

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO DE LAS COMUNAMUJER**

**DIVISIÓN ASESORÍA PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO**

Intendencia de Montevideo



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO DE LAS COMUNAMUJER

DIVISIÓN ASESORÍA PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO

Intendencia de Montevideo

Montevideo, 2019  
Intendencia de Montevideo

**Intendente de Montevideo**

Christian Di Candia

**Director de Secretaría General**

Fernando Nopitsch

**Directora de la División Asesoría  
para la Igualdad de Género**

Mag. Solana Quesada

**Equipo consultor para la elaboración del Protocolo**

Asociación Civil El Paso

Lic. Cristina Prego Tramuja

Lic. Fabiana Condon

Lic. Verónica Galizia

Dra. Milka Da Cunha

**Revisión de contenidos**

División Asesoría para la Igualdad de Género

Lic. T. S Leticia Conde

Mag. Inés Lasa

Dra. Claudia Pintos

Mag. Solana Quesada

**Diseño**

Taller de Comunicación

**Correctora de estilo**

Ana Cencio

**División Asesoría para la Igualdad de Género  
– Intendencia de Montevideo**

Edificio Anexo: Soriano 1426, piso 2. CP: 11200

(+598 2) 1950 8670 y 8671

[igualdad.genero@imm.gub.uy](mailto:igualdad.genero@imm.gub.uy)

[montevideo.gub.uy/genero](http://montevideo.gub.uy/genero)

[montevideo.gub.uy/libredeacoso](http://montevideo.gub.uy/libredeacoso)

 MontevideoGenero

 MontevideoMujer

# Tabla de contenido

7

**Presentación**

11

**Introducción**

15

**1. Marco conceptual**

17. 1.1. Marco normativo internacional y nacional

18. 1.2. Comprensión general del problema

19. 1.3. Dinámica y consecuencias de la violencia doméstica

20. 1.4. Discriminaciones múltiples. La interseccionalidad como herramienta

23

**2. Metodología para la intervención**

25. 2.1. Fundamentos metodológicos de la intervención

26. 2.2. Fundamentación de los dispositivos

26. 2.3. Estándares generales de los servicios

29

**3. Lineamientos generales para la actuación de los servicios de atención a mujeres en situación de violencia basada en género**

31. 3.1. Objetivos de los servicios

31. 3.2. Características generales de los servicios

33. 3.3. Equipo: roles y funciones

36. 3.4. Respuesta del servicio ante situaciones de violencia basada en género

37. 3.5 Orientaciones para respuestas a terceros que consulten por situaciones de violencia basada en género

38. 3.6 Atención integral a mujeres en situación de violencia doméstica

45. 3.7. Orientaciones ante discriminaciones múltiples

47. 3.8. Articulaciones y coordinaciones con programas y servicios estatales

48. 3.9. Articulación territorial

49

**Bibliografía**

53. Documentos consultados



# Presentación



## Presentación

El Protocolo de actuación de los Servicios de atención a mujeres en situación de violencia basada en género de las ComunaMujer es la expresión del compromiso de la Intendencia de Montevideo con una de las manifestaciones más profundas de las desigualdades de género.

La violencia hacia las mujeres es producto de una desigual distribución de poder, que se refleja en la asimetría en las relaciones sociales y la persistencia del modelo patriarcal. Las montevideas sufren cotidianamente diversas manifestaciones de violencia que les impiden vivir en libertad, igualdad y sin discriminación.

Desde hace más de veinticinco años el gobierno departamental viene desarrollando políticas de atención y prevención que den respuesta a esta problemática. Las 12 ComunaMujer constituyen un ámbito de referencia histórico a nivel local donde las mujeres de diferentes barrios encuentran un espacio de atención y orientación para elaborar la estrategia de salida de su situación de violencia.

Estos servicios son producto de la demanda de las mujeres organizadas de Montevideo y son brindados por equipos técnicos de organizaciones no gubernamentales especializadas. Los gobiernos municipales y equipos técnicos de los Centros Comunales Zonales (CCZ) contribuyen a la gestión de las ComunaMujer, haciendo posible su funcionamiento cotidiano.

En el marco del Tercer Plan de Igualdad de Género y del Plan de Acción 2016-2019 por una vida libre de violencia de género, la División Asesoría

para la Igualdad de Género de la Intendencia ha implementado acciones para mejorar las respuestas brindadas. Es así que la actual administración se propuso rediseñar la estrategia departamental en violencia basada en género a través de la duplicación del presupuesto, la realización de una evaluación externa de los servicios de atención a mujeres, el diseño de un nuevo modelo de atención en las ComunaMujer y el desarrollo de una estrategia territorial para la promoción de una vida libre de violencia de género a través de la figura de Referente Territorial en VBG para cinco municipios de Montevideo.

A lo largo de estos años diversos organismos, tanto a nivel internacional como nacional, han avanzado en establecer estándares mínimos de atención en los servicios para mujeres en situación de violencia. La evaluación externa desarrollada en el año 2016 también recomienda la elaboración de un protocolo para las ComunaMujer que contenga los lineamientos teórico-metodológicos que guían su actuación y las prácticas que allí se desarrollan.

Esperamos que este protocolo sea una herramienta útil para los equipos técnicos y contribuya a mejorar la calidad de los servicios. Y reafirmamos nuestro compromiso de seguir avanzando en la erradicación de la violencia basada en género y la disminución de los femicidios en Montevideo.

*Mag. Solana Quesada*

Directora (i) Asesoría para la Igualdad de Género  
Intendencia de Montevideo



# Introducción



## Introducción

La Intendencia de Montevideo (IM) es pionera en desarrollar políticas de atención a mujeres en situación de violencia doméstica. En 1992 instala el Servicio Telefónico 0800 4141, que brinda orientación telefónica y especializada de alcance nacional. En 1996 comienza el Programa ComunaMujer, centrado en la promoción de la participación política de mujeres. Los servicios de atención a mujeres en situación de violencia doméstica fueron parte de la respuesta institucional a una necesidad que las mujeres organizadas identificaron y reclamaron para los territorios. En 1996 se instala el primer servicio de atención jurídica: la ComunaMujer 8. Se fue logrando mejorar el acceso de las mujeres a la atención a través de la incorporación progresiva de otros servicios que son cogestionados en convenio con organizaciones de la sociedad civil. En 2017 se realizó una evaluación de dichos servicios, para instrumentar definiciones que permitieran avanzar en la mejora de las respuestas. En la actualidad hay 12 servicios de atención psico-social y jurídica, presentes en los municipios A (c14, 17,18), B, D (c 10 y 11), E (c6y8), F (c9 e Intercambiador Belloni) y G (c12 y 13) que se articulan con el "Programa de atención a hombres que deciden dejar de ejercer violencia" como parte de acciones para la erradicación de la violencia contra las mujeres y la incorporación de las referentes Territoriales de VBG en tres Municipios (A, D y F).

Esta política pública de atención se enmarca en el Plan de Acción 2016-2019 "Por una vida libre de violencia de género, con mirada generacional" del Consejo Nacional Consultivo por una Vida Libre de Violencia de Género hacia las Mujeres y en el Tercer Plan de Igualdad de Montevideo, donde se expresa el compromiso de mejorar los dispositivos existentes contra la violencia doméstica y profundizar la articulación entre instituciones.

Los Servicios ComunaMujer son una política pública que diseña y financia el gobierno departamental para dar respuesta a la necesidad de servicios especializados y de cercanía en los terri-

torios. Los protocolos de actuación son elementos fundamentales que deben acompañar la ejecución de todo servicio para promover y orientar teórica y metodológicamente las prácticas que se desarrollan, así como también para evaluar y reorientar el desarrollo y desempeño de las personas a la interna de los servicios.

El objetivo de este protocolo consiste en establecer los lineamientos generales para la actuación de los servicios de atención a mujeres en situación de violencia basada en género (VBG) de las ComunaMujer de la Intendencia de Montevideo, en base al posicionamiento teórico-metodológico establecido por la División de Asesoría para la Igualdad de Género (DAIG) y a los lineamientos y requerimientos internacionales a los cuales el país ha adherido. El protocolo contiene criterios de intervención para una atención integral e interdisciplinaria, desde las perspectivas de Derechos Humanos, Género, Generaciones, Discapacidad, Diversidad Sexual y Étnico-Racial.

La elaboración de este documento fue de carácter participativo, incorporando la mirada de los diversos actores involucrados: organismos rectores (DAIG a nivel departamental e Inmujeres a nivel nacional), equipos técnicos de las organizaciones convenientes, áreas sociales de los municipios, áreas temáticas de la IM, colectivos de mujeres organizadas y otros actores locales vinculados a los servicios.

Las herramientas utilizadas para la recolección de datos fueron: i) análisis documental, ii) reuniones de trabajo, iii) entrevistas semiestructuradas, iv) encuesta autoadministrada.

El presente documento describe los lineamientos de la intervención y los fundamentos metodológicos que sostienen el diseño de los dispositivos y las principales acciones. Así como también detalla las características generales de los Servicios, los roles y funciones de los/as integrantes del equipo, orientaciones para la atención integral y la articulación territorial.



1.

# Marco conceptual



## 1. Marco conceptual

### 1.1. Marco normativo internacional y nacional

Uruguay ha ratificado distintos instrumentos internacionales donde la violencia contra las mujeres es definida como una violación de derechos humanos, una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres (Convención de Belém do Pará, 1994).

El hecho de que a nivel internacional y regional se reconozca que la violencia hacia las mujeres es una cuestión de derechos humanos coloca en los Estados la responsabilidad de garantizar su efectivo ejercicio. Es de destacar que el Derecho Internacional menciona específicamente a las niñas dentro del universo de mujeres, por lo que toda la normativa las comprende y por ende les es aplicable.

Entre los principales instrumentos normativos internacionales para reconocer múltiples formas de discriminación, se destacan:

Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965), Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares (1990), Principios de Yogyakarta (2006), Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y las formas conexas de intolerancia (2013), Convención sobre los Derechos del Niño (1989), Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes (2005), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015), entre otras.

A nivel regional, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Belém do Pará, adoptada en 1994 y ratificada en Uruguay por Ley N° 16.735, establece que la violencia hacia la mujer trasciende todos los niveles de la sociedad, inde-

pendientemente de su clase, raza o grupo étnico, nivel de ingresos, cultura, nivel educacional, edad o religión.

A su vez entiende que la violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica y que puede darse:

“a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual.

b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.

c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra”.

A nivel nacional la Ley Integral: Violencia hacia las Mujeres, basada en Género, N° 19.580, aprobada en diciembre del 2017, es aplicable a todas las mujeres en todas sus diversidades, continuando vigente la aplicación de la Ley de Violencia Doméstica, N° 17.514, para niños y hombres que se encuentren en situación de violencia.

Esta ley parte de reconocer que la violencia hacia las mujeres es una forma de discriminación que afecta, directa o indirectamente, la vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, así como la seguridad personal de las mujeres.

En cuanto a las diferentes formas de violencia, se reconoce que la violencia hacia las mujeres ad-

quiere diversas manifestaciones y escenarios, por lo que en su art. 6 registra 18 formas: la violencia física, psicológica o emocional, la violencia sexual, la violencia por prejuicio hacia la orientación sexual, identidad de género o expresión de género, violencia económica, violencia patrimonial, violencia simbólica, violencia obstétrica, violencia en el ámbito laboral o en el ámbito educativo, reconoce como violencia el acoso sexual callejero, la violencia política, la violencia mediática, femicida, doméstica, comunitaria, institucional y la violencia étnica racial.

La Ley N° 19.580 reconoce la violencia femicida como aquella violencia extrema que atenta contra el derecho a la vida y causa la muerte de la mujer o de sus hijas e hijos u otras personas a su cargo con el propósito de causarle sufrimiento o daño (Art. 6, literal N).

Establece la obligación de que el testimonio de las mujeres "no sea desvalorizado en base a estereotipos de género sustentados en la inferioridad o sometimiento de las mujeres o en otros factores de discriminación tales como la edad, la situación de discapacidad, la orientación o identidad de género, el origen étnico racial, la pertenencia territorial, las creencias o la identidad cultural". Prohíbe asimismo el disponer medidas cautelares recíprocas o a cargo de la víctima o que restrinjan sus derechos, en el entendido de que la responsabilidad única y exclusiva debe recaer en el agresor.

El nuevo Código del Proceso Penal vigente desde el 1 de noviembre de 2017 establece un mecanismo para que la Fiscalía General de la Nación informe y proteja a la víctima, aun cuando tenga asesoría letrada propia.

A los efectos de la actuación de los servicios, destacamos otras normas que contribuyen a la prevención y atención de distintas manifestaciones de la violencia de género contra las mujeres, entre ellas:

- Ley N° 18.850 Prestaciones para hijos/as de víctimas fallecidas como consecuencia de hechos de violencia doméstica; establece pensiones no contributivas y una asignación especial.
- Ley N° 18.426 sobre Salud sexual y Reproductiva.
- Ley N° 18.987 Interrupción voluntaria del embarazo.
- Ley N° 18.561 Acoso sexual. Normas para su prevención y sanción en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno.
- Ley N° 18.250 de Migración, en la cual se tipifica el delito de trata tomando el Protocolo de Palermo.

- La prostitución forzada es elevada por el Estatuto de Roma a nivel de un delito de lesa humanidad, así como el embarazo forzado, la esclavitud sexual y toda otra forma de violencia sexual de gravedad. (MESECVI, Segundo Informe Hemisférico, 2002).
- Ley N° 18.418, ratifica la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006).

## 1.2. Comprensión general del problema

*La violencia concebida como un acto intencional de poder, con el objetivo de someter, dominar y controlar, vulnerando derechos y produciendo daño, es una de las manifestaciones de discriminación más importantes hacia las mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas adultas mayores o adultas/os mayores. (Plan de Acción 2016-2019. Por una vida libre de violencia con mirada generacional. CNCLCVD)*

La violencia contra las mujeres es el producto de relaciones de desigualdad y asimetría de poder históricas, entre varones y mujeres, estructuradas en una organización social patriarcal que es androcéntrica, heteronormativa y adulto céntrica, y opera en el plano ideológico, simbólico, en los discursos y en las prácticas.

La violencia se configura no sólo en el uso de la fuerza, el control y el dominio de un sujeto particular sobre una mujer en concreto, sino en otras formas de violencia menos visibles, estructurales y más eficaces como son la desigualdad en la distribución de los cuidados y del trabajo no remunerado, del acceso a la riqueza, y la desigualdad en la participación política, entre otras. En este sentido varias autoras coinciden en afirmar que la causa fundamental de la violencia contra las mujeres es la desigualdad de género.

Estas desigualdades acentúan la dependencia y pérdida de autonomía, aunque las mujeres que perciben ingresos propios también pueden estar sometidas a situaciones de violencia. Una mirada integral de la violencia de género tiene que reconocer el vínculo directo entre desigualdad, discriminación y violencia de género.

