implica prestar atención a aquellos datos y hechos que permitan valorar la situación de riesgo para poder intervenir adecuadamente.

Se le debe **informar y explicar** a la mujer sobre sus derechos a vivir una vida sin violencia, así como sobre los recursos institucionales a los que puede recurrir para hacer la denuncia o para recibir asesoramiento y contención. Aquí es importante dar datos precisos del nombre de la institución así como su dirección. Si la mujer expresa su necesidad de ir en ese momento, es de gran importancia acompañarla hasta la institución pertinente.

Si el agresor está presente en el momento de la actuación se le debe informar respecto a las posibles sanciones a las que está expuesto.

Siempre considerar que...

- Partir de la conciencia de que se cuenta con certezas provisoria significa tomar cada encuentro como una oportunidad permanente de producción de conocimiento.

- Iniciar una apuesta no instrumental con pensamiento activo, ligado a la construcción colectiva.
- Apostar a la construcción de lazos sociales consistentes.
- No apostar a la administración de lo posible...sino producción de acciones que generen lo necesario.
- No responder a los imperativos sino guías para desplegar deseos, ideas potenciadoras de la acción.
- Un accionar que este impregnado de una dirección empática, social y comunitaria

Atención y acompañamiento a mujeres en situaciones de violencia

Sobre el conjunto de servicios de atención de emergencia, de apoyo, de acogida y de recuperación integral, supone un diseño basado bajo el principio de multidisciplinariedad e integralidad. Por tanto, tendría que incluir: la información a las mujeres que viven violencia, la atención psicológica, el apoyo social y acompañamiento, el asesoramiento legal, el apoyo familiar, la formación dirigida al desarrollo personal y la adquisición de habilidades en la resolución de conflictos, el apoyo a la formación e inserción laboral y el acceso a servicios sociales que favorezcan su autonomía.

Debemos tener presente que la violencia no es un hecho privado, es una violación de los derechos humanos, por tanto su adecuada atención es el primer paso en el restablecimiento de los derechos de la mujer.

En tanto la tarea de acompañar, no debemos olvidar que remite a compartir, que es tener algo en común con otro/a, y esto es posible en el "estar al lado": no se puede acompañar sin estar junto al otro/a y comprender supone comprometerse e implicarse. El acompañamiento tiene que estar presente en todo el proceso de actuación.

Se trata de una intervención que implica apuntalar a la mujer para que pueda reconocer todos los recursos existentes y tomar las decisiones que considere adecuada en ese momento, como también una actitud de permanente escucha, empatía y contención, fortaleciéndola para su empoderamiento. Es importante enfocarse en transmitir seguridad y confianza, garantizándole que no estará sola en el afrontamiento de su situación. Esto se traduce en acciones concretas de acercar los recursos disponibles y guiarla en el proceso institucional que la asista.

Dicho camino, que muchas veces implica exponerse a nuevas victimizaciones, no puede ser definido de antemano en su totalidad porque dependen de cada situación, pero sí sabemos que incluirá acciones como: escuchar, contener, valorar el riesgo en que se encuentra, brindar información, orientar sobre cómo y dónde realizar una denuncia, derivar a instituciones específicas, colaborar para revincular a la mujer con las organizaciones, con grupos de mujeres o con instituciones barriales que permitan ampliar o fortalecer sus redes y contacto social.

El aislamiento es una de las condiciones básicas de la reproducción y el sostenimiento de las situaciones de violencia, es frecuente encontrar que la persona ya no trabaja, no se reúne con familiares ni amigos. Por ello, una importante estrategia de abordaje debe partir de romper dicho aislamiento y sostener un tratamiento integral y sociocultural.

Es necesario puntualizar que esto refiere a un estado ideal, ya que muchos de los efectores locales relevados no cuentan con personal necesario que garantice la integralidad de la atención ni la diversidad de miradas/saberes necesarios para abordar las problemáticas que enfrentan.

Otro factor de compleja resolución: en muchas localidades se cuenta solo con Juzgado de Paz, sintetizando múltiples funciones. Y en otras oportunidades, surge la dificultad de conocer el alcance tanto de éste como del resto de los saberes/profesiones/ roles intervinientes.

Algunas líneas identificadas en el proceso de talleres 2017/2018

Se presentan en este apartado un compendio de lo recorrido como nudos críticos en las sistematizaciones de cada taller realizado en las tres zonas (2,4 y 7) de la Red Municipalista en contra de las Violencias hacia las Mujeres. Estas sistematizaciones fueron realizadas por personas asignadas a la tarea de registro de lo producido en cada taller, resultando de gran relevancia como insumo para el trabajo de coordinación.

1. Se pone de resalto cómo en algunos casos no hay protocolos, ni verbales ni escritos, de cómo proceder. En este sentido, surge la necesidad de construir pautas de actuación.