La violencia de género se expresa contra las mujeres y contra varones que no cumplen con los mandatos de la masculinidad hegemónica y todos aquellos colectivos disidentes del canon dominante. La violencia contra las mujeres puede darse en diversos ámbitos (doméstico y de las relaciones

afectivas, comunitario, institucional, laboral, estudiantil, político) y con distintas manifestaciones (física, sexual, psicológica, patrimonial, económica, ambiental).

La violencia de género es multicausal y multidimensional, involucra diversos aspectos de las vidas de las personas, por lo cual las respuestas deben producirse desde la integralidad.

La autoridad, el poder y las jerarquías son elementos fundantes en las relaciones de violencia doméstica, en un contexto social que habilita, sostiene y perpetúa privilegios y valor social diferente para cada uno de los miembros. A las mujeres se las socializa para la incondicionalidad y el cuidado de las necesidades de otros, el amor puede estar sostenido en la responsabilidad de comprender y cuidar, generando dificultades para el reconocimiento de sus propias necesidades, malestares y deseos, incluso se las censura por ello.

A los varones se los socializa para ejercer su propio poder. La socialización y asunción de roles se asume bajo esta premisa de valor social diferente y desigual para varones y mujeres, incluso cuando los roles asumidos son los mismos, se les valora de forma diferente. Para los varones esto es fuente de poder y también de angustia. El modelo patriarcal es profundamente heterosexista y se sostiene también en la idea de complementariedad entre varones y mujeres, que en los hechos significa que las mujeres complementen a los varones, no así a otras mujeres.

### 1.3. Dinámica y consecuencias de la violencia doméstica

Las mujeres adultas que viven situaciones de violencia por parte de su pareja, expareja u otra persona del entorno doméstico, pueden haber sufrido situaciones de violencia crónica y repetida desde su infancia o estar viviendo en la actualidad situaciones de violencia por parte de padres, madres, tíos, abuelos, entre otros. Esto produce un continuo de violencias y una profundización del daño psíquico y de la red de sostén que hay que evaluar, atender, tanto para comprender la expresión del sufrimiento como para diseñar con la mujer una ruta de reconexión de los vínculos (familiares, amistades, institucionales, comunitarios) para la salida de la situación. Las situaciones de violencia deben pensarse en su integralidad, historicidad, para comprender el daño y el aislamiento.

Las mujeres que viven o han vivido situación de violencia doméstica pueden tener una presentación confusa, inhibida, con miedo, culpa y vergüenza, dando cuenta de un convencimiento de no tener posibilidades de salir de la situación en la que se encuentran, incluso pueden justificar a quien/es la violenta/n. Como otra forma de expresar las causas y los efectos de la violencia pueden manifestar enojo, desconfianza, y demandar respuestas que entienden que no han tenido.

Es posible que las mujeres desarrollen una idea distorsionada de quien las agrede producida por la ambivalencia y la manipulación ejercida a lo largo del tiempo. El aislamiento se convierte en la principal estrategia para la sostenibilidad de la violencia; en la medida que este aumenta, aumenta el riesgo así como también las barreras para salir de la situación. Tal aislamiento puede producirse por medio de manipulaciones, amenazas y control que se construyen en un proceso que opera en dos dimensiones, una relacionada a la ruptura y alejamiento de los vínculos y otra a la producción de la inseguridad e incertidumbre que conlleva imaginar posibles salidas.

El aislamiento, la fragilidad emocional, las debilidades en la autonomía económica, la carga vinculada a los cuidados, coartan las posibilidades de pedir ayuda a la vez que aumentan el riesgo. En el pedido de ayuda aparece la culpa, el miedo y la vergüenza como otros obstáculos a resolver. Tales sentimientos se hallan muy ligados y forman parte de las dificultades que ponen de manifiesto los distintos niveles de gravedad. El miedo opera paralizándolo y obstaculizando la posibilidad de visualizar salidas posibles. En otras situaciones de altísimo daño, aparece la anestesia emocional que acentúa el riesgo. Esta primera valoración será primordial para detectar riesgo de vida y considerar la estrategia de intervención.

La incompreensión del daño que produce la violencia provoca acciones de rechazo, estigma, culpabilización de agentes de la comunidad o instituciones que no están formados o sensibles para entender las ambivalencias de las mujeres, e interpretan los síntomas del daño como atributos de la mujer, señalándolas como 'locas', 'manipuladoras' o realizando diagnósticos profesionales que las estigmatizan.

Lenore Walker (1979) desarrolló el modelo del ciclo de la violencia para explicar las fases por las cuales transitan las mujeres. Primero se transita por una serie de episodios que aumentan la tensión sin llegar a percibirse de forma clara; quien

ejerce violencia culpabiliza a quien está siendo victimizada y esta comienza a internalizar que sus acciones 'provocan' lo que el otro hace. Estas manifestaciones suelen darse en forma de escalada, aunque puede suceder que acontezcan actos de gran magnitud sin haber sido gradual el sometimiento. La segunda fase se produce con alguna expresión de violencia en sus diferentes formas. Lentamente las mujeres comienzan a percibir que los actos de violencia aparecen cuando el agresor quiere y que no es posible hacer nada para detenerlos. Las mujeres, hijas e hijos pueden funcionar en estado de alerta constante o de desconexión afectiva, como manifestaciones defensivas ante la cronicidad de la violencia. En general, ante los episodios agudos, muchas se animan a pedir ayuda, movilizadas por el miedo hacia ellas o por hijas e hijos. Luego de cada episodio puede aparecer la denominada luna de miel o reconciliación, cargada de un aparente arrepentimiento, promesas de cambio y de aparente calma. Una vez que ha culminado, el ciclo vuelve a producirse, acortándose los tiempos entre una etapa y la otra, configurándose de forma cada vez más grave.

En este contexto Lenore Walker (1979) plantea que las mujeres desarrollan síntomas psicológicos tales como evitación, negación y otros psicofisiológicos como palpitación cardiaca, ataques de pánico, problemas para respirar, entre otros. Es así como muchas veces estos síntomas que son producidos por la situación de violencia operan invisibilizándola si no se detecta su verdadera causa. Aunque se produzca algún movimiento de salida de la situación, como por ejemplo la denuncia o la separación temporal, puede suceder que se vuelva a vincular con quien ejerce violencia ya que la ambivalencia y la ilusión de cambio están presentes. En tal momento es fundamental encontrar las estrategias precisas para mantener la cercanía con la mujer, ya que el aislamiento puede instalarse de forma más hermética.

La violencia doméstica tiene como víctimas directas a las niñas, niños y adolescentes que sean parte de la situación (Paulo Sérgio Pinheiro, 2006). Cuando una persona ejerce violencia contra una mujer, también ejerce de forma directa violencia contra todos los miembros vinculados directamente a la situación. Se produce un clima de miedo, hostigamiento y amenaza de daño físico, que tiene efectos de daño psicológico en los/as niños, niñas y adolescentes involucrados. En muchas situaciones también se produce violencia física y sexual.

El Comité de los Derechos del Niño, en la observación general número 13 de abril de 2011, destaca el derecho de la niña y el niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia e identifica la exposición a violencia doméstica como una manifestación de violencia contra la infancia. Esto requiere una mirada y acciones integrales en la intervención en violencia, que la Ley 19.580 expresa con claridad.

#### **1.4. Discriminaciones múltiples. La interseccionalidad como herramienta**

Las mujeres no son un grupo homogéneo, sino que presentan diferencias por clase, origen étnico-racial, pertenencia territorial, orientación sexual, edad y discapacidad, entre otras. Algunas de estas situaciones agravan las desigualdades de género, y cuando se presentan varias de ellas de forma conjunta, se reproducen y amplifican las asimetrías ya existentes. La intersección del género con otras identidades y posiciones sociales conduce a experiencias únicas de privilegio y/u opresión. (DAIG, 2019).

Por esto, la interseccionalidad implica aprehender la realidad de las personas desde una concepción holística e integradora, contribuyendo a comprender de manera precisa las diferentes situaciones en las que se encuentran las mujeres. En la comprensión de la violencia de género resulta entonces fundamental considerar cómo las diferentes identidades complejizan su abordaje así como agravan las situaciones vividas por las mujeres y sus procesos de salida.

La perspectiva generacional implica realizar un análisis desde una mirada que ubique la distribución del poder en función de las edades y etapas vitales, entendiendo a partir de allí los distintos lugares jerárquicos a través de los cuales niñas, niños, adolescentes y adultas/os mayores quedan bajo una mayor vulnerabilidad y discriminación.

La discriminación étnico racial pone en evidencia cómo las mujeres afro se encuentran con un mayor grado de vulneración. La Primera Encuesta Nacional de Prevalencia sobre violencia basada en género y generaciones (2013) muestra que el 78.5% de las mujeres afro declaran haber vivido violencia de género en comparación al 67.2% en las mujeres no afro.

Por otra parte, la violencia entre mujeres existe y requiere consideraciones específicas ya que

se produce en un contexto social heteronormativo que desarrolla discursos y prácticas lesbofóbicas.

En las situaciones de violencia siempre hay desequilibrio y abuso de poder, hay control, sometimiento y miedo. Algunas mujeres pueden reaccionar para defenderse, esto puede generar que les cueste identificar la violencia a la que están sometidas y sentir que la situación es mutua.

Para las mujeres que están en situación de violencia el pedido de ayuda puede implicar un movimiento doble. Primero deben explicitar que son lesbianas y luego explicitar la violencia. El proceso de salida para algunas puede implicar el desamparo familiar, rechazo de la comunidad, discriminación laboral, lo que debilita la red de protección. Por ello, la elección de la pareja afectiva-sexual es un aspecto relevante en una sociedad heteronormativa, que incide en la invisibilidad de la violencia en parejas del mismo sexo (Sempol y Calvo, 2017). En este mismo sentido, para las personas trans (transexuales, transgénero, travestis) las situaciones de violencia doméstica están atravesadas por el contexto social heteronormativo, transfóbico, homofóbico, cissexismo.<sup>1</sup> La transfobia se expresa en la discriminación y violencia contra aquellas personas cuya identidad de género, apariencia o comportamientos disienten de la heteronorma o el binarismo.

La convención de los derechos para personas con discapacidad (2006) plantea que *las mujeres y niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones o abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación*. La violencia de género que se ejerce hacia las mujeres con discapacidad no es una violencia distinta, sino que es necesario considerar que se encuentran en una situación de mayor riesgo a ser violentadas y /o agredidas en todas las etapas vitales.

La violencia de género en el entorno doméstico se entrelaza con un contexto social e institucional que también ejerce violencia. Las dificultades para pedir ayuda pueden estar atravesadas por el miedo a respuestas institucionales revictimizantes y a

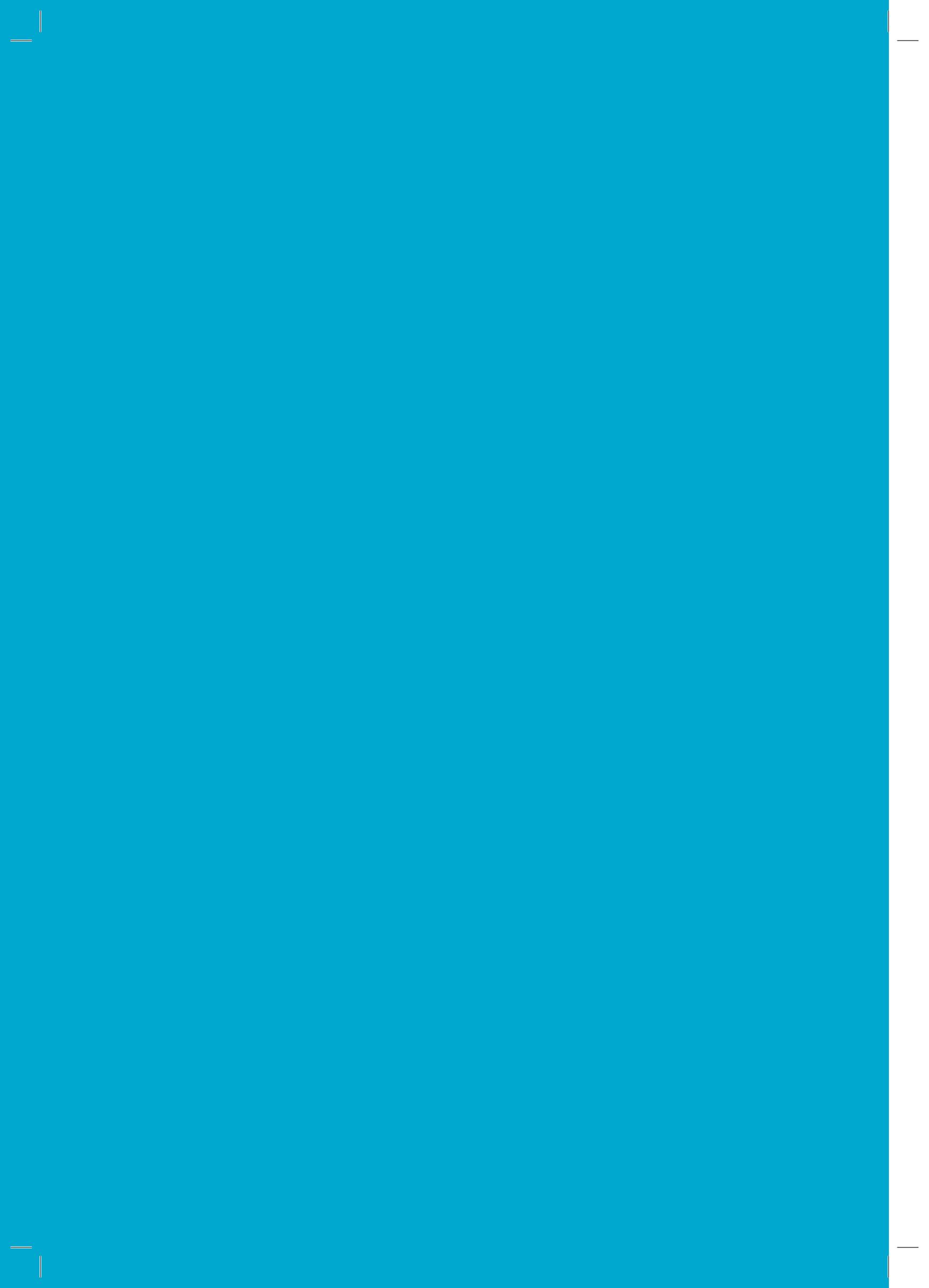
veces claramente violentas para las mujeres y en especial para mujeres con discapacidad.

El territorio, como escenario donde transcurre la vida social, política, económica, simbólica, tiene sus particularidades, conserva la historia de la comunidad y sus miembros, de los acontecimientos sociales y políticos y los procesos que se dan en la vida de los sujetos. Las diferencias para apropiarse, agenciarse en los recursos del mismo, las posibilidades de movilidad, de acceso, entre lo urbano, rural, entre las particularidades de cada territorio de disponer y distribuir recursos, riquezas, se expresa de forma diferente y con experiencias de desigualdad sobre las mujeres. La distribución de la riqueza, el acceso a los servicios, al mercado laboral, la violencia de género tanto en el ámbito público como en el privado, tendrán que ser considerados de forma particular en función del territorio.

<sup>1</sup> Personas trans: aquellas que perciben, sienten y expresan una identidad de género que no coincide con el sexo asignado al nacer. Pueden recurrir a cirugías, tratamientos hormonales u otras modificaciones corporales, así como a atuendos para construir su identidad de género. Personas cis: aquellas cuya identidad de género coincide con el sexo asignado al nacer -mujeres que habiendo nacido "hembras" se autoidentifican como mujeres y varones que habiendo nacido "machos" se autoidentifican como varones-.



## 2. Metodología para la intervención



## 2. Metodología para la intervención

### 2.1. Fundamentos metodológicos de la intervención

La violencia basada en género constituye una violación de los derechos humanos. En tanto problema público, es responsabilidad del Estado intervenir para prevenirla, sancionarla y reparar a las personas que la sufren o han sufrido. Su abordaje requiere la puesta en marcha de una serie de acciones diseñadas desde la complejidad del problema, teniendo en cuenta que es multicausal y afecta múltiples dimensiones de la vida personal y social.

Es desde el encuentro con la mujer que pide ayuda al servicio y quienes la reciben que se comienza a delinear la intervención en una trama compleja y singular para cada situación. Es imprescindible tener una actitud de escucha y apertura, generar confianza, trabajar desde las afectaciones y el análisis de la implicancia.

Trabajar en violencia es trabajar en equipo, e implica ineludiblemente una mirada interdisciplinaria donde cada profesional aporte al razonamiento colectivo, a la reflexión de la práctica para generar estrategias y respuestas adecuadas a cada situación que se presenta. El pensar la práctica y el pensarse en ella es fundamental. La construcción de la estrategia será diseñada y valorada desde la mirada psico-socio-legal para lograr un abordaje integral que comprenda las etapas necesarias para la salida de la situación.

Las vulneraciones de derechos de las mujeres que se presentan al servicio seguramente serán múltiples y complejas, el acompañamiento tiene que incluir coordinaciones y derivaciones responsables para lograr respuestas que restituyan el ejercicio de derechos. La acción colaborativa con instituciones públicas o privadas, otros actores y/o colectivos sociales para cubrir las dimensiones que el servicio no pueda ofrecer, será imprescindible en la estrategia de intervención. La coordinación, tanto interna del propio equipo como las

articulaciones hacia el sistema de respuestas serán un elemento central para garantizar que la intervención sea integral, interdisciplinaria, sistemática y sostenida; esta deberá realizarse a nivel local, departamental y nacional.

La mujer siempre será la protagonista de la estrategia que se construye de forma conjunta con el equipo, teniendo en cuenta que estamos frente a una situación de violencia, que incluya la valoración de riesgo y las características de la situación particular, considerando el derecho a la vida como sustento de todos los demás.

La reacción del entorno es relevante para la sostenibilidad de cualquier estrategia, por lo que es necesario cuidar que la intervención institucional o el acompañamiento de la familia o comunidad no atropellen o anulen el derecho a recuperar la autonomía por parte de la mujer.

La forma de presentación de las mujeres, el pedido de ayuda y la construcción del proceso de salida se manifiestan con características propias e inmanentes a la producción del problema, esto implica estar disponible a la continua revisión de las prácticas, definiendo y redefiniendo en situación las decisiones importantes para la protección y proceso de intervención. Ninguna estrategia puede ser rígida, ni aplicable a todas las situaciones, sino que se requiere de un continuo movimiento entre las acciones a definir, considerando las capacidades de sostén personal, las redes familiares y comunitarias y las respuestas de protección del sistema.

## 2.2. Fundamentación de los dispositivos

Toda persona que intervenga en situaciones de violencia basada en género deberá contar con formación específica que le brinde los conocimientos para seleccionar las herramientas más adecuadas para cada situación.

Los dispositivos deberán cubrir espacios de abordaje individual, estrategias de trabajo con actores de la comunidad (vecinas/os, referentes barriales) y con instituciones, pudiendo incluir espacios de abordaje grupal. El proceso de salida depende de los recursos personales de la mujer, de las respuestas de acompañamiento de su entorno cercano y de la disponibilidad de los recursos institucionales.

La atención grupal contribuye a la restitución colectiva del poder, en tanto se reconoce el sufrimiento de cada una y el poder para aportar a las otras algo de su propia experiencia de sobrevivencia.

La intervención grupal debe ser voluntaria y tendrá una estructura clara en cuanto al encuadre. Se requiere que las mujeres que participan de un dispositivo grupal puedan reflexionar sobre su situación, tener conciencia del problema, expresar deseo de cambio, manifestar motivación de participar y respetar el encuadre del grupo.

## 2.3. Estándares generales de los servicios

Los servicios seguirán los lineamientos elaborados en el marco del Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para las Mujeres y las Niñas sometidas a violencia, definidos en el "Paquete de Servicios Esenciales" (2015). Este paquete establece los servicios que se deben brindar y las directrices para la coordinación y las especificidades necesarias para que cada servicio garantice la prestación de respuestas de calidad.

La prestación de los servicios tendrá como principios rectores:

### Enfoque basado en derechos

Las acciones de los servicios reconocerán al Estado como responsable primordial en el respeto, la protección y la realización de los derechos de las mujeres; en este caso como servicio en el marco de una política pública deberá garantizar el derecho a vivir sin violencia, como un derecho humano

fundamental que se interrelaciona con el derecho a la vida, a la integridad física, al respeto de la dignidad, a la libertad, a la no discriminación y a tomar parte de la cultura de su comunidad.

### Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres

Toda acción del servicio se orientará a la transformación de las relaciones de desigualdad en las que viven las mujeres, reconociendo a esta como uno de los ejes fundamentales para comprender la producción de la violencia. Las prácticas del servicio buscarán transformar esta situación a partir de acciones articuladas en un plan de trabajo en conjunto con cada mujer, promoviendo su lugar protagónico en la estrategia, reforzando así su empoderamiento y su lugar como sujeto activo en la transformación de la situación.

### Adecuación y sensibilidad tanto a la cultura como a la edad

Los servicios deberán considerar las situaciones individuales y las experiencias vitales de las mujeres, teniendo en cuenta la etapa del ciclo vital por la que transitan, su identidad de género u orientación sexual, su origen étnico racial, su lenguaje, su origen nacional. En este sentido la interseccionalidad será una herramienta primordial para la intervención de calidad.

### Enfoque centrado en las personas que viven violencia

Todas las acciones a desarrollar se centrarán en la mujer y sus necesidades; esto implica un análisis profundo y constante de lo que necesita en cada momento, la evaluación de los riesgos, de los recursos personales y de su entorno así como posibles obstáculos o debilidades.

### La seguridad es primordial

La seguridad de las mujeres y de otras personas de su entorno en situación de desigualdad será una prioridad para las acciones del servicio. Se evitará por todos los medios causar más daño.

### Rendición de cuentas de los agresores

En el marco de la estrategia de protección se podrán desplegar acciones para exigir la responsabilidad de las personas agresoras, garantizando el acceso a la Justicia y protegiendo a las mujeres de la revictimización, evitando que la carga de la prueba recaiga sobre ellas.

Además, para garantizar la atención de calidad los servicios deberán cumplir con las características que establecen las directrices para la intervención.

### **Disponibilidad**

Los servicios deberán atender a toda mujer mayor de 18 años en situación de violencia, con independencia de cualquier condición definida por su nacionalidad, condición social, étnico racial, residencia, estado civil, orientación o identidad de género, discapacidad o cualquier otra característica. La disponibilidad deberá ser universal, por lo que el servicio deberá reportar a la División Asesoría para la Igualdad de Género toda información que sea de su conocimiento y afecte la disponibilidad tanto en cantidad como en calidad suficiente para todas las víctimas.

### **Accesibilidad**

Los equipos deberán considerar la accesibilidad, reconociendo barreras para el acceso y generando las estrategias para mitigar sus efectos, tanto barreras físicas como económicas, administrativas o lingüísticas. Cuando aparezcan trabas en la comunicación se deberán seguir los lineamientos protocolizados para obtener interpretación o traducción.

La utilización sencilla de diversos lenguajes garantizará la transmisión y comprensión de la información, chequeando constantemente que esta haya sido comprendida.

### **Adaptabilidad**

Toda intervención deberá tener en cuenta e incluir como contexto situacional los efectos diferenciados de la violencia sobre las mujeres, según su contexto sociocultural y su realidad económica.

Considerando la realidad de cada mujer, los tiempos de la intervención deben estar centrados en sus necesidades, revalorizando la idea de celeridad como un elemento primordial en el manejo de los tiempos para las acciones.

### **Adecuación**

Las intervenciones considerarán especialmente estrategias para cuidar la privacidad y la confidencialidad en el manejo de los datos de cada situación. Este cuidado implicará brindar la información necesaria para el despliegue de la intervención y mantener plenamente informada a la persona de todos los movimientos necesarios a realizar para garantizar su integridad física y emocional, res-

petando sus derechos humanos, promoviendo su empoderamiento y respetando su decisión autónoma.

Todo personal actuante en el Servicio debe estar capacitado y acreditar su formación permanente.

### **Priorización de la seguridad**

El riesgo deberá ser constantemente evaluado y se desplegarán las acciones para reducirlo y asegurar la integridad de las mujeres, promoviendo las acciones necesarias en un plan individualizado, que tenga como uno de los ejes la protección. Esta se logrará a partir de la coordinación con diferentes actores, para promover una mirada unificada en la evaluación y gestión de los riesgos. Para las situaciones donde se evalúa alto riesgo se considerará la nota conceptual y el Diagrama General de orientaciones para operadores/as aprobado por el Consejo Nacional Consultivo de Lucha contra la Violencia Doméstica (CNCLCVD, 2017).

### **Comunicación y participación efectiva**

La comunicación respetuosa y empática es el pilar de todo vínculo a desplegar en un servicio de calidad. El servicio será un espacio de escucha que considere todo lo planteado por la mujer en el marco del plan de trabajo. La mujer será protagonista en todas las etapas de la intervención, en el diagnóstico inicial, en la delimitación de la estrategia, en la evaluación constante de los riesgos, en la ejecución de cada acción, y tomará decisiones en diálogo con el equipo técnico, que brindará el asesoramiento correspondiente.

### **Consentimiento informado y confidencialidad**

Se brindará información constante y actualizada de todas las acciones desarrolladas y de los efectos de estas. En este sentido se informará y asesorará en la toma de decisiones que afecten su vida, informando sobre posibles efectos y estableciendo estrategias para que estos sean positivos ante la situación de violencia.

### **Recogida de datos y gestión de la información**

La recolección de datos se realizará de acuerdo a lo establecido por la División Asesoría para la Igualdad de Género. Dicha información se deberá almacenar de manera segura y la forma de recogerla se adecuará a las necesidades y posibilidades de

las mujeres, asegurando que no se produzca revictimización. Todo el procedimiento se realizará conforme a lo establecido en la Ley N° 18.331.

Las carpetas de los seguimientos personales donde se incluye documentación diversa, información sensible, la estrategia planificada y el seguimiento, serán archivadas adecuadamente y resguardadas, y podrá acceder a ellas solamente el equipo técnico, la coordinación del servicio y quien la DAIG designe.

Para utilizar los datos personales con fines de investigación o difusión se deberá pedir autorización a la mujer involucrada y a la División Asesoría para la Igualdad de Género. La mujer será informada con claridad de los objetivos del uso de sus datos personales y se firmará un documento de consentimiento informado entre la usuaria y quien realice la investigación, y serán tratados de acuerdo a las disposiciones de las leyes N°s 18.331 y 18.381.

### **Coordinación con otros actores**

La coordinación es un elemento central para la efectividad de las acciones propuestas; se seguirán los procedimientos detallados en el capítulo 3 para las coordinaciones y seguimientos conjuntos.

**3.**

**Lineamientos generales para la  
actuación de los servicios  
de atención a mujeres en  
situación de violencia  
basada en género**



### 3. Lineamientos generales para la actuación de los servicios de atención a mujeres en situación de violencia basada en género

#### 3.1. Objetivos de los servicios

##### Objetivo general

Brindar una respuesta integral a mujeres, sin distinción por identidad de género u orientación sexual, mayores de 18 años que viven o vivieron situaciones de violencia basada en género.

##### Objetivos específicos

- a. Desarrollar un servicio de calidad y especializado en violencia doméstica, desde un enfoque de género y derechos humanos, que incluya asistencia psicológica, social y jurídica.
- b. Brindar asesoramiento, orientación y derivación ante situaciones de violencia basada en género.
- c. Garantizar una respuesta integral a las situaciones atendidas, a través de la articulación y coordinación con diferentes programas y servicios existentes a nivel nacional, departamental y municipal.
- d. Promover la inserción del servicio a nivel territorial, integrando las redes existentes y articulando con los actores locales.
- e. Contribuir desde una perspectiva de género a la salida de las mujeres de la situación de violencia, a que puedan visualizar y apropiarse de los recursos sociales y comunitarios disponibles.

#### 3.2. Características generales de los servicios

##### Funcionamiento general

*El servicio dará una respuesta integral (psicosocial y legal), de calidad y especializada a mujeres mayores de 18 años que estén viviendo o hayan vivido situaciones de violencia doméstica.*

Se entiende por violencia doméstica aquellas situaciones que acontecen en el ámbito doméstico y/o en el marco de relaciones afectivas, inde-

pendientemente de quien la ejerza (padre, madre, hijos, hijas, pareja o ex pareja varón o mujer, suegros, entre otros, en concordancia con la Ley N° 19.580) y que convivan o no convivan. En este sentido se considerarán las situaciones de violencia en el contexto actual o en el pasado y que la mujer desee abordar.

Asimismo se recepcionarán y se brindará una primera respuesta a otras situaciones de violencia basada en género,<sup>2</sup> realizando las coordinaciones y las derivaciones responsables correspondientes; entre ellas podemos incluir situación de trata, prostitución forzada, acoso sexual laboral o en el ámbito educativo, discriminación por orientación sexual o identidad de género, violencia sexual, acoso callejero y violencia institucional.

La atención será voluntaria y a instancias de la mujer que demande, no obstante se orientará a terceros que consulten por una situación de violencia hacia una mujer. Cuando la situación llegue por una derivación se coordinará y trabajará articuladamente con el organismo o equipo derivante.

Cada mujer elegirá el servicio al que desee acudir de acuerdo a sus necesidades, independientemente de su lugar de residencia. De igual manera no será obligatoria la denuncia policial o judicial ni la separación de quien ejerza violencia.

El servicio será de puertas abiertas y las mujeres que lleguen deberán irse con una respuesta acorde a las competencias y posibilidades del mismo. Podrán ser: atención por parte del equipo técnico en el mismo día, primera escucha y agenda para el siguiente día de atención, orientación hacia el 0800 4141 o coordinación de acuerdo a la problemática que la mujer plantee.

Cada día de atención estará organizado de modo de tener espacio para la atención de primeras consultas y de seguimientos.