2. Se remarcan la necesidad del trabajo grupal o interdisciplinario en cada localidad. En general, no se dispone del equipo básico disciplinar.

3. Lo difícil que es para las personas con derechos vulnerados por violencia el acceso a la justicia, desde llegar a la departamental a realizar la denuncia hasta todo el proceso durante y posterior a ésta.

4. La diferencia entre ciudades con más cantidad de habitantes y localidades más pequeñas, y esto referido a su capacidad de "soporte social". No obstante, consideraron que en los pueblos la mediación de la gente genera menor riesgo de la víctima a agresiones fatales.

5. Establecer las incumbencias de cada uno de los efectores de las políticas muchas veces es un problema en el armado del protocolo. Así, es necesario aclarar qué es lo que compete a cada uno y luego hacerlo bien. Un principio de la ética, es reconocer que el otro es un otro distinto a mí.

6. Es indispensable no trabajar sobre supuestos, sino dialogar y conocer qué ideas y percepciones, qué herramientas prioriza cada integrante del equipo en sus intervenciones y en el armado del dispositivo.

7. Asimismo, se abordó la necesidad de mirar y situar los sujetos reales, las prácticas, y el contexto antes de diseñar las estrategias del dispositivo.

8. Los femicidios, como expresión extrema de la violencia, dejan expuesta la inexistencia de políticas públicas de prevención. Desde muchos sectores de la sociedad se reclama trabajar con la mujer violada, golpeada, acosada; pero la política pública es frágil y no puede superar la instancia de trabajo sobre las situaciones individuales de violencias, esto es, un trabajo con lo que ya pasó. Hay que reclamar por la puesta en marcha de líneas de trabajo de prevención. Las mismas no pueden recaer en las convicciones y buenas intenciones de personas y organizaciones. La responsabilidad en este sentido es de las esferas de decisión política. De esta manera, la asistencia como única herramienta de la política pública nunca puede configurar la política pública en sí.

9. Las violencias se encuentran además instaladas en los lugares y condiciones de trabajo desde los cuales la propia política pública se genera.
10. Prima entre los participantes el sentimiento de impotencia, la sensación de que lo que se hace no alcanza y siempre se está empezando de cero. Ante esto, se trabajó específicamente en la importancia de recordar las situaciones en las que sí pudo intervenir con cierto grado de éxito, más allá de las situaciones donde no se llegó, a modo de disminuir la frustración.
11. Exigir los recursos que faltan es parte de la protocolización. Esto debe hacerse desde dos vías: desde los trabajadores del Estado y desde la sociedad civil. Entre otras cuestiones, solicitar personal, condiciones laborales que garanticen los derechos de los equipos intervinientes, promover la prevención y el trabajo en las escuelas.
12. Es importante encontrar espacios de contención que sostengan a los operadores estatales.
13. El trabajo con hombres que ejercen violencia interpeló a los participantes, quienes expresaron la importancia de trabajar con ellos y la incógnita de cómo hacerlo. Solo se realiza en una de las ciudades participantes.
14. Existen distintos niveles de responsabilidad y responsabilidades diferentes en los equipos intervinientes, la tarea de muchos equipos (entre ellos el Polo de la Mujer) es técnica, no es gestionar. Hoy el Polo atiende el límite, el final del recorrido. Más allá de voluntades, cada quien está ocupando un rol, y es necesario que el otro crea y respete ese rol: "Si Senaf me dice que así están los niños, que le crean, que no se vuelva a preguntar todo, porque se revictimiza".
15. El circuito diseñado en ciertos aspectos es un sistema de constatación y demostración de la veracidad de la victimización. Esto genera la impresión en la mujer de que no es escuchada ni se cree lo que está denunciando.
16. El examen físico tampoco ayuda a la comprensión de la situación global de la violencia de la cual la mujer sufre, reduciéndola a índole de daño físico como centro.
17. El tiempo que iba sucediendo entre los distintos organismos por los que se debía pasar.
18. Se rescató en todos los casos la presencia del Polo Integral de la Mujer de la Provincia de Córdoba. Aquí, la situación representada era atendida inmediatamente, con rapidez y eficacia, de manera empática. Recae en este punto la importancia de la interdisciplinariedad.
19. En las localidades más pequeñas, el rol de vecinos y vecinas y/o del Juzgado de Paz es de suma importancia, ya que cubre múltiples tareas a diferencia de las ciudades. Sería positiva una unidad judicial en el Polo de la Mujer para receptor las denuncias.