<sup>2</sup> Según lo define la Ley N° 19.580.

Los servicios tendrán estipulados los días y horarios según lo disponga la DAIG; siempre habrá una persona que realice la recepción. Todo cambio de día u horario deberá ser informado y aprobado por la División Asesoría para la Igualdad de Género. Una vez aprobados los cambios, deberán ser informados a las usuarias y a las organizaciones, organismos, actores locales, así como al 0800 4141. Durante los meses de enero y febrero se harán modificaciones en el funcionamiento de los servicios con sistema de guardia que serán definidas por la División Asesoría para la Igualdad de Género.

La atención será por orden de llegada indicado por la recepcionista, quien consultará a integrantes del equipo técnico en caso de tener dudas sobre la urgencia de alguna situación. Si la demanda diaria supera la posibilidad de atención de ese día, una hora antes de finalizar el horario de atención la recepcionista informará al equipo el número de mujeres que resta por atender. El equipo definirá la estrategia a seguir, que necesariamente implicará escucha y orientación inicial, agendando entrevista para el día inmediato siguiente de atención u otro dispositivo si la situación lo amerita. Estas orientaciones podrán realizarse en dupla o por parte de un solo profesional del equipo.

Se habilita además la agenda previa de primera vez para situaciones derivadas por otros servicios u organismos. Estos deberán comunicarse con el servicio, en los días y horarios de atención, solicitando un día para entrevista de ingreso que será agendado por la recepcionista. El equipo derivante deberá enviar un informe escrito con los datos relevantes sobre la situación detectada, sin que esto sea una limitante para la atención de la mujer. Los seguimientos serán agendados y acordados con el/la profesional que corresponda.

### Recepción del servicio

El primer encuentro con el servicio se da en la recepción, por lo que se deberá garantizar, tanto en el trato de la persona que recibe como en las características del espacio físico brindado, sensación de seguridad y contención a las usuarias.

La recepción deberá contar con sillas para la espera y otros elementos que generen un ambiente acogedor y cálido. La adecuación y el cuidado del espacio estarán a cargo de quien ejerza el rol de recepción, en acuerdo con el equipo.

El espacio de recepción es un espacio privilegiado para difundir información general. Por esto se deberá contar con información sobre los recursos existentes a nivel nacional, departamental y

local, para ponerla a disposición de las mujeres. La División Asesoría para la Igualdad de Género brindará la información y materiales generales que disponga, será responsabilidad del servicio relevar la información local. Se pondrá especial atención a las mujeres que lleguen con alguna discapacidad para acompañarlas en el acceso a la información que se brinda y al uso del espacio.

El funcionamiento general del espacio físico del servicio será acordado con los servicios que lo compartan. Siempre que sea posible, los equipos tendrán copia de las llaves de sus respectivos locales y de la clave de la alarma si la hubiere, y serán responsables de la apertura y cierre del servicio en los horarios estipulados.

En el caso de que exista previamente un grupo de mujeres en el apoyo a los servicios de atención, el equipo técnico construirá con el grupo y la DAIG el rol de las mujeres en los servicios.

### Reuniones de equipo

Las reuniones de equipo se realizarán quincenalmente por ComunaMujer, preferentemente en el local del servicio, fuera de los horarios establecidos para la atención. Los días, horarios y lugar serán informados con antelación a la Asesoría. En las reuniones de equipo participará la coordinación, todo el equipo técnico (psicosocial y jurídico) y la persona encargada de la recepción; podrán participar representantes de la División Asesoría para la Igualdad de Género.

En caso de que las reuniones sean fuera del local, la DAIG podrá solicitar que en determinada oportunidad se realicen en el territorio correspondiente, de manera de garantizar una adecuada coordinación con los actores locales.

Estas reuniones tendrán cuatro objetivos primordiales:

- Organizar y ajustar elementos vinculados a la organización del trabajo y funcionamiento del Servicio.
- Trabajar sobre las estrategias de intervención desarrolladas, especialmente aquellas que revisten alta complejidad. Se priorizará identificar los nudos que surgen de las intervenciones vinculadas con la atención directa y la articulación territorial.
- Identificar y poner en común las necesidades que surgen de las intervenciones y elevarlas por escrito a la División Asesoría para la Igualdad de Género.
- Seguimiento y evaluación del Plan Anual.

### Sistematización y registro

El registro es fundamental para poder sistematizar, analizar y redefinir las acciones, tanto en las situaciones particulares como en las acciones desarrolladas por el servicio en general.

Todo el equipo es responsable del registro en los instrumentos aportados por la División Asesoría para la Igualdad de Género, además de los que el equipo considere necesarios. La coordinación hará el seguimiento para que se registre en tiempo y forma.

La ficha de cada mujer se abrirá el día de su primer encuentro; la persona que recepcione registrará los datos básicos y la ficha se irá completando con los registros de las y los integrantes del equipo técnico que realicen la primera entrevista y posterior seguimiento.

El registro de los datos es una herramienta para el análisis de la situación, la supervisión y la gestión del servicio, y aporta insumos para la definición adecuada de la política pública. Cada equipo deberá garantizar el registro, priorizando en el encuentro con la mujer la empatía y la contención afectiva. Se pueden distribuir las tareas en la dupla o tomarse unos minutos al final de la entrevista.

Se abrirá una carpeta por situación que deberá contener los documentos correspondientes, las notas de derivación si se recibieron, copia de los informes realizados y de los documentos jurídicos, registro de elementos de aproximación diagnóstica, plan de trabajo, acciones para el seguimiento. Es importante que estén claros y disponibles los datos básicos, el derivante si lo hubo, un contacto de confianza y datos que rápidamente posibiliten identificar el riesgo de la situación y los cuidados que se deben considerar.

Se deben registrar también datos relevantes para comprender la situación de violencia, por ejemplo información de hijas e hijos e instituciones a las que acuden (educación, salud, programas sociales), otras mujeres en el entorno familiar que puedan ser víctimas de violencia.

### Plan de Trabajo Anual

Cada servicio, correspondiente a cada ComunaMujer, diseñará un Plan de Trabajo Anual en los primeros 30 días luego de establecida la fecha de inicio del plazo contractual.

Este plan será fundamentado teórica y metodológicamente y validado por la División Asesoría para la Igualdad de Género, la que podrá hacer preguntas aclaratorias y proponer modificaciones a discutir con la coordinación del servicio, si lo considera necesario.

El Plan de Trabajo Anual deberá incluir las acciones a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos y actividades establecidos en el pliego de condiciones que rigen en la contratación de los equipos técnicos expresada y en este protocolo. Estas acciones estarán enmarcadas en una estrategia ajustada al territorio, estableciendo claramente los objetivos, actividades, responsables y los tiempos de ejecución.

Deberán estar claramente establecidos los días y horarios de apertura del servicio para la atención directa, según lo establecido en las condiciones particulares del contrato para cada comuna; asimismo las personas y las tareas a desempeñar en esos horarios. Se definirán también los días y lugares de reunión del equipo y la estrategia de articulación territorial estableciendo los primeros objetivos, los espacios de articulación a priorizar en un principio y los responsables de estas acciones.

Cada servicio diseñará su estrategia metodológica de intervención, que deberá incluir los abordajes individual y comunitario, y el abordaje grupal en los casos que corresponda, especificando las tareas y las personas responsables de desarrollarlas.

El plan deberá prever instancias de seguimiento y evaluación semestrales, que permitan ajustarlo de acuerdo a sus posibilidades de implementación efectiva.

Cualquier cambio en el mismo deberá ser informado por escrito a la División Asesoría para la Igualdad de Género y avalado por esta.

### 3.3. Equipo: roles y funciones

#### Recepcionista

La persona que desarrolle la función de recepción permanecerá en el servicio durante la totalidad del horario previsto para la atención al público.

Tareas a desarrollar:

- Atención telefónica de todas las llamadas que se reciban en el servicio, informar sobre su funcionamiento y brindar orientación cuando la consulta no corresponda a la respuesta que el servicio puede brindar.
- Es responsable de la agenda, tanto para la atención de primeras veces del día por orden

de llegada, así como los seguimientos que requieran agenda previa. Deberá registrar las asistencias y las sistematizará para informar al equipo de las ausencias y que este defina las acciones a seguir. El sistema de agenda se ajustará con Coordinación y buscará mejorar la organización del trabajo, el acceso de las mujeres al servicio y el control de los seguimientos.

- Realizar antes de la primera entrevista el registro informático de datos básicos personales de las usuarias.
- Comunicación con las mujeres para agendar entrevista, trasladar información o informarse sobre el motivo de la no asistencia a una instancia pautada, solamente cuando se lo solicite el equipo técnico.
- Recepcionar y dar respuesta a las consultas de las usuarias sobre el estado de los procesos judiciales previo acuerdo de procedimiento con el equipo.
- Brindar orientaciones telefónicas y de forma personal, sobre recursos y servicios a nivel territorial a mujeres que concurren por otros motivos distintos a la VBG.
- Gestionar, en acuerdo con Coordinación, el fondo de gastos varios que se prevé en el presupuesto y articular el espacio de la sala de espera con los apoyos que se logren, promoviendo un encuentro acogedor y cuidado.

La recepción no realizará preguntas sobre la situación de violencia; si esta se manifiesta en el relato de la mujer, tendrá una actitud contenedora y amablemente explicará que eso será planteado al equipo en el espacio de la entrevista. Si llega una mujer en situación de crisis, solicitará apoyo al equipo.

Ante consultas que claramente no están vinculadas a situaciones de violencia, proporcionará información lo más precisa posible, realizará la orientación correspondiente dentro de sus posibilidades. Para desarrollar esta tarea es necesario que el servicio cuente con información actualizada de recursos locales y nacionales.

Es importante considerar que algunas mujeres manifiestan como motivo de consulta preocupaciones que en apariencia no tienen que ver con una situación de violencia, incluso la niegan al principio y luego en entrevista se logra identificar. Por ello, si no está clara la situación, deberá ser atendida por el equipo técnico para que realice el despistaje.

Siempre se habilitará una consulta con el equipo si la persona lo requiere.

La persona que recepcione deberá tener capacitación acorde para desempeñar esta tarea. Se procurará, si no la tuviere, su capacitación básica en violencia basada en género, la cual estará a cargo de la organización contratante.

### Equipo técnico

Cada integrante aportará su especificidad disciplinar en la dimensión que corresponda del problema, pero el equipo es el responsable del abordaje de la situación que incluye todas las actividades vinculadas a la atención directa y a la articulación territorial.

### Abogadas/os

Tareas a desarrollar:

- Entrevistas de ingreso al servicio.
- Entrevistas de seguimiento, en la que cada profesional es responsable de realizar su aporte específico en lo disciplinar y tendrá a su cargo el liderazgo en la estrategia jurídica.
- Llenado de la ficha informática de cada mujer y registro de seguimiento de cada situación que acompañe.
- Explicar a las mujeres cómo funciona el sistema policial y judicial, las acciones recomendadas para su caso específico para que pueda tomar decisiones de forma informada y ser protagonista de su propio proceso.
- Asesoramiento en la realización de la denuncia de la situación de violencia y en todos aquellos aspectos que pueden estar incidiendo en la situación de violencia (visitas, tenencia, pensión alimenticia u otros).
- Redacción de los escritos para denuncias en el ámbito judicial. Se realizará su lectura y explicación a la persona interesada.
- Orientación en la elaboración de informes psicosociales en el marco de una estrategia jurídica.
- Acompañamiento en la realización de las denuncias y patrocinio en las situaciones de violencia doméstica en los Juzgados de Familia Especializados; así como coordinación o acompañamiento en dependencias policiales, si se evalúa necesario.
- Asistencia en las audiencias en Familia Especializado y juzgados penales cuando se requiera, tanto cuando la denuncia sea definición del

- equipo como cuando sea definida por acciones que no fueron parte de la estrategia del equipo.
- En aquellos servicios en que se encuentren en trámite asuntos que se sustancian en los Juzgados de Familia se culminarán los procesos.
- En tanto no se encuentren en funcionamiento los Juzgados Multimateria creados por la Ley N° 19.580, en aquellos asuntos en que la situación de riesgo o especial vulneración emocional en que se encuentra la mujer no le permitan sostener la asistencia letrada con un equipo distinto al de la comuna y en consecuencia, determinen necesario el patrocinio en materia de familia, se realizará la asistencia letrada en los procesos que corresponda ante la justicia de Familia. En el resto de los casos, se realizarán las coordinaciones necesarias con el/la asistente letrado que patrocine a la usuaria.
- Brindar asesoramiento y asistencia letrada a las personas trans que así lo soliciten en relación a los procesos de cambio de nombre y sexo registral.
- Asesoramiento y orientación jurídica con respecto a las distintas formas de violencia basada en género que no constituyen violencia doméstica.
- Deberá llamar o buscar la forma de acercarse a la mujer cuando hay información para aportar y/o acciones a resolver en el marco del proceso judicial.
- Participar en reuniones, instancias de capacitación y/o de sensibilización solicitadas desde la DAIG.

Las horas de asistencia en audiencia podrán ser asignadas a 1 o 2 profesionales, incluso podrán ser realizadas por los/as abogados/as que tengan la tarea de atención en el servicio, de manera de cubrir la asistencia en audiencias. El equipo comunicará al/la asistente letrado que concurra a la audiencia –de no ser quien realizó la atención– los datos necesarios sobre el caso para que la usuaria pueda transcurrir la audiencia con la contención necesaria. Se harán los mejores esfuerzos para conocer a la mujer antes de la audiencia.

### Psicóloga/o, Trabajadora/or social

Tareas a desarrollar:

- Entrevistas de ingreso al servicio.

- Entrevistas de seguimiento, en las que cada profesional es responsable de realizar su aporte específico en lo disciplinar.
- Participar en la definición de la estrategia a seguir con cada situación.
- Llenado de la ficha informática de cada mujer.
- Registro de seguimiento de cada situación que acompañe.
- Elaboración de informes que se consideren necesarios para cada situación.
- Acciones de articulación territorial.
- Participación en redes focales.
- En caso de actividad grupal, los y las profesionales calificados para las tareas son responsables del diseño, coordinación y evaluación del proceso de intervención grupal.
- Entrevistas con organizaciones u organismos vinculados al seguimiento de las situaciones.
- Brindar asesoramiento, acompañamiento y contención a las personas transgénero que así lo soliciten en relación a los procesos de cambio de nombre y sexo registral.
- Tareas de articulación territorial según lo establezca el Plan de Trabajo Anual.
- Participar en reuniones, instancias de capacitación y/o de sensibilización solicitadas desde la DAIG.

### Coordinación

Tareas a desarrollar:

- Elaboración de un plan de trabajo anual junto con el equipo.
- Organización del trabajo y el funcionamiento general del servicio.
- Coordinación de las reuniones de equipo aportando en la resolución de problemas organizativos y en la covisión de las situaciones. Estará presente en los servicios y desarrollará tareas de acompañamiento a los mismos, así como otras actividades planificadas en el territorio.
- Apoyo a las actuaciones de atención directa en situaciones de alta complejidad.
- Enviar mensualmente los registros de actividades de articulación territorial y de asistencia letrada fuera del servicio, según formato definido por la División Asesoría para la Igualdad de Género.
- Solicitar aprobación a la DAIG ante los cambios que surjan en la integración del equipo técnico, con la antelación necesaria para garantizar el funcionamiento adecuado del servicio.

- Elaborar y enviar a la División Asesoría para la Igualdad de Género un informe anual que dé cuenta del desarrollo del servicio, con énfasis en el cumplimiento de los objetivos y actividades establecidos en el plan de trabajo.
- Comunicar de forma escrita las necesidades de infraestructura y de funcionamiento del servicio, de modo que la DAIG pueda realizar las gestiones pertinentes.
- Mantener reuniones con la División Asesoría para la Igualdad de Género que permitan evaluar el funcionamiento del servicio en el marco de la cogestión; coordinará acciones conjuntas y ajustará los elementos necesarios del Plan Anual.
- Solicitar la información disponible de los recursos locales y nacionales, en coordinación con la División Asesoría para la Igualdad de Género.
- Participar en reuniones, instancias de capacitación y/o de sensibilización solicitadas desde la DAIG.

#### Responsable de Articulación territorial

Tareas a desarrollar:

- Participación en redes locales priorizando aquellas orientadas a las temáticas de género o aquellas que aporten en la respuesta específica para las mujeres en situación de violencia.
- Promover instancias que den a conocer el servicio en el territorio y propicien la llegada de las mujeres.
- Articular con colectivos orientados a prevenir la violencia y/o promover la igualdad y la participación de las mujeres, en especial los grupos de mujeres del Programa ComunaMujer, así como otros grupos de mujeres organizadas.
- Desarrollar actividades de difusión, prevención y sensibilización, que contribuyan a mejorar la detección de situaciones de VBG por parte de actores sociales y/o comunitarios.
- Coordinar con las referencias locales de la IM (áreas sociales, equipo de igualdad y referente de violencia basada en género de la División Asesoría para la Igualdad de Género si corresponde), así como con los equipos territoriales del Inmujeres-Mides, con el objetivo de articular acciones, generar sinergias y no superponer recursos.
- Registro mensual de las actividades desarrolladas, según formato proporcionado por la División Asesoría para la Igualdad de Género.

Todas las acciones de difusión deberán explicitar que el Servicio atenderá a mujeres en situación de violencia basada en género, independientemente de quien la ejerza, incluyendo expresamente mujeres en pareja con otras mujeres, mujeres trans, mujeres con discapacidad.

La planificación para la articulación territorial deberá incluir:

- Los criterios para la selección de los espacios territoriales donde el servicio participará, los objetivos y las personas designadas.
- Las estrategias y acciones a desarrollar para la difusión.
- En caso de desarrollar actividades de prevención o sensibilización se establecerán los objetivos, contenidos a trabajar, actores a convocar, personas con las que se coordina la instancia y responsables de la convocatoria.

#### 3.4. Respuesta del servicio ante situaciones de violencia basada en género

El servicio deberá brindar distintas respuestas ante situaciones de violencia basada en género. Las valoraciones deben realizarse de forma tal que puedan comprenderse las situaciones de violencia de género en su integralidad, orientando ante cada una.

El servicio deberá:

- a. Recepcionar y realizar primera escucha a todas las situaciones de violencia basada en género que toda mujer mayor de 18 años solicite. Realizar derivaciones y coordinaciones necesarias ante situaciones que no sean de violencia doméstica.
- b. Recepcionar y realizar orientaciones a personas cercanas a la situación de violencia o instituciones y organizaciones que consulten para apoyar la interrupción de la violencia.
- c. Dar atención integral a mujeres en situación de violencia doméstica que lleguen al servicio.

Para otras expresiones de la violencia de género que no sean competencia del servicio, se orientará y/o coordinará con otros servicios con responsabilidad en la atención específica. En caso de que se dificulte el acceso a los recursos o no se encuentre a quién derivar, se deberá informar y coordinar acciones con la División Asesoría para la Igualdad de Género.

### **Violencia sexual**

Las diversas manifestaciones de la violencia sexual en el ámbito de la pareja serán abordadas por el servicio.

En caso de violación, el servicio deberá orientar a la mujer violentada o a otra persona que consulte para atender su situación sanitaria de emergencia. El Sistema Integrado de Salud posee un protocolo de actuación, con diversos procedimientos claramente establecidos a nivel sanitario para las primeras 72 horas y de orientación jurídica. Toda mujer tiene derecho a esta atención y la posibilidad de exigirla. Se promoverá que la mujer concurra acompañada por alguien de su confianza.

De ser posible se coordinará con el centro de salud de la zona por vía telefónica o por intermedio de un informe, para facilitar la atención de urgencia que requieren estas situaciones.

En lo referente a acoso callejero, no existen aún protocolos establecidos de actuación. El servicio valorará las conductas llevadas adelante por el/los agresor(es) y orientará a la mujer que haya vivido acoso sexual callejero a las acciones que correspondan, que pueden implicar, según el caso y la información con la que se cuente, denuncia policial o judicial u otras acciones que entiendan pertinentes.

### **Trata de personas y prostitución forzada**

En la o las primeras entrevistas se deberá realizar un despistaje de posibles situaciones de trata de personas o de prostitución forzada. En pocas ocasiones esta situación aparece con claridad; es posible detectarla en un primer encuentro pero generalmente requiere de más de una entrevista.

Al momento en que el equipo sospeche o identifique que una mujer está en alguna de estas situaciones, coordinará con el Servicio de Atención a Mujeres en Situación de Trata con Fines de Explotación Sexual que funciona en la órbita del Inmujeres-Mides. La comunicación se hará no solo para situaciones de trata con fines sexuales sino para cualquier modalidad de trata. El servicio de Inmujeres podrá ser consultado aún cuando no exista una identificación clara de la situación.

El equipo de la comuna se comunicará directamente con el servicio de Inmujeres por vía telefónica para que tome contacto con la situación, y elaborará un informe que podrá ser enviado por mail o entregado en mano.

### **Acoso sexual laboral o estudiantil**

En caso de que la persona plantee situaciones, que se sospeche o se identifiquen claramente comprendidas dentro de la Ley N° 18.561 "Acoso Sexual. Normas para su prevención y sanción en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno", se valorarán y se orientará en las acciones previstas por dicha ley y por el decreto N° 257/017.

Si la situación es hacia una funcionaria de la IM, se seguirán los procedimientos estipulados por este organismo en el Protocolo de Actuación en Acoso Sexual Laboral aprobado mediante Resolución N° 3419/12 del 3 de agosto de 2012 de la Intendencia de Montevideo.

### **Discriminación por orientación sexual y/o identidad de género**

El servicio coordinará con la Secretaría de la Diversidad de la IM, quien orientará en los programas públicos responsables de dar respuesta a estas situaciones.

Podrá orientar en las acciones o los mecanismos correspondientes, ya sea judiciales o administrativos.

Se informará también sobre las organizaciones sociales o colectivos que tengan en sus cometidos trabajar estos temas.

### **Violencia institucional**

El servicio orientará en la realización de las acciones judiciales o administrativas correspondientes. Informará por escrito a la División Asesoría para la Igualdad de Género los hechos identificados.

## **3.5 Orientaciones para respuestas a terceros que consulten por situaciones de violencia basada en género**

Si llegan al servicio consultas que provengan de terceros –referentes de alguna institución, referentes de programas, familia de la mujer, mujeres organizadas vecinos/as–, planteando la preocupación por una situación, el equipo dispondrá de un horario de ingreso para escuchar la situación y orientar a esa persona o equipo en las acciones a desarrollar, según la responsabilidad de cada actor.

Para definir estas acciones se buscará evaluar el riesgo de la situación a partir del relato de las personas consultantes y se realizarán preguntas orientadas a despistar los elementos básicos necesarios. Se relevarán indicios para evaluar la de-

pendencia afectiva y material de la persona y la posibilidad de accionar autónomo.

En estas orientaciones se pondrá énfasis en ayudar a estas personas en la comprensión de la dinámica de la violencia, en la identificación de los daños y la forma de expresión en las acciones cotidianas como ambivalencia, retractación, miedo, vergüenza.

Se resaltarán la importancia de acompañar sin juzgar, de prestar un sostén afectivo y contenedor facilitando la llegada de la mujer al servicio.

Dependiendo de quién realice la consulta se establecerán las acciones pertinentes; si la consulta proviene de un equipo institucional se orientarán las acciones de protección establecidas en los protocolos de actuación y se darán los lineamientos generales. Si las consultas son de familiares, allegados o grupos comunitarios se profundizará la orientación en las estrategias de protección, contención y acercamiento al servicio.

Siempre se dará información sobre las acciones a desarrollar en situación de crisis; estas pueden incluir: llamar al 911, acudir a una dependencia policial, solicitar asistencia al servicio de salud o comunicarse para orientación con el 0800 4141.

Es importante evaluar la situación de la persona consultante en relación al vínculo violento. En ocasiones es posible que sea quien ejerce violencia el que viene a consultar o alguien enviado por este; en estos casos no se debe brindar información sobre la situación.

Cuando consultan terceros, se cuidará el manejo de la información y la confidencialidad en los casos en los que las mujeres ya han consultado al servicio. El aporte de información a otros servicios será cuidando el objetivo de la coordinación, las competencias del servicio con el que se coordina y sólo a los efectos de mejorar el acercamiento a la mujer.

En caso de que la familia de una mujer víctima de femicidio consulte, el servicio la recibirá y dará la información pertinente en lo que corresponda a la Ley 18.850, "Hijos de personas fallecidas como consecuencia de hechos de violencia doméstica". Si esta familia está vinculada a una mujer que fue atendida por el servicio se podrá habilitar un espacio de orientación y escucha si la familia lo requiere, y se orientará sobre lugares que puedan brindar respuestas necesarias en relación a la situación de la familia, por ejemplo acompañamiento para hijas e hijos, contención para familiares cercanos, orientación de espacios donde hacer consultas vinculadas a posibles procesos judiciales y administrativos.

### 3.6 Atención integral a mujeres en situación de violencia doméstica

#### Plan de Intervención Individual

La intervención será orientada por un plan de trabajo para cada situación que priorice la protección y seguridad de las mujeres y de las personas a su cargo, su fortalecimiento personal, promoción de autonomía y construcción de un proyecto vital alternativo sin violencia.

Este plan establecerá con claridad la estrategia de intervención, que será diseñada por el equipo técnico que será responsable de su ejecución. El diagnóstico situacional se iniciará en la primera entrevista, se completará en las sucesivas y será la base para la definición del plan.

En cada plan se explicitarán:

- los elementos del diagnóstico situacional
- los objetivos a corto y mediano plazo
- las acciones de acompañamiento a la mujer para su fortalecimiento individual, el acceso a la justicia, así como las coordinaciones a nivel territorial y las de articulación territorial que sean necesarias
- los tiempos propuestos para ejecutar cada tarea y la frecuencia de entrevistas individuales
- las/los responsables de llevarlas adelante
- la estrategia de seguimiento

Este plan de trabajo será abierto y se modificará de acuerdo a las transformaciones en la situación, poniendo especial atención en la valoración constante del riesgo. Se establecerá con claridad la estrategia de seguimiento tanto a nivel de las acciones legales como en lo relacionado a las estrategias de acompañamiento en la salida. El plan deberá ser completado en la herramienta informática.

#### Primer encuentro

La recepción es el primer encuentro de la mujer con el servicio, donde se le informará sobre el funcionamiento general y se le entregará la folletería a disposición. Se abrirá una carpeta virtual en el sistema establecido por la División Asesoría para la Igualdad de Género donde se registrarán los datos básicos iniciales.

#### Entrevista inicial

La entrevista de ingreso se realizará en dupla interdisciplinaria –jurídica y psico-social–, y el equipo estará integrado al menos por una mujer.

La primera entrevista es un momento clave para la mujer que consulta, por lo que la escucha será fundamental. En ese primer encuentro se inicia el vínculo de confianza que habilitará u obstaculizará la intervención. Es el primer momento donde se comienza el diagnóstico situacional y la valoración de riesgos.

En este primer acercamiento las mujeres serán informadas sobre la forma de trabajo del servicio, encuadre general y los principios de la intervención de forma sencilla y clara. En este sentido se destacará la atención confidencial, voluntaria, el trabajo en equipo interdisciplinario y se comunicará que la intervención priorizará la seguridad ante riesgo de vida. Esto implica que si el equipo detecta una situación de alto riesgo, promoverá conjuntamente con la mujer acciones de protección.

Se informará cuáles serán los procedimientos ante situaciones de alto riesgo. Si el equipo no vuelve a tener contacto con ella, se establecerán claramente las acciones a desarrollar de acuerdo a las características de la situación y la valoración del riesgo. Algunas de ellas podrán ser:

- Se coordinará con quien hizo la derivación para articular acciones.
- Se comunicará con las referencias positivas que ha dejado como contacto.
- Se coordinará con el centro de salud o instituciones vinculadas a hijas e hijos.
- Se contactará telefónicamente o a través de otras personas o instituciones de referencia, de forma cuidada, sin ponerla en riesgo.

En esta primera entrevista se recepciona el pedido de ayuda y se construye la demanda de forma conjunta con la mujer. En ocasiones el pedido es algo puntual, específico y no se establece con claridad la demanda de salida de la situación de violencia. En estas situaciones el equipo registrará la consulta, la valoración de riesgo, y en caso de que no identifique alto riesgo, dejará planteada la posibilidad de volver al servicio siempre que la mujer lo requiera.

Si bien el proceso de trabajo tomará en cuenta el motivo de consulta inicial, el abordaje deberá evidenciar la situación de violencia que está detrás, propiciando acciones que respondan a los objetivos de la intervención en el servicio. Esto se hará respetando los tiempos de las mujeres, promoviendo el proceso de identificación de la situación de violencia, pero poniendo especial

atención en que los efectos producidos por la intervención puedan ser sostenidos tanto afectiva como materialmente. Las situaciones de violencia no siempre se expresan en la primera instancia, por lo que es importante efectuar un despistaje exhaustivo.

Si la mujer viene derivada de algún programa o institución es importante devolverle la información con la que ya se cuenta, dando espacio a que la misma amplíe lo que considere y pueda en ese momento. Esto transmite la idea de acción coordinada y evita revictimizar a la mujer. Tal acción contribuye desde el inicio a generar la confianza necesaria que ubica a la mujer en un lugar activo en la definición de la estrategia.