20. La centralidad de la denuncia en los procedimientos genera situaciones de ausencia de escucha y respeto hacia las mujeres y sus respectivos procesos personales. Hay que escuchar y respetar los tiempos de las mujeres para evitar seguir vulnerando sus derechos, dado que su ausencia genera situaciones de violencia secundaria en los estamentos estatales

21. La dificultad de trabajar con la institución policial ya que cuando se genera un vínculo con el agente que está en el lugar de recepción de denuncias, se lo capacita, se lo contiene y, cuando a sus superiores no les gusta lo que hacen, les cambian a la calle.

Legislaciones y datos útiles

- Legislación de la Provincia de Córdoba

- Ley 8.892: Creación del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
- Ley 9.283: Ley Provincial de Violencia Familiar.
- Ley 9.944: Promoción y Protección Integral de Los Derechos de las Niñas, Niños Y Adolescentes en la Provincia de Córdoba.
- Ley 10.060: Ley Provincial de Lucha contra la Trata de Personas y de contención y recuperación de víctimas de la explotación sexual.
- Ley 10.318: Licencia por violencia familiar, de género o contra la mujer para los agentes de los tres poderes del gobierno provincial.
- Ley 10.352: Adhesión a la Ley Nacional 26.485.

- Organismos provinciales especializados en violencia de género

- Polo Integral de la Mujer en situación de violencia: Entre Ríos 680, Córdoba – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Unidades Judiciales: todas tienen obligación de tomar las denuncias – Ministerio Público Fiscal.
- 0800 – 888 – 9898: 24 horas, los 365 días del año – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Correo electrónico: tratacordoba@cba.gov.ar
- Secretaría de Equidad y Promoción del Empleo
- Consejo Provincial de las Mujeres – Poder Ejecutivo

- Legislación de Argentina

- Ley 23.179: Aprobación de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Ley 24.417: Ley Nacional de Violencia Familiar.
- Ley 25.087: Libro II – Título III: Delitos contra la integridad sexual” del Código

Penal de la Nación.

- Ley 26.061: Ley Nacional de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

- Ley 26.364: Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas, se sancionó en 2008 y fue reformada en diciembre del 2012, a través de la Ley 26.842. Prevención y sanción de la trata de personas y asistencia a sus víctimas.

- Ley 26.485: Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia hacia las Mujeres en los Ámbitos en que se desarrollen sus Relaciones Interpersonales. Se trata de una ley enmarcada dentro de las llamadas de "segunda generación" ya que recoge elementos de la Convención de Belém do Pará que no estaban presentes en las leyes de violencia aprobadas en la región en la década del '90.

- Ley 26.743: Ley Nacional de Identidad de Género.

- Ley 26.791: Femicidio. En el año 2012 se reforma el Código Penal incluyendo, dentro de los homicidios, el agravante por razones de género.

- Convenios y Acuerdos Internacionales

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 2200 A (XXI) (desde 1976).

- Convención Americana sobre Derechos Humanos y su Protocolo Adicional de San Salvador; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 2200 A (XXI) (desde 1976).

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto San José de Costa Rica o CADH) (desde 1978)

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer o CETFDCM (CEDAW). Tratado internacional de las Naciones Unidas firmado en 1979, fruto del trabajo de años realizado por la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer, que fue creada en 1946 por el Consejo Económico y Social de la ONU. Protocolo Facultativo de CEDAW.