### Diagnóstico situacional

La elaboración del diagnóstico situacional se dará a lo largo de toda la intervención, aunque la etapa inicial es importante para comprender las características de la situación. Será necesario tener en cuenta:

- Caracterización de la situación de violencia doméstica:
  - Identificar la o las personas que ejercen violencia, el tipo de vínculo con la persona agredida, si conviven o no conviven en la actualidad
  - Los tipos de violencia visibilizados y cómo se manifiestan
  - Si ha habido intentos de separación o acciones para la interrupción y sus características
  - Si hay hijas o hijos en común y/o niñas, niños o adolescentes convivientes
  - Autonomía económica y carga de cuidados de la mujer
- Otras violencias estructurales asociadas a la situación (por ejemplo discriminación por discapacidad, por orientación sexual o identidad de género, condición económica, origen étnico racial)
- Historicidad de la situación
- La valoración de riesgo
- Expresión de los daños
- Factores protectores y debilidades a nivel individual y familiar
- El mapeo de recursos personales, del entorno cercano, familiares, comunitarios e institucionales.

### Historización y mapeo de recursos personales

La historización de la situación de violencia es un elemento fundamental para comprender la caracterización a partir del análisis de la dinámica y el funcionamiento en el tiempo. Ubicar en la historia los acontecimientos y las responsabilidades ayuda a comprender, tanto al equipo como a la propia mujer, lo que ha vivido.

Será necesario indagar los antecedentes de violencia, ya que en ocasiones las mujeres consultantes han sufrido violencia doméstica durante toda su vida, siendo los daños producidos un obstáculo en la visibilización de su situación y en su estrategia de salida.

También se procurará incluir la historización de las conductas violentas de quien agrede, para lograr una adecuada evaluación de riesgo y prevenir episodios de alto riesgo.

### Valoración de riesgo

Esta valoración será fundamental para la definición de la estrategia de intervención y la celeridad de su implementación, así como para evaluar la necesidad de la intervención de otros organismos garantes.

Se seguirán los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional Consultivo Por una Vida Libre de Violencia de Género hacia las Mujeres, en el documento "Situaciones de Riesgo de violencia doméstica hacia mujeres, niños, niñas y adolescentes", 2017.

Para realizar esta valoración se partirá de una mirada situacional, dinámica, incluyendo la historicidad del proceso, que comprenda el contexto y a todos los actores que participan de la situación. También se valorarán los factores relativos a quien o quienes agreden, así como elementos relacionales.

La valoración tendrá como objetivos principales:

- a. La protección ante situaciones de violencia doméstica.
- b. La asistencia específica en situaciones de violencia doméstica.
- c. La prevención de nuevos episodios de violencia doméstica.

La valoración será un proceso constante en el encuentro con la mujer; no se hará solo en la etapa inicial ya que el riesgo podrá ir cambiando de acuerdo a las acciones que la mujer emprenda en su proceso de salida, de las reacciones de quien

ejerza violencia ante estos movimientos y de la sanción de estas conductas por parte del entorno. En los casos en que existan servicios atendiendo a quien ejerce violencia, se realizarán coordinaciones con el objetivo de valorar el riesgo y promover una intervención integral.

<i>Factores a considerar en la valoración de situaciones de VD hacia mujeres</i>	
<b>Factores relativos a la mujer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antecedentes de IAE (intento de autoeliminación).</li> <li>- Ideación suicida o ideas de dar muerte a otras personas (a quien ejerce violencia y/o a sus hijos/as) como única posibilidad de salida a su situación de violencia.</li> <li>- Estado de crisis emocional actual (ansiedad y angustia evidentes, alteraciones del sueño y alimentación).</li> <li>- Vivencia de indefensión (anestesia afectiva, embotamiento).</li> <li>- Cuadro depresivo grave diagnosticado sin tratamiento.</li> <li>- Abuso de psicofármacos (toma medicación por fuera de la indicada).</li> <li>- Enfermedades crónicas y/o discapacidades que generan dependencia.</li> <li>- La víctima ha tenido que recibir atención de salud como consecuencia de las agresiones físicas, sexuales y/o psicológicas.</li> <li>- Consumo problemático de alcohol u otras drogas.</li> <li>- Vínculos afectivos con personas a cargo –o no– que inhabilitan la posibilidad de cambio.</li> <li>- Pareja o expareja vinculada a instituciones que dan respuesta a la temática de la violencia basada en género.</li> <li>- Pareja o expareja con perfil público o con acceso a influencia o poder.</li> <li>- Grado de naturalización de la violencia.</li> <li>- Antecedentes de violencia en la familia de origen.</li> <li>- Antecedentes de abuso sexual.</li> </ul>
<b>Factores relativos a quien ejerce violencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de medidas cautelares.</li> <li>- Antecedentes penales de condena o proceso penal en curso por delitos contra la persona física.</li> <li>- Antecedentes de privación de libertad.</li> <li>- Oposición, resistencia u obstaculización al normal desarrollo del proceso y demás actuaciones.</li> <li>- Amenazas graves y reiteradas de muerte o de ejercer violencia física.</li> <li>- Acoso, control y amedrentamiento sistemático de la víctima directa o indirectamente (mensajes en redes sociales u otros medios electrónicos).</li> <li>- Antecedentes de denuncias de violencia doméstica.</li> <li>- Antecedentes de conductas delictivas o formar parte de redes delictivas.</li> <li>- Antecedentes de sustracción o destrucción de objetos, pertenencias y/o herramientas personales de la víctima.</li> <li>- Consumo problemático de alcohol u otras drogas.</li> <li>- Consumo de sustancias que favorezcan la impulsividad o pérdida de control.</li> <li>- Trastornos psiquiátricos y/o psicológicos con descontrol de impulsos.</li> <li>- Comportamiento violento en varios contextos, no sólo en el hogar.</li> <li>- Tenencia y/o acceso a armas de fuego.</li> <li>- Acceso a medios letales por uso cotidiano o familiarización con los mismos.</li> </ul>
<b>Factores relacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intentos de separación frustrados.</li> <li>- Separación reciente y/o formación de nueva pareja por parte de la mujer.</li> <li>- Aumento de control sobre las actividades y relaciones.</li> <li>- Cronicidad de la situación (duración y frecuencia de los episodios).</li> <li>- Aumento de la frecuencia, intensidad e impredecibilidad de la violencia.</li> <li>- Amenazas de muerte.</li> </ul>
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fracaso en la búsqueda de ayuda.</li> <li>- Aislamiento y carencia de red social de apoyo.</li> <li>- Falta de autonomía económica.</li> <li>- Pérdida de la vivienda y/o dificultades de acceso a la vivienda.</li> <li>- Situación de calle.</li> <li>- Pobreza y pobreza extrema.</li> <li>- Pérdida del empleo o carencia de ingresos propios.</li> </ul>

El nivel de riesgo identificado establecerá distintas acciones de protección y asistencia. Las situaciones de alto riesgo requieren de respuestas inmediatas y de acciones articuladas con los otros organismos garantes de derechos. Serán situaciones de alto riesgo las que involucren: violencia sexual, violencia física que requiera asistencia de salud, ideas y/o intentos de suicidio y/u homicidio, incumplimiento de medidas de protección relativas al no acercamiento impuestas por la Justicia competente, riesgo de vida por acción u omisión en niñas o niños o con algún factor de vulnerabilidad, como por ejemplo discapacidad o enfermedad.

En las situaciones de alto riesgo se prioriza el derecho a la vida y se deben activar mecanismos

de protección, tanto para mujeres como para niñas, niños y adolescentes. En caso de estar afectados niñas, niños y adolescentes se derivarán las situaciones por escrito al Comité de Recepción Local o al servicio que corresponda. La protección de niñas, niños y adolescentes no puede quedar sujeta a las posibilidades o no que presentan las mujeres de sostener las propuestas de ayuda. En todos los casos, se debe considerar el riesgo y el derecho de niñas, niños y adolescentes de ser protegidos de la violencia.

Como elemento orientador de valoración de alto riesgo en mujeres se establece la presencia de al menos tres de los siguientes indicadores:<sup>3</sup>

<p><b>Amenazas graves y reiteradas de muerte o de ejercer violencia física.</b> Cuando las amenazas son frecuentes; se realizan en situaciones de violencia física; quien las efectúa tiene acceso y conocimiento en el uso de armas propias o impropias y/o trabaja con ellas y/o la víctima considera que el agresor es capaz de matarla.</p>	<p><b>Aumento de la frecuencia y gravedad de la violencia.</b> Los episodios violentos son cada vez más frecuentes y de mayor intensidad. Debe indagarse sobre la existencia de ataques previos, tentativas de homicidio (ahorcamientos, asfixia, sumergimiento, ataque con arma blanca, contundente o de fuego –aunque no haya sido disparada–), lesiones, privación de libertad, dañar objetos, pertenencias y/o herramientas personales de la víctima.</p>	<p><b>La víctima ha tenido que recibir atención de salud como consecuencia de las agresiones físicas, sexuales y/o psicológicas anteriores.</b> Antecedentes de denuncias de violencia doméstica: refiere a toda denuncia judicial, noticia policial o actuación policial y/o judicial, que se haya verificado en el pasado, iniciada por la actual denunciante, otras víctimas o terceras personas.</p>
<p><b>Acoso, control y amedrentamiento sistemático de la víctima.</b> Existen conductas de hostigamiento, la sigue y/o la espera de forma sistemática; la llama de forma reiterada.</p>	<p><b>Antecedentes de sustracción o destrucción de objetos, pertenencias y/o herramientas personales de la víctima.</b></p>	<p><b>Consumo abusivo o conflictivo de sustancias legales y/o ilegales, trastornos mentales y/o conductuales que derivan en conductas violentas por parte de quien ejerce violencia.</b></p>
<p><b>Trastornos psiquiátricos y/o psicológicos con descontrol de impulsos que producen comportamientos violentos.</b></p>		

<sup>3</sup> Se toman los indicadores definidos en el "Informe Final. Comisión Interinstitucional. Protocolo de actuación para la implementación de tecnologías de verificación de presencia y localización de personas en casos de alto riesgo en violencia doméstica". Octubre, 2011. Ministerio del Interior, Poder Judicial, Instituto Nacional de las Mujeres, Mides, Bancada Bicameral Femenina, Red Uruguaya contra la Violencia Doméstica y Sexual.

Al momento que el equipo detecte una situación de alto riesgo, deberá evaluar el nivel de seguridad del domicilio de la usuaria y trabajar con ella el reconocimiento del riesgo, explorar la existencia de referentes familiares y comunitarios que brinden apoyo y albergue seguro o articular directamente con el organismo que deba garantizar asistencia y seguridad cuando no sea posible mantenerse en su hogar o en el hogar de referentes cercanos. En estas situaciones se deberá realizar un acompañamiento cercano para que la mujer pueda sostener las acciones necesarias para proteger su vida y la de las personas a su cargo. Asimismo será importante identificar una referencia de apoyo para la mujer, de su entorno familiar o de amistades. Esta será identificada por la mujer y se evaluará conjuntamente la pertinencia de su acercamiento y su papel en este momento de riesgo.

### Valoración de recursos familiares, institucionales y comunitarios

Para valorar los recursos con los que se cuenta se deberá tener información sobre las personas con las que la mujer convive y sus posiciones frente a la violencia (negación, minimización, justificación, culpabilización o si hay niveles de problematización y conciencia de riesgo y daños). De igual manera se deberá indagar sobre familiares cercanos, vecinas/os, amistades, compañeros/as de trabajo u otras personas que sean identificadas por la mujer como posibles referentes; esto implica poder ayudar a la mujer a reconocer aquellas personas con las que contó en algún momento, aunque ahora, producto de la situación de violencia y el aislamiento, esté alejada.

Es necesario ordenar para qué acciones puede ser importante cada una de las referencias que se identifiquen e ir reconociendo que cada actor puede llegar a ser fundamental en un proceso de salida.

En caso de que la situación presente una cronicidad importante donde el aislamiento hace que la mujer ya no registre personas de su entorno, es importante intentar reconstruir estos vínculos evaluando su posición frente a la situación de violencia. En las situaciones de violencia se produce el alejamiento de las redes personales, lo que dificulta posteriormente incorporarlas al pedido de ayuda.

En todos los casos debe indagarse vínculos institucionales: centro de salud, trabajo, espacios de participación, equipos de cercanía, y aquellos vinculados a hijos/as si los tuviese (centros educativos, de salud, otros).

### Estrategia de intervención

La estrategia individual es singular y dependerá del diagnóstico situacional realizado. Esta va a implicar establecer estrategias de protección, acompañamiento en la toma de decisiones, fortalecimiento de las habilidades de las mujeres y trabajo sobre las secuelas para reparar los daños y prevenir la repetición de vínculos violentos en otras relaciones.

Los procesos de pedido de ayuda y de salida no son lineales, por lo que se requiere una continua revisión del plan y la estrategia de trabajo, así como de la valoración diagnóstica; estas no son etapas del proceso sino que configuran un accionar metodológico constante.

La estrategia siempre se centrará en las necesidades de la mujer, sin perder de vista su entorno pero considerando que hay mujeres que por su situación, el aislamiento y los daños sufridos no logran identificar los riesgos en los que se encuentran, los minimizan y no sienten que las respuestas brindadas son las que necesitan, no logrando identificar una posible salida. Será necesario encontrar una forma de trabajar la adhesión a la propuesta de atención, que siempre será construida de forma conjunta.

Las actividades vinculadas a la atención directa podrán incluir entrevistas en el local del servicio, o en otros espacios cuando corresponda y potencien el acercamiento a la mujer, siempre que esto no la ponga en mayor riesgo. A su vez se puede entrevistar a otras personas del entorno afectivo, si se acuerda con la mujer y aporta al proceso de intervención.

No se realizarán instancias de mediación o terapias de pareja.

La integración a una propuesta de dispositivo de intervención grupal (en los casos donde se propone y aprueba desde la DAIG) se dará a partir de una valoración donde se tendrá en cuenta el deseo de la mujer de participar en este espacio, haber logrado un nivel de conciencia del problema, lograr una mirada reflexiva sobre su situación, no estar en situación de alto riesgo y poder respetar el encuadre. Estos criterios quedarán explicitados en el plan de intervención individual.

Además del acompañamiento individual se promoverá el armado de una red personal que sos-

tenga la salida de la situación, así como el armado de una red focal, con articulaciones en el territorio y con el sistema de respuesta.

En caso de que se evalué la derivación a otro servicio, se debe realizar por escrito donde se explicita la valoración que hizo el servicio de la comuna. Siempre que sea pertinente, se hará una coordinación telefónica o contacto directo desde la comuna, que haga de puente entre ambos servicios y fortalezca la respuesta a la mujer.

Si el servicio al que se deriva no brinda respuesta adecuada se informará a la División Asesoría para la Igualdad de Género.

Se considerará el armado de redes focales, dependiendo de cada situación. A las redes focales podrán ser convocados referentes institucionales y comunitarios, siempre que corresponda, previa consideración técnica, y participará desde el equipo de la comuna quien tenga conocimiento de la situación.

### Seguimiento

El seguimiento de las situaciones es responsabilidad del equipo en el acompañamiento a nivel individual o grupal. El servicio es responsable de informar a la mujer todo lo que corresponda al seguimiento de su proceso, incluyendo la procuración, y acciones legales pertinentes. Es el servicio quien tiene que acercarse a la mujer cuando haya comunicaciones o acciones judiciales a desarrollar.

El equipo definirá según la situación, quién o quiénes sostendrán el seguimiento, sin perjuicio de que otras personas integrantes del equipo se incorporen cuando sea necesario para orientar o apoyar en temas específicos.

El seguimiento, que implique contacto con la mujer, tendrá una frecuencia menor o igual a 15 días en el período central de la intervención. En un período de estabilización y acompañamiento sin evidenciar riesgos este tiempo podrá ser mayor.

Posibles acciones de seguimiento:

- Establecimiento de agenda para el siguiente encuentro por parte de la referencia técnica.
  - Organización de agenda general a cargo de la recepción para sistematizar asistencia y poder identificar con celeridad la no asistencia.
- En el marco del seguimiento de las situaciones judicializadas, se realizará la procuraduría y se comunicará a la mujer sobre los movimientos que tenga su expediente. Se establecerá en cada caso quién se comunica con la mujer, recepción o equipo técnico y con qué objetivo.
  - Se les planteará a las mujeres que siempre que sean notificadas personalmente, no por medio del servicio, de algún asunto relacionado al proceso judicial, deberán comunicarlo al servicio y el equipo será responsable de indagar lo necesario y de brindar la información en tiempo y forma.
  - En el caso de que la mujer llegue luego de haber realizado la denuncia judicial, se deberá valorar su situación actual y hacer el seguimiento en las siguientes etapas.
  - Si la mujer se acercó al servicio, recibió asesoramiento por encontrarse en una situación de violencia y no regresa, habiéndose detectado una situación de alto riesgo, el equipo deberá tomar las medidas para acercarse a ella directamente o a través de otras instituciones. Asimismo si fue asesorada para la realización de la denuncia y no retorna, se deberá valorar efectuarla con las instituciones cercanas a la mujer, en el caso de que no se lograra el acercamiento.
  - En caso de que una mujer se acerque al servicio y el equipo considere necesaria la denuncia como parte de la estrategia de intervención pero esta se niegue a realizarla, deberá recibir el asesoramiento jurídico adecuado, siendo informada de los pros y contras de su decisión. La dimensión psico-social del equipo intervendrá trabajando los miedos y obstáculos, tanto internos como externos, para que la decisión de la mujer sea realizada con la mayor libertad posible.
  - En las situaciones donde hay hijas e hijos menores de 18 años, las acciones a desarrollar deben considerar la posición de la mujer ante la violencia que estos viven y los recursos para su protección, pero en ningún caso la minimización o negación serán limitantes para dejar de derivar e informar la situación de niñas, niños y adolescentes. En caso de riesgo de vida, abuso sexual, la mujer deberá ser informada de las responsabilidades legales que tiene con hijas e hijos menores de edad, en especial si se define derivar la situación y ella no está de acuerdo o no está preparada para sostener acciones de protección hacia ellos/as.

- Las mujeres que participen en los grupos tendrán también un seguimiento individual para evaluar su situación. La periodicidad de los encuentros individuales se establecerá según cada situación y conjuntamente entre el equipo y la mujer.
- Se mantendrán coordinaciones con los derivantes para establecer las acciones que estos desarrollarán en el marco de la intervención. Estos contactos posibilitarán ir evaluando transformaciones en el contexto que puedan evidenciar otros equipos y generar contactos de acercamiento si la mujer deja de asistir al servicio.

En caso de que la mujer deje de concurrir al servicio y no se evalúe alto riesgo, sino que este alejamiento tenga que ver con la imposibilidad personal de sostener el proceso o el deseo de no hacerlo, se registrarán las acciones realizadas para trabajar la demanda, las acciones de seguimiento y los criterios para dar por cerrada esa etapa de la intervención.

### Coordinaciones vinculadas a la atención directa

Coordinaciones de urgencia/emergencia:

- Ante ideación suicida se deberá derivar a la mujer al centro de salud, pudiendo hacer llamadas telefónicas, informe escrito o acompañarla a la emergencia cuando corresponda, con el objetivo de promover una atención a tiempo. También se la podrá orientar en los servicios de apoyo específicos que corresponden por el riesgo suicida.
- Ante situaciones de violación se orientará sobre la atención en salud, coordinando con el servicio que corresponda para promover que se cumpla con lo estipulado por el Ministerio de Salud para los casos de violación en las primeras 72 horas.
- Ante embarazo no planificado o en situaciones de complejidad, se informará sobre el derecho a la interrupción voluntaria del embarazo, los procedimientos y servicios que correspondan.
- Ante consumo problemático de sustancias psicoactivas, se deberá derivar al centro de salud o aquellos servicios que atiendan de forma específica esta problemática.
- Ante riesgo de vida inminente: por amenazas graves, privación de libertad, lesiones gra-

ves, se establecerán las coordinaciones para la intervención del Ministerio del Interior y el Sistema de Salud. De forma concomitante se coordinará para una solución habitacional transitoria de protección.

Coordinaciones de urgencia para niñas, niños y adolescentes:

- En relación a las niñas, niños y adolescentes que convivan en el entorno violento, se coordinará con el Comité de Recepción Local y/o con otros servicios con responsabilidad en su protección. La derivación será por escrito. Ante evaluación de riesgo de vida o abuso sexual se hará un seguimiento cercano de la derivación, para promover que se efectivice la atención ante el riesgo. Se orientará a las propias mujeres en acciones de protección, incluyendo la valoración de la red cercana (familia, vecindad) y la red institucional (educación, salud, proyectos sociales si participa).

Coordinaciones con Sistema de Respuestas a Mujeres en Situación de Violencia basada en Género (Inmujeres-Mides):

- Los servicios de este sistema tienen la competencia específica de abordar situaciones de violencia basada en género en la protección y/o atención para los procesos de autonomía; en este marco se realizarán todas las derivaciones/coordinaciones que correspondan y sean necesarias a cada situación.
- Si bien se harán coordinaciones telefónicas o presenciales según los tiempos de la situación, se deberá hacer informe por escrito donde se exprese la valoración que hace el servicio y los fundamentos para dicha derivación.

### 3.7. Orientaciones ante discriminaciones múltiples

Frente a situaciones de violencia doméstica donde se identifiquen múltiples discriminaciones se deberá diseñar una estrategia que se sostenga en la red de respuesta institucional. En caso de mujeres con discapacidad, mujeres trans, mujeres en pareja con otras mujeres, mujeres adultas mayores, mujeres jóvenes, mujeres afro, mujeres migrantes, la articulación con las distintas Secretarías de la IM promoverá una respuesta integral, permitirá acercar los recursos que las mujeres necesiten

e incorporar los acumulados de cada secretaría. En este sentido se realizarán coordinaciones con Secretaría de Equidad Étnico Racial y Poblaciones Migrantes, Secretaría de la Diversidad, Secretaría de Accesibilidad para la Inclusión, Secretaría de Infancia, Adolescencia y Juventud, Secretaría de las Personas Mayores, así como también con la Unidad de Atención y Orientación sobre Servicios Sociales.

En la estrategia el servicio deberá coordinar con otros servicios de otros organismos u organizaciones que puedan brindar herramientas concretas para la salida o la protección ante la situación de violencia.

**Mujeres en vínculo afectivo erótico con otras mujeres.** Siempre se deberá considerar y respetar el derecho de no compartir con otras personas que su pareja es una mujer. En ocasiones, las amenazas de quien violenta consisten en exponer el vínculo ante los otros. Se deberá acompañar el proceso de problematizar la violencia y construir la red de sostén considerando la discriminación y los miedos que puede sentir la mujer en relación a los mandatos de heteronormatividad, que se traducen muchas veces en actos de segregación por parte de las familias, espacios laborales, sociales, amistades.

En el caso de que ambas mujeres quieran consultar al servicio, deberán ser recibidas en servicios diferentes y encuadrar que se va a realizar una evaluación de su situación para definir la pertinencia y alcance de la atención. En este sentido, el servicio atenderá a la mujer que esté sometida a la situación de violencia doméstica y coordinará una respuesta de atención para quien ejerce violencia. La orientación siempre estará centrada en la protección de las mujeres, y la falta de claridad en la situación no puede generar barreras para la protección. Quienes desarrollan conductas violentas pueden considerarse víctimas también y pueden serlo por parte de otras personas que violenten; esto deberá ser evaluado en cada situación particular, recordando que el servicio, luego de la evaluación, sólo atenderá a quienes sean violentadas.

**Mujeres con discapacidad.** Para cada situación, el servicio tendrá que adaptarse a las necesidades de cada mujer y hacer posible su acceso. Si es necesario realizará los ajustes razonables para superar las barreras físicas, comunicacionales, de acceso a la información que limiten la atención. Entre otras acciones se podrá coordinar con un es-

pacio físico acorde a las necesidades de la mujer en caso de que el local del servicio no sea el adecuado, coordinar con intérprete, realizar interconsulta con otro equipo. De ser necesario, se deberá coordinar con la División Asesoría para la Igualdad de Género y la Secretaría de Accesibilidad para la Inclusión de la Intendencia de Montevideo u otros organismos que trabajen específicamente por el acceso de personas con discapacidad y contribuyan a la atención.

Frente a la atención de mujeres con discapacidad se considerarán las manifestaciones específicas de cada una de ellas, los indicadores de dependencia y autonomía y las barreras existentes para el acceso tanto en el servicio como para la salida de la situación de violencia. La valoración y el reconocimiento de la dependencia física, emocional y comunicacional son aspectos fundamentales a consideraren cualquier estrategia. El miedo a la pérdida de los vínculos de cuidado tendrá un peso muy importante en la estrategia de intervención, especialmente ante situaciones de denuncia judicial.

Desde la División Asesoría para la Igualdad de Género se proporcionarán intérpretes cuando se realicen intervenciones con personas con discapacidad auditiva que requieran intérprete de lengua de señas; el equipo se comunicará con la División Asesoría para la Igualdad de Género para informarle de la situación y de las necesidades específicas para su atención.

De igual manera, el servicio se comunicará con la División Asesoría para la Igualdad de Género para apoyos específicos ante necesidades de traducción para mujeres extranjeras que no manejen el español.

**Mujeres trans.** Las mujeres trans viven múltiples formas de violencia estructural que generan condiciones de vulneración específica de derechos en las redes familiares, comunitarias y en los espacios institucionales. Para realizar una intervención integral y de calidad ante estas situaciones de alta complejidad se deberá coordinar con la Secretaría de Diversidad de la IM para recibir orientaciones específicas en la intervención.

En los casos en que mujeres trans consulten o se atiendan por el cambio de nombre y sexo registral, el servicio deberá hacer una evaluación para despistar si está en situación de violencia doméstica u otras formas de violencia de género. En caso de que lo esté, se seguirán los pasos para la atención.

El servicio asesorará a todas las personas trans sobre el proceso de cambio de nombre y sexo registral.

### 3.8. Articulaciones y coordinaciones con programas y servicios estatales

#### Servicio Telefónico de orientación y apoyo a mujeres en situación de violencia doméstica 0800 4141 o \*4141

Todos los servicios difundirán la información del 0800 4141 que le brinde la División Asesoría para la Igualdad de Género, tanto a nivel de cartelería en el local como de folletería para las personas asistentes al servicio.

La acción articulada con el 0800 4141 será imprescindible para situaciones de emergencia que puedan surgir cuando el servicio está cerrado, fuera de horario, fines de semana o cierre por licencia.

A toda persona que asista al servicio y no pueda ser atendida ese día, se le agendará una primera entrevista para el siguiente día de atención y se la orientará a llamar al 0800 4141 con la finalidad de tener una respuesta de orientación en caso de ser necesario, aclarando el alcance de este servicio.

Ante una evaluación de alto riesgo el servicio enviará al 0800 4141 vía mail un informe con los datos personales, elementos básicos de la situación de violencia, los riesgos identificados y esquema de las acciones desarrolladas y previstas, para que ante una llamada de la mujer el equipo del servicio telefónico cuente con los datos mínimos de la situación y tenga conocimiento de las acciones desarrolladas.

El servicio telefónico podrá solicitar agenda de primera entrevista al servicio ComunaMujer, el que agendará hora para el primer día siguiente de atención. Ambos servicios deberán coordinar para informar si la mujer acudió a entrevista presencial y definir los pasos a seguir.

#### Servicio de atención a varones que deciden dejar de ejercer violencia

Dentro de la información recabada por el Servicio de la ComunaMujer, se indagará información básica de quien ejerce violencia. Si esta persona es hombre se consulta si concurre a algún servicio para abordar la situación de violencia.

En caso de que concurra al servicio de atención a varones (de la Intendencia de Montevideo o de Inmujeres-Mides) se realizará una comunica-

ción telefónica para articular la intervención. Toda estrategia estará orientada a limitar la violencia y generar estrategias de protección para la mujer y personas a cargo si las hubiere, más allá de los objetivos planteados por cada equipo para el abordaje individual.

Si el servicio de varones está interviniendo, se establecerán encuentros periódicos para trabajar la estrategia, avances y retrocesos.

#### Programa de Tecnologías de Verificación de presencia y localización de personas para casos de alto riesgo en violencia doméstica (tobilleras)

Cuando se esté atendiendo a una mujer en el Servicio de la ComunaMujer y en el proceso de intervención ingresa al Programa 'Tobilleras', la mujer deberá acudir al Servicio de Inmujeres-Mides para el acompañamiento por el uso del dispositivo. Este servicio será el responsable de informar al Poder Judicial sobre el proceso, valorar riesgo y realizar recomendaciones sobre la continuidad o no de uso del dispositivo, mientras dure la medida. El Servicio de la Comuna, en acuerdo con la mujer y en coordinación con el servicio de Inmujeres-Mides, podrá definir la pertinencia de continuar la intervención desde el Servicio de la Comuna durante el mismo tiempo en que se dé el acompañamiento por el uso de la 'Tobillera'. En este caso la información y valoración de los riesgos debe ser compartida para asegurar una respuesta integral, que reconozca y recoja lo trabajado por la mujer en los diferentes espacios y tiempos de la intervención.

#### Servicio de Salud y Seguridad Ocupacional

El Servicio de Salud y Seguridad Ocupacional de la Intendencia de Montevideo articulará para promover una respuesta de calidad a las funcionarias que estén en situación de violencia doméstica. Cuando se detecta una situación de violencia podrá hacer la derivación directa al Servicio de la ComunaMujer, siempre que la funcionaria afectada por la violencia esté de acuerdo. Se enviará por parte de Salud y Seguridad Ocupacional un informe que brinde los elementos básicos de la situación y se establecerá coordinación entre ambos equipos que permita un seguimiento.

El Servicio de la ComunaMujer será responsable de enviar un informe de valoración de la situación de violencia que será considerado con valor de diagnóstico para garantizar que no se limiten

derechos laborales como consecuencia de los efectos de la violencia.

Ambos servicios articularán en el seguimiento, vía mail o telefónica, para estar en conocimiento de la situación de violencia y tomar las acciones necesarias a nivel laboral.