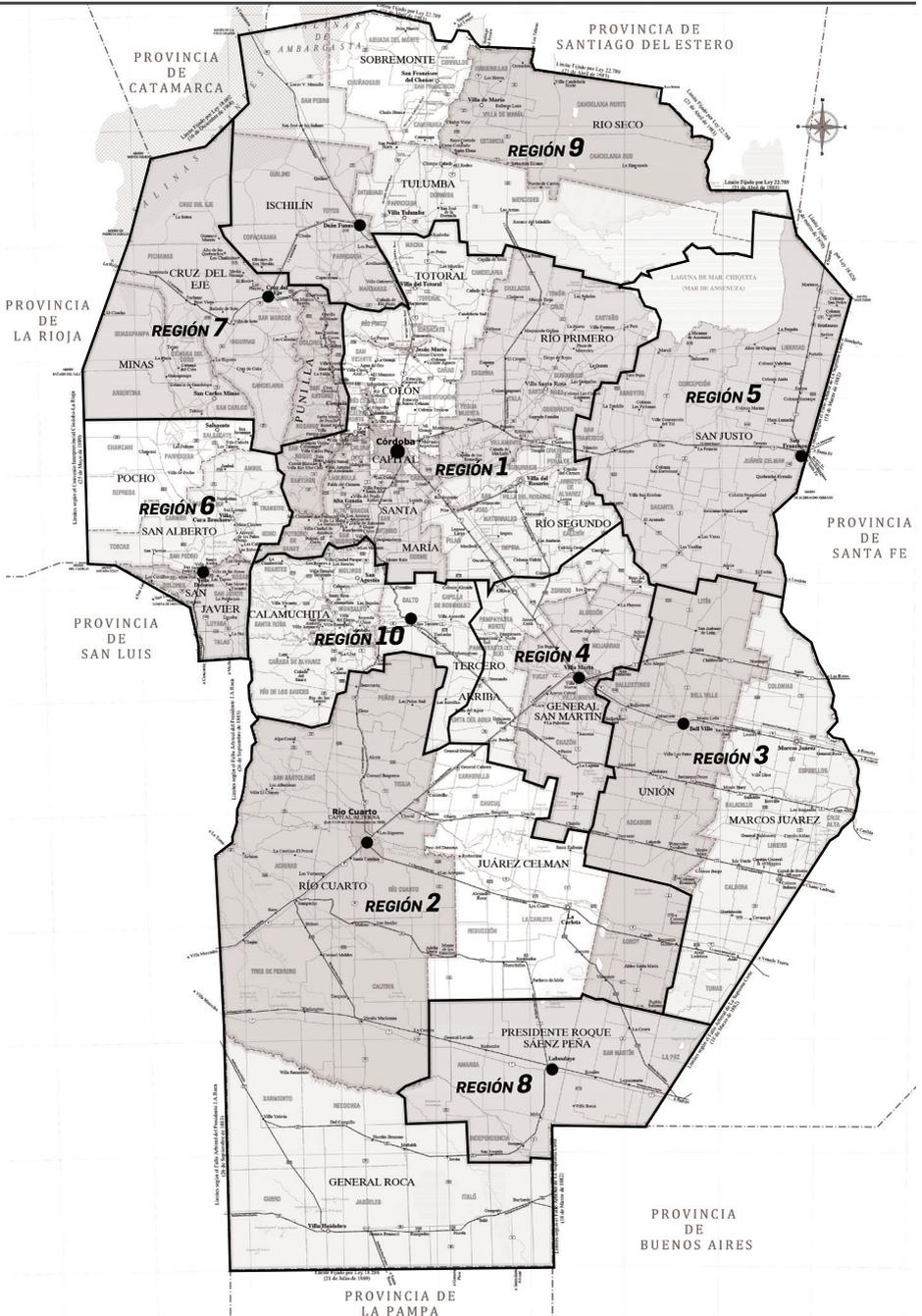
- Convención sobre los Derechos del Niño. Adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas (desde 1990)

- Conferencia Internacional de Naciones Unidas sobre la Población y el Desarrollo (El Cairo, 1994)

- Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing, 1995).

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención Belém do Pará", suscripta el 9 de junio de 1994. Aprobada en Argentina por Ley Nacional N° 24.632.

Mapa de la Red Municipalista de Lucha contra las violencias hacia las Mujeres



- Berenstein, I. (2000): "Notas sobre la violencia". En: Violencia visible e invisible. APdeBA.
- Consejo Nacional de la Mujer, 2006. Violencia hacia la mujer en el ámbito familiar. Reflexiones para la acción
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Belem do Pará (1994).
- Donda, C. (2003): Lecciones sobre Michel Foucault. Saber, Sujeto, institución y poder político. Ed. Universitas
- Fleury, Bicudo, Rangel (2013) Reacciones a la violencia institucional: estrategias de los pacientes frente al contra derecho a la salud en Brasil.
- Guía para el abordaje de situaciones de violencia en el primer nivel de atención de APS-Dirección de Atención Primaria de la Salud Municipalidad de Córdoba.
- Ley Provincial 9.283 de Violencia Familiar.
- Ley Nacional 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia hacia las mujeres en los ámbitos que desarrollen sus relaciones interpersonales.
- OMS (1998): La violencia contra la mujer. Un tema de salud prioritario.
- Rodigou, M; y otras (2009): Las herramientas básicas para las buenas prácticas en atención a mujeres en situación de violencias. Manual de capacitación para agentes de Seguridad. Ed: CISCESA - Red Mujer y Hábitat de América Latina. Córdoba, Argentina.
- Tuana, A. (2002): El diagnóstico en violencia familiar. En Revista de trabajo social XXVI-nº24. Ediciones EEPAL, Uruguay.
- Universidad Nacional Autónoma de México (2012): Protocolo para la atención integral de mujeres víctimas de violencia de género.
- Velázquez, S. (2006): Violencias cotidianas, violencia de género. Escuchar, comprender, ayudar. Bs. As, Argentina. Ed. Paidós.

Web de la Red Municipalista:

<https://redmunicipalista.cba.gov.ar>



CISCsa
RED MUJER Y HABITAT
ARTIC. FEMINISTA MARCOSUR



Reino de los
Países Bajos



Secretaría de
**LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA
A LA MUJER Y TRATA DE PERSONAS**
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

ISBN 978-987-47239-4-9



9 789874 723949

redmunicipalista.cba.gov.ar