De igual manera, si el Servicio de la ComunaMujer detecta una situación de violencia doméstica sufrida por una funcionaria de la IM, informará y articulará con el Servicio de Salud y Seguridad Ocupacional estrategias que garanticen que la mujer no será limitada en sus derechos laborales y será protegida en ese ámbito.

En todos los casos, las acciones desarrolladas por ambos servicios deberán contar con la conformidad de la mujer.

### Servicio de Atención a la Salud

Los Servicios de las ComunaMujer coordinarán con los Servicios de Atención a la Salud de la IM en cada territorio, con el fin de promover respuestas de mayor sinergia entre los recursos de la intendencia para sus ciudadanas. En cada territorio mantendrán las reuniones que estimen pertinentes con la finalidad de intercambiar recursos y acordar las formas de coordinación más efectivas.

### 3.9. Articulación territorial

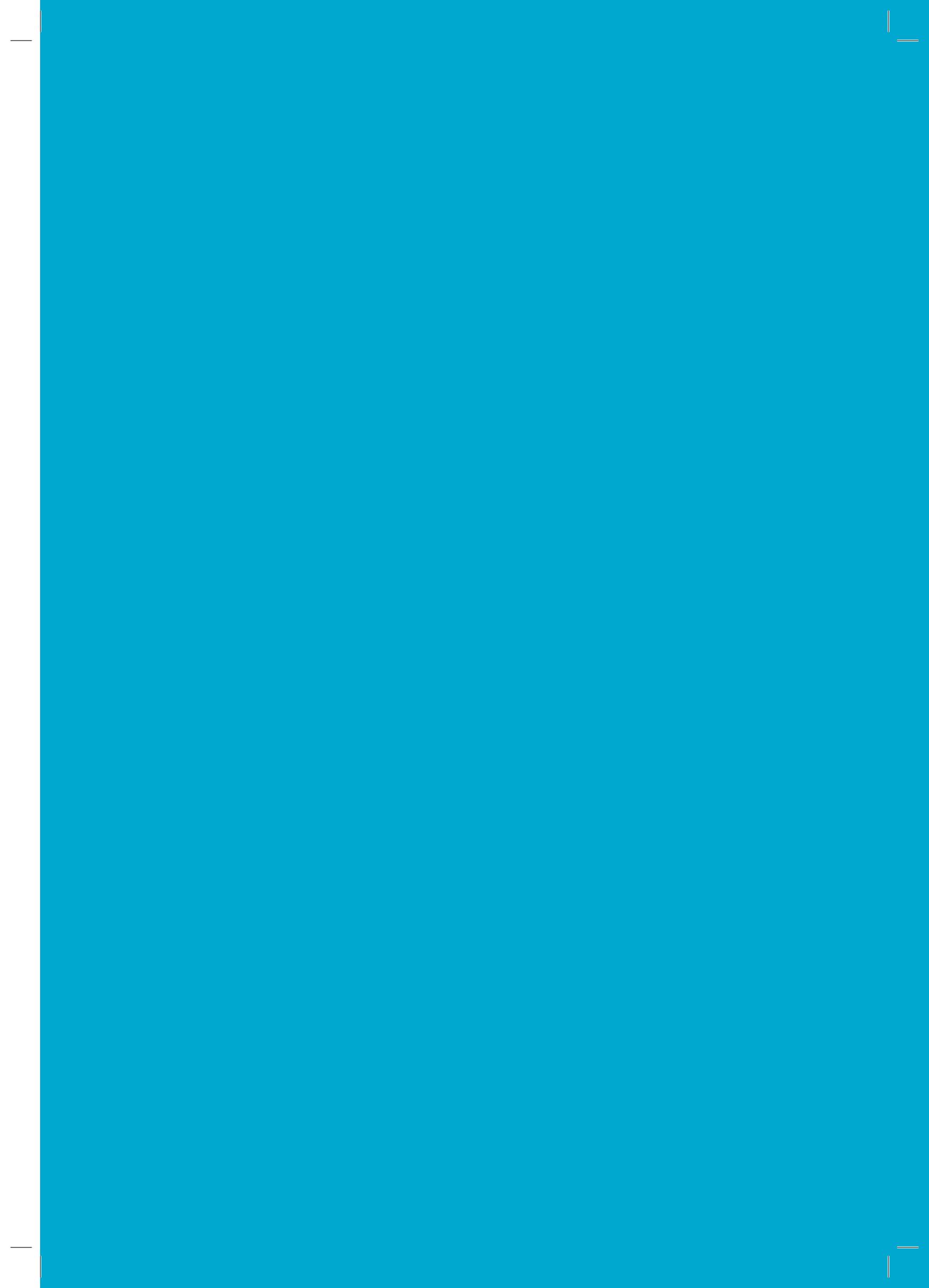
La ComunaMujer promoverá acciones de articulación territorial con el objetivo de reducir la violencia de género en el territorio, enmarcadas en el Plan de Trabajo Anual.

Se procurará la coordinación con las áreas sociales de los municipios, los equipos de igualdad, y en el caso que corresponda con las referentes territoriales de violencia de la DAIG. Asimismo se deberá coordinar con los equipos territoriales del Mides, las referentes de violencia de Inmujeres y las referentes territoriales de INAU.

Se promoverán acciones orientadas a:

- Participación en redes temáticas, la inclusión en espacios de articulación territorial existentes; promoverá el intercambio y la visibilización del tema en el territorio teniendo en cuenta objetivos y criterios a priorizar.
- Actividades de difusión que permitan al servicio consolidarse como referente en el tema a nivel comunitario (nodos, espacios de articulación interinstitucional, grupos de vecinas/os, grupos de mujeres organizadas, etc.). Se definirá con quiénes realizar las actividades, priorizando fortalecer la difusión del servicio, generar capacidades para la comprensión del problema y el acompañamiento responsable en estas situaciones.
- Fortalecer el trabajo con las áreas sociales de los municipios: se coordinarán acciones durante el año que aporten a la planificación del trabajo en territorio y al conocimiento de los recursos territoriales para facilitar la difusión de información y el acceso a los recursos para las mujeres en el territorio.
- Conocimiento y articulación con los programas del Estado (nacionales y departamentales) existentes en el territorio. Estos serán fundamentales en la articulación, tanto cuando las mujeres se encuentren participando en los mismos y sean derivadas al servicio como cuando desde el servicio se las derive hacia ellos. Los programas de cercanías podrían ser parte en las estrategias planteadas, aportando en el acompañamiento y proceso de salida. Los programas laborales, educativos y de vivienda a nivel local o nacional serán considerados y se coordinará oportunamente.
- Trabajo en redes focales: reuniones de trabajo para coordinar la atención directa. El equipo del servicio de la comuna, como responsable de la intervención técnica, debe ser quien defina la convocatoria a la red focal, cuidando la confidencialidad y la pertinencia en el manejo de los datos aportados.
- Coordinaciones con instituciones cercanas a la mujer (escuelas, CAIF, programas sociales, salud), incluyendo reuniones y coordinaciones como parte del plan de trabajo.

# Bibliografía



## Bibliografía

- ALENCAR-RODRIGUES, R. LEONOR MARÍA CANTERA, L. (2013). *Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- AWID (2004). "Interseccionalidad: Una herramienta para la justicia de género y la justicia económica". En *Derechos de las mujeres y cambio económico*, N° 9, agosto 2004.
- BATTHYANY, K. (Ed). (2006). *Género y desarrollo. Una propuesta de formación*. Montevideo, Uruguay: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República.
- HERRERA, M. (2008). *La categoría de género y la violencia contra las mujeres*. En E. Aponte Sánchez y M. Femenías (Ed), *Articulaciones sobre la violencia contra las mujeres* (pp. 55-75). La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- CALVO, M. (2014). "Muertas en el ropero: Discursos sobre violencia en parejas de mujeres". En *De silencios y otras violencias. Políticas públicas, regulaciones discriminatorias y diversidad sexual. Informe Final. Investigaciones en Derechos Económicos, Sociales y Culturales* (pp. 121-152). Montevideo, Uruguay: Dirección Nacional de Políticas Sociales-Ministerio de Desarrollo Social.
- CALVO, M; SEMPOL, D. (2017). "Violencia y heteronormatividad en parejas del mismo sexo". En *Hacia Vínculos afectivos libres de violencia. Aportes para el abordaje educativo de jóvenes y adolescentes* (pp. 21-30). Montevideo, Uruguay: Consejo de Educación Secundaria, Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, Embajada de Canadá.
- Consejo Nacional Consultivo de Lucha contra la Violencia Doméstica. (2013). *Primera encuesta nacional de prevalencia sobre violencia basada en género y generaciones. Informe de resultados*. Montevideo, Uruguay.
- Consejo Nacional Consultivo de Lucha contra la Violencia Doméstica (2017). *Situaciones de Riesgo de violencia doméstica hacia mujeres, niños, niñas y adolescentes*.
- EIVEN, L. (2009). *Por los pliegues de la violencia doméstica entre lesbianas. Abriendo el camino para salir del segundo closet*. Recuperado de: <[http://desalambrandobsas.org.ar/pdf/textos/Eiven\\_laura.pdf](http://desalambrandobsas.org.ar/pdf/textos/Eiven_laura.pdf)>.
- HAMOND, N. *Víctimas lesbianas y su negativa a identificar el maltrato como tal*. Recuperado de: <[http://www.desalambrandobsas.org.ar/pdf/textos/Hammond\\_nancy.pdf](http://www.desalambrandobsas.org.ar/pdf/textos/Hammond_nancy.pdf)>.
- HART, B. *El Maltrato entre lesbiana, un análisis*. Recuperado de: <<https://we.riseup.net/assets/154544/hart%20barbara.pdf>>.
- HERMAN, J (2004). *Trauma y Recuperación. Cómo superar las consecuencias de la violencia*. España.
- IM-DAIG (2019). "La perspectiva de igualdad de género: marco analítico para las políticas públicas". Cartilla sin publicar.
- KARACOLA, E. (2004). "Diferentes diferencias y ciudadanías excluyentes: una revisión feminista". En (Ed) *Otras inapropiables. Feminismos desde las fronteras* (pp. 9-32). Madrid, España: Edición Traficantes de sueños.
- Los derechos humanos de las mujeres son humanos, Naciones Unidas Oficina del Alto Comisionado, Nueva York y Ginebra (2014). <[http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR-PUB-14-2\\_SP.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR-PUB-14-2_SP.pdf)>.
- MARABOTTO LUGARO, J A. (2003). *Un derecho humano esencial: el acceso a la Justicia*. Recuperado de: <[www.juridicas.unam.mx](http://www.juridicas.unam.mx)>.
- MIDES. INMUJERES Y PRONADIS (2010). *Género y discapacidad. Una vida sin violencia para todas las mujeres. Lineamientos y recomendaciones*. Montevideo, Uruguay.
- MOLAS, A. (2011). "La intervención como un acontecimiento creativo, inmanente, ético". En *Por una vida sin violencia. Conceptualizaciones sobre prácticas en el abordaje de la violencia doméstica* (pp. 33-39). Montevideo, Uruguay: El Faro – Foro Juvenil.
- Organización de Estados Americanos (2015). *Violencia hacia personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex en América*, Comisión Interamericana de DDHH, OEA. <<http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/violenciapersonaslgbti.pdf>>.



## Documentos consultados

### Análisis documental

Protocolos incluidos	Protocolo de Casa de Breve Estadía para mujeres en situación de riesgo de vida por violencia doméstica. Ministerio de Desarrollo Social-Inmujeres.
	Protocolo para los servicios especializados de atención a mujeres en situación de violencia doméstica (2010). Instituto Nacional de las Mujeres-MIDES. Uruguay.
	Protocolo de intervención para la Red de Servicios por una vida libre de Violencia de Género del Instituto Nacional de las Mujeres del Ministerio de Desarrollo Social (2017). Versión borrador.
	Protocolo para la atención de usuarias víctimas en los centros de justicia para las mujeres en México (2012). Instituto Nacional de Ciencias Penales. México.
	Protocolo de actuación en situación de violencia contra las mujeres en la Ciudad de Valencia (2010). Junta de Valencia. Ministerio de Igualdad. España.
	Protocolo Institucional de atención a mujeres víctimas de violencia de género (ejercida por su pareja o expareja hombre) y agresiones sexuales de Laudio. Área de educación, igualdad y juventud. Ayuntamiento de Laudio. País Vasco. España.
Normativa analizada	Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación de la mujer (CEDAW), 1982.
	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer (Convención de Belém do Pará), 1995.
	Declaración y Acción de Viena (1993).
	Recomendación N° 19 de la CEDAW (1992).
	100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en condición de Vulnerabilidad (2008).
	Código Penal
	Ley 19.580. Violencia hacia las mujeres, basada en género.
Normativa consultada	Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965).
	Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares (1990).
	Principios de Yogyakarta (2006).
	Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y las formas conexas de intolerancia (2013).
	Convención sobre los Derechos del Niño (1989).
	Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes (2005).
	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).
	Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015).
	Ley N° 18.850 Prestaciones para hijos/as de víctimas fallecidas como consecuencia de hechos de violencia doméstica, establece pensiones no contributivas y una asignación especial. Ley 18.850, "Hijos de personas fallecidas como consecuencia de hechos de violencia doméstica".
	Ley N° 18.426 Sobre Salud Sexual y Reproductiva.
	Ley N° 18.987 Interrupción voluntaria del embarazo.
	Ley N° 18.561 Acoso sexual. Normas para su prevención y sanción en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno.
	Ley N° 18.250 de Migración, en la cual se tipifica el delito de trata tomando el Protocolo de Palermo.
	La prostitución forzada es elevada por el Estatuto de Roma a nivel de un delito de lesa humanidad así como el embarazo forzado, la esclavitud sexual y toda otra forma de violencia sexual de gravedad. (MESECVI, Segundo Informe Hemisférico, 2002).
	Ley N° 18.418 ratifica la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006).
	Protocolo de Actuación en Acoso Sexual Laboral de la IM (Resolución N° 3419/12).
Recomendaciones internacionales incluidas	Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (2002). Segundo Informe Hemisférico, MISECVI.
	Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (2015). Segundo Informe de Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones del Comité de Expertas del MESECVI. OEA, MESECVI, México.
	Programa Mundial de Naciones Unidas (ONU Mujeres, UNPFA, OMS, PNUD, UNODC, 2015). Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de atención. Ed. Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, Organización Mundial de la Salud, Fondo de Población de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.
	Consejo Nacional Consultivo de Lucha contra la Violencia Doméstica. (2015). Plan de acción 2016-2019: por una vida libre de violencia de género con una mirada generacional. Montevideo, Uruguay.
	Sistema Integral de Protección a la Infancia en Situación de Violencia (2012). Informe de Gestión. Montevideo, Uruguay.
	Intendencia de Montevideo. Municipio de Montevideo (2017). 3er. Plan Igualdad de Género. Montevideo avanza en derechos sin discriminaciones 2014-2020. Compromisos del gobierno departamental y los gobiernos municipales para el período 2016-2020.
	División Asesoría para la Igualdad de Género. Documento de evaluación de los Servicios de atención psicosocial y jurídica de los Servicios ComunaMujer (2017).